



**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*

**PROGRAMI**  
**PËR MBROJTJEN E KONSUMATORIT**

2010 - 2014

PRISHTINË  
Dhjetor 2009

Konsumatorët janë faktorë qenësorë në rritjen ekonomike dhe krijimin e vendeve të punës.

**Meglana Kuneva,**  
Komisionare e BE-së për konsumatorë

## SHQYRTIME HYRËSE

Mbrojtja e konsumatorit, për çdo shtet, rrjedhimisht shoqëri të organizuar, jo vetëm që është një sferë dhe problematikë më rëndësi dhe peshë të veçantë, por edhe komponentë po aq relevante dhe me ndikim të përhershëm në ecuritë dhe kahet e zhvillimit ekonomik e shoqëror. Andaj angazhimi i faktorëve kompetentë në avancimin e pozitës dhe të drejtave të konsumatorëve, do të thotë, jo vetëm shlyerje e një detyrimi ligjor dhe institucional, por edhe qytetërues e human.

Mbrojtja e konsumatorëve, së këndejmi, ka të bëjë me krijimin e një ambienti të sigurt, rrjedhimisht të një garancie shoqërore, se të gjitha produktet dhe artikujt, të cilët ata dëshirojnë t'i blejnë, për nevojat ekskluzive të tyre dhe të familjeve të tyre, janë të sigurta.

Mbrojtja e konsumatorëve nënkupton edhe mbrojtjen e drejtë, të plotë, pra gjithëpërfshirëse, dhe adekuate të të drejtave të tyre, si në sferën e arsimimit, edukimit, informimit, por edhe në sfera të tjera dhe nga shkaqe, ndikime, veprime mashtruese, substanca dhe faktorë të nduarnduartë, të cilët në përditshmërinë e konsumatorit, potencialisht mund ta rrezikojnë dhe dëmtojnë jetën, shëndetin, ambientin dhe familjen e tij.

Ky program përmban qëllimet strategjike, objektivat, përpjekjet, veprimet dhe të arriturat e deritashme në Kosovë në sferën e mbrojtjes së konsumatorit. Në këtë Program po ashtu në mënyrë sistematike dhe dinamike është pasqyruar gjendja reale aktuale sa i përket mbrojtjes së konsumatorit e përcjellë me probleme e vështirësi në segmente të caktuara. Ky program ngërthen në vete edhe prioritetet si dhe masat adekuate, të cilat, në faza të caktuara të zbatimit të tij, duhet t'i ndër marrë me përkushtim shoqëria kosovare, me synim kryesor të zhvillimit të mëtejshëm dhe të avancimit të të arriturave, rrjedhimisht të sukseseve në planin e sendërtimit të obligimeve kushtetuese dhe ligjore. Kjo ka të bëjë me zbatimin praktik të dispozitave që kanë të bëjnë me pozitën e konsumatorit, mbrojtjen me konsekuencë të plotë të të drejtave, iniciativave dhe interesave të tij në shoqëri, por edhe duke punuar me ngulm maksimal në eliminimin e mangësive, zgjidhjen apo zbutjen e problemeve dhe vështirësive aktuale, duke avancuar kështu, sa të jetë maksimalisht e mundur, pozitën e tij në shoqëri, në të ardhmen.

Për ta pasur më të qartë rëndësinë e problematikës së mbarështruar në këtë Program, në po të njëjtin, ndër të tjera, thelbësisht dhe në mënyrë të përmbledhur është pasqyruar zanafilla, ecuria zhvillimore, përvoja dhe të arriturat komparative, qoftë edhe me shembuj konkretë të të tjerëve, veçmas të organizmave dhe asociacioneve ndërkombëtare në fushën e mbrojtjes së konsumatorit.

Një nga prioritetet e Qeverisë së Kosovës gjatë këtij viti është edhe hartimi dhe zbatimi i Programit për mbrojtjen e konsumatorëve për periudhën 2010-2014. Ky program është i një rëndësie të veçantë për Qeverinë e Kosovës, ngase përmes

tij, MTI-ja gjegjësisht Qeveria, synon avancimin e mbrojtjes së konsumatorit, duke e shndërruar atë në një mbrojtje cilësore, të vazhdueshme dhe gjithëpërfshirëse në relacion me shëndetin publik, ambientin, tregun stabil dhe krijimin e kushteve të favorshme për biznesin.

## I. ZANAFILLA DHE ECURIA ZHVILLIMORE E MBROJTJES SË KONSUMATORIT NË PËRGJITHËSI

Shkalla e zhvillimit të të drejtave të konsumatorit, parimisht është rrjedhojë dhe rezultat i një shkalle të caktuar dhe në rrethana e ambient të caktuar të zhvillimit të gjithmbarshëm ekonomik dhe social të një vendi, që do të thotë është karakteristikë e vendeve të zhvilluara dhe demokratike. Pikërisht duke u bazuar në këtë frymë dhe në Rezolutën nr. 39/248, të datës 09.04.1985 Asambleja e përgjithshme e Organizatës së Kombeve të Bashkuara ka miratuar Udhëzimin mbi mbrojtjen e konsumatorit i cili u jep qeverive korniza dhe mundësi për hartimin dhe zbatimin e politikave dhe legjislacioneve gjegjëse për mbrojtjen e konsumatorit. Shtetet e Bashkuara të Amerikës, për shembull, që në vitin 1972, do të nxjerrin Ligjin mbi mbrojtjen e konsumatorit, nga i cili më vonë do të themelohen dhe afirmohen disa institucione dhe agjenci të rëndësishme, për mbrojtjen e pozitës dhe të drejtave të konsumatorëve.

Po kështu, vendet nënshkruese të Traktatit për themelimin e Bashkimit Evropian në Romë (Traktati është lidhur në vitin 1957), në fund të vitit 1973, do të miratojnë Kartën evropiane për informimin dhe mbrojtjen e konsumatorëve, duke përfshirë të drejtat e tyre, që kishin të bënin me interesat ekonomike, me të drejtat për mbrojtje nga rreziqet e jetës dhe të shëndetit, të prodhimeve dhe shërbimeve në treg, të drejtat për mbrojtje juridike dhe përkrahje të shtetit, të drejtën për informim dhe arsimim të konsumatorëve, të drejtën për t'u bashkuar në shoqata, me qëllim të mbrojtjes së interesave të tyre dhe të drejtën për përfaqësimin e tyre në trupat vendimmarrëse që, po ashtu, kishin të bënin me të drejtat dhe interesat e konsumatorëve.

Që nga ajo kohë rregullativa ligjore e BE-së ka shënuar ngritje duke qenë në fakt edhe paraprijëse e proceseve avancuese në këtë sferë me interes dhe rëndësi jetike për të gjithë. Rregullativa e sipërpërmendur evropiane do të jetë në pajtim me trendët zhvillimorë të kohës, me rrethanat e krijuara, nevojat, kërkesat dhe interesat e konsumatorëve, por edhe me gatishmërinë dhe pajtimin për progres të shteteve anëtare. Po kjo rregullativë vazhdimisht është plotësuar dhe avancuar në funksion të mbrojtjes sa më cilësore dhe sa më gjithëpërfshirëse të konsumatorit. Në një klimë të përgjithshme pozitive dhe kreative, gjykuar nga aspekti i ngritjes dhe përparimit cilësor dhe sasior të të drejtave të konsumatorit, veçanërisht në vendet e BE-së, mbrojtja e konsumatorëve do të avancohet dhe zhvillohet edhe në planin ndërkombëtar. Kësodore, Asambleja e Përgjithshme e Organizatës së Kombeve të Bashkuara, në vitin 1985, me Rezolutën nr. 39/248, do të nxjerrë Direktivën për mbrojtjen e konsumatorit. Me këtë hap tejet pozitiv të OKB-së, do të ndikohet shumë dhe mirë në shtetet anëtare të kësaj organizate, që me legjislacionet e tyre nacionale t'i rregullojnë edhe ato, ose t'i rregullojnë në mënyrë shumë më të avancuar, të drejtat në sferën e mbrojtjes së konsumatorit.

## II. TRAJTIMI KONCEPTUAL I KONSUMATORIT DHE POLITIKËS PËR MBROJTJËN E KONSUMATORIT

Konsumator, sipas dispozitave të Ligjit për mbrojtjen e konsumatorit, është çdo person fizik, që blen dhe përdor mallra ose shërbime për plotësimin e nevojave të veta dhe jo për qëllime që janë të lidhura me veprimtari tregtare, respektivisht për rishitjen e atyre mallrave.

Politika e mbrojtës së konsumatorit mbulon një fushë të veprimit, e cila, sa është unike, dinamike e specifike, po aq është edhe e gjerë dhe vitale (për interesat dhe ardhmërinë e qytetarit konsumator) dhe gjithëpërfshirëse, komplekse e diverse. Andaj, si e tillë, kjo politikë kërkon planifikim të mirëfilltë dhe strategji precize. Kjo rezulton edhe nga arsyeja e sigurimit të një zhvillimi dinamik e përparues, si dhe të një performanse të suksesshme të synimeve, objektivave, përgjegjësive dhe detyrave, paraprkasht të parashtruara me dokumentet zhvillimore të institucioneve, me argumente, shpjegime dhe komente për hartimin, miratimin dhe zbatimin e kësaj politike.

Politika e mbrojtjes së konsumatorit, kërkon jo vetëm interesim dhe angazhim maksimal institucional, profesional e shkencor të vazhdueshëm, por edhe investime financiare dhe mbikëqyrje kompetente, serioze, të vazhdueshme dhe përgjegjëse, gjithnjë më qëllim të zgjidhjes së problemeve dhe avancimit të gjendjes në fushën e mbrojtjes së konsumatorit te ne.

Komponentët më qenësore të politikës konsumuese në rend të parë janë mbrojtja e plotë e vazhdueshme dhe gjithëpërfshirëse e pozitës, rrjedhimisht e të drejtave, nevojave dhe kërkesave të konsumatorit. Bërja e kësaj politike përfshin edhe përpjekjet, hapat dhe veprimet e institucioneve të shtetit për aftësimin e konsumatorit përmes vetëdijesimit, informimit të rregullt, të drejtë, objektiv e cilësor, përmes arsimimit dhe edukimit të tij të vazhdueshëm e kualitativ.

Përpos kësaj, politika adekuate, e drejtë dhe efikase e konsumit kontribuon edhe në:

- forcimin e ligjshmërisë;
- stabilizimin dhe efikasitetin e tregut;
- transparencën dhe përgjegjshinë e qeverisë ndaj konsumatorëve dhe realizimin efikas të politikave të mbrojtjes së konsumatorëve; etj.

Derisa politika kosovare e mbrojtjes së konsumatorit mbështetjen parësore dhe themelore e ka në Ligjin për mbrojtjen e konsumatorit, politika e BE-së, e bazuar dhe promovuar në postulatet e korrektësisë, rregullativës unike legjislative-primare e sekondare dhe transparencës kohezive në tregun e përbashkët, bazën mbështetëse e ka kryesisht në dokumentet e Traktatit mbi themelimin e Komunitetit Evropian, veçanërisht në nenin 95 dhe 153 të tij.

## METODAT MBARËSHTRIMORE TË PROGRAMIT

Në përpilimin e këtij programi janë aplikuar këto metoda pune:

- metoda e hulumtimit dhe identifikimit të burimeve, fakteve dhe të dhënave të tjera;
- metoda e analizës;
- metoda e krahasimit; dhe
- metoda e mbarështrimit sintetik të të dhënave, me propozime përkatëse dhe masa për veprim të mëtejshëm.

## GJENDJA AKTUALE E MBROJTJES SË KONSUMATORIT

Kosova nga e kaluara nuk kishte ndonjë prapavijë të begatë zhvillimore nga aspekti i mbrojtjes së konsumatorit, të të drejtave, interesave, kërkesave dhe nevojave të tij. Vetëm pas vitit 1999, te ne gradualisht do të fillojë aktiviteti legjislativ i institucioneve kosovare së bashku me ato ndërkombëtare në normimin dhe rregullimin e materies së mbrojtjes së konsumatorit.

Për ta përmbushur këtë vakum rregullativ dhe për ta ndryshuar në të mirë gjendjen e mbrojtjes së konsumatorit te ne, në këtë periudhë, Kuvendi i Kosovës do të miratojë një varg ligjesh, si:

- Ligji nr. 2002/6 për aktivitetet e tregtisë së jashtme;
- Ligji nr. 2003/19 për siguri në punë, mbrojtje të shëndetit të të punësuarve dhe ambientit të punës;
- Ligji nr. 2003/22 për inspektimin sanitar;
- Ligji nr. 2004/9 për rregullatorin e energjisë;
- Ligji nr.2004/12 për standardizimin;
- Ligji nr. 2004/16 për veprimtaritë hoteliere dhe turistike;
- Ligji nr. 2004/17 për mbrojtjen e konsumatorit;
- Ligji nr. 2004/18 për tregtinë e brendshme;
- Ligji nr. 2004/37 për inspektoratin e arsimit;
- Ligji nr. 2005/02-L1 për inspektoratin e tregut;
- Ligji nr. 2006/02-L 62 për inspektoratin e produkteve të ndërtimit;
- Ligji nr. 2006/02-L 38 për inspektoratin shëndetësor;
- Ligji nr. 03/L-043 për parandalimin dhe kontrollin e integruar të ndotjes;
- Ligji nr. 02/L-21 për sigurinë e përgjithshme të produkteve;
- Ligji nr. 03/L-016 për ushqimin;
- Ligji nr. 03/L-068 për arsimin në komunat e Republikës së Kosovës;
- Ligjin nr .02/L-20 për kërkesat teknike për produkte e vlerësim të konformitetit;
- Ligji nr. 02/L-109 për parandalimin dhe luftimin e sëmundjeve ngjitëse;
- Ligji nr. 02/L-34 për metrologji;
- Ligji nr. 02/L-36 për duhanin;

- Ligji nr. 02/L-23 për shërbimet e shoqërisë informatike;
- Ligji nr. 02/L-75 për arbitrazhin; etj.

Po ta vështrojmë dhe analizojmë gjendjen e mbrojtjes së konsumatorit të ne nga aspekti i infrastrukturës legjislative, duke e pasur parasysh edhe kohën relativisht të shkurtër dhe rrethanat tejet të vështira të tranzicionit dhe konsolidimit, në të gjitha dimensionet, atëherë do të mund të konstatojmë se kjo infrastrukturë do të duhej të shërbente si një bazë e mirë për avancimin e mëtejshëm të gjendjes së mbrojtjes së pozitës dhe të drejtave kushtetuese dhe ligjore të qytetarit kosovar, rrjedhimisht të konsumatorit.

Megjithatë, bazuar në të gjithë indikatorët dhe sondazhet relevante, në vrojtimet dhe konstatimet, respektivisht përvojat disavjeçare të inspektorateve tona në terren, të mediave elektronike dhe të shkruara, si dhe të vetë qytetarëve dhe shoqërisë civile në përgjithësi, mbrojtja e konsumatorit kërkon aktivitete dhe përkushtim më të madh. Por, shembuj të cilët dëmtojnë dhe rrezikojnë seriozisht shëndetin dhe jetën e qytetarëve - konsumatorëve nuk janë specifika të vetëm një vendi. Shembuj të shpeshtë e të shumtë ndodhin edhe në vendet industrialisht më të zhvilluara, por më shumë në ato të pazhvilluara, në të cilat nuk funksionojnë mirë dhe ligjërisht mekanizmat e kujdesit dhe të kontrollit e të mbikëqyrjes, po ku edhe vetëdija dhe informimi i qytetarëve nuk është në nivelin dhe vëllimin e dëshiruar. Shembujt e llojllojshëm të sjelljeve jo korrekte, joadekuate, madje edhe abuzuese e mashtruese, por edhe të praktikave të dëmshme, negative dhe të paligjshme të biznesit, të subjekteve të ndryshëm të biznesit dhe ekonomisë (qofshin ata prodhues, ndërmjetësues apo ofrues të shërbimeve) ndaj konsumatorëve në përgjithësi, janë tregues të gjendjes jo të mirë të mbrojtjes së konsumatorit. Shembujt e tillë duhet t'u tërheqin vëmendjen subjekteve kompetente, institucioneve dhe të gjithë faktorëve dhe aktorëve relevantë të sektorit qeveritar ose joqeveritar në çdo vend, për një angazhim të shtuar, konsistent dhe të përhershëm në drejtim të zgjidhjes së problemeve akute dhe emergjente në sferën e mbrojtjes së konsumatorit.

Vështirësitë aktuale në sferën e mbrojtjes së konsumatorit të ne janë:

- rregullimi jo i plotë legjislativ i kësaj fushe;
- vështirësitë e natyrave të ndryshme të sistemit gjyqësor dhe atij të drejtësisë në përgjithësi;
- mosaktivizimi, mosangazhimi dhe përkrahja e pamjaftueshme institucionale dhe materiale ndaj shoqatave të konsumatorëve dhe të subjekteve të tjera të interesuara të shoqërisë civile për të kontribuar më shumë dhe në mënyrë aktive në sensibilizimin e problematikës, në identifikimin dhe raportimin para organeve kompetente të rasteve të cenimit dhe abuzimit të të drejtave të konsumatorit, në të mirë të avancimit kualitativ, horizontal e vertikal të mbrojtjes;

- aktivitetet e pamjaftueshme të informimit, ndërgjegjësimit dhe avancimit të njohurive të konsumatorëve përkitazi me të drejtat ligjore në fushën e mbrojtjes së tyre nga abuzimet dhe mashtrimet e llojllojshme;
- përvoja e pamjaftueshme e resurseve njerëzore, kushteve dhe autorizimeve të pamjaftueshme të organeve të inspektimit dhe të mbikëqyrjes së tregut;
- moszbatimi efikas dhe efektiv i ligjeve në përgjithësi dhe të ligjeve të cilat e rregullojnë pjesërisht ose në tërësi materien e mbrojtjes së konsumatorit; etj.

### III. BAZAT THEMELORE, KORNIZAT DHE ORIENTIMET NË TË CILAT MBESHKETËT PROGRAMI

Bazat fundamentale, kornizat dhe orientimet programore në të cilat mbështetet ky Program janë:

- Baza kushtetuese dhe ligjore;
- Parimet themelore dhe parimet e mbrojtjes së konsumatorit të Bashkimit Evropian;
- Të drejtat dhe përgjegjësitë e konsumatorit;
- Obligimet e shtetit;
- Obligimet dhe përgjegjësitë e prodhuesve, ndërmjetësuesve dhe ofruesve të tjerë të shërbimeve;
- Aktivitetet, roli dhe rëndësia e shoqërisë civile në mbrojtjen e konsumatorëve.

#### 1. BAZA KUSHTETUESE DHE LIGJORE

Mbrojta e konsumatorit rregullohet dhe zbatohet në të mirë të respektimit të të drejtave fundamentale të qytetarit, përmbushjes së nevojave të tij personale dhe familjare të konsumit, si dhe në të mirë të realizimit të kërkesave dhe interesave vitale në jetën dhe aktivitetet e përditshme shoqërore. Kjo materie pra rregullohet, mbrohet dhe zbatohet në dobinë dhe të mirën e interesit publik. Si e tillë materia e mbrojtjes së konsumatorit është edhe kategori kushtetuese. Kushtetuta e Republikës së Kosovës, me dispozitat e paragrafit 3 dhe 7 të nenit 119, në mënyrë precize dhe shprehimisht garanton mbrojtjen e konsumatorit.

Mbrojtja e konsumatorit në Kosovën e pasluftës është e rregulluar edhe me një infrastrukturë bazë legjislative. Pra kjo problematikë tejet e rëndësishme, madje edhe vitale për çdo qytetar të Kosovës, aktualisht rregullohet me më shumë se 20 ligje dhe me një duzinë aktesh nënligjore. Aktet ligjore me të cilat normohet kjo materie janë evidentuar më sipër në këtë Program dhe do të elaborohen më detajisht në mbarështrimin vijues të tij.

#### 2. PARIMET THEMELORE DHE PARIMET E MBROJTJES SË KONSUMATORIT TË BASHKIMIT EVROPIAN

##### a) PARIMET THEMELORE TË MBROJTJËS SË KONSUMATORIT

Parimet themelore për mbrojtjen e konsumatorit janë bazë kryesore orientuese në të cilën ndërtohen dhe zbatohen politikat për mbrojtjen e konsumatorëve të një vendi. Parimet themelore të politikës për mbrojtjen e konsumatorit janë:

- Parimi i prioritetit;
- Parimi i bashkëpunimit, koordinimit, përgjegjësisë dhe llogaridhënies;
- Parimi i kontrollit dhe mbikëqyrjes efikase dhe efektive;
- Parimi i gjithëpërfshirjes; dhe
- Parimi i parandalimit.

### 1. Parimi i prioritetit

Ky parim nënkupton prioritetin e pakontestuar të të drejtës së konsumatorit. Nevojat, kërkesat dhe interesat e tij nga autoritetet zbatuese të politikave duhet të trajtohen dhe të zgjidhen me prioritet. Kjo nga fakti se kemi të bëjmë me çështjet më vitale të popullsisë së vendit.

### 2. Parimi i bashkëpunimit, koordinimit, përgjegjësisë dhe llogaridhënies

Ky parim nënkupton domosdonë e involvimit, angazhimit, bashkëpunimit e të koordinimit të përhershëm dhe shumëdimensional të të gjithë faktorëve dhe subjekteve, që merren me problematikën e konsumatorëve. Ky parim, ngërthen në vete edhe përgjegjësinë dhe llogaridhënien e secilit krijues dhe zbatues të politikave të konsumit, qoftë nga sektori qeveritar ose ai joqeveritar.

### 3. Parimi i mbikëqyrjes efikase dhe efektive

Ky parim ka të bëjë me nevojën imperative të kontrollit cilësor, profesional, të vazhdueshëm dhe institucional. Mungesa e këtij kontrolli dhe mbikëqyrjeje, hap rrugë për abuzime, keqpërdorime dhe për praktika të shumta e të shpeshta negative e të dëmshme ekonomike e të biznesit, si p.sh. rivënia e çmimeve pas skadimit të afateve të mëparshme, preambalazhimi, riciklimi prodhues i artikujve dhe mallrave të skaduar ose edhe të prishur, pjesëmarrja me dashje në aktivitete të ndaluara dhe të dëmshme për jetën dhe shëndetin e konsumatorit, etj.

### 4. Parimi i gjithëpërfshirjes

Parimi i gjithëpërfshirjes nënkupton koordinimin e veprimit të përbashkët të gjithë faktorëve dhe aktorëve relevantë, që merren me çështjet e konsumatorëve. Ky parim ngërthen në vete domosdonë e angazhimit, koordinimit dhe bashkëpunimit të të gjithë faktorëve dhe aktorëve ligjërish kompetentë, por edhe të atyre që duke pasur motiv, vullnet dhe interes, marrin pjesë aktive dhe kontribuuese në avancimin e sferës së mbrojtjes së konsumatorit. Ato subjekte janë: organizmat institucionalë qendrorë dhe lokalë, shoqatat dhe asociacionet e biznesit, ato të shoqërisë civile që merren me mbrojtjen e konsumatorit, etj.

### 5. Parimi i parandalimit

Ky parim nga ana e organeve kompetente për zbatimin e politikave të mbrojtjes së konsumatorit, realizohet përmes masave të përgjithshme dhe të veçanta

parandaluese. Parimi në fjalë ka për qëllim që përmes rrugës legale, masave efikase dhe të përhershme, të parandalojë rrezikimin e shëndetit dhe jetës së konsumatorëve. Kontrollimi i mallrave dhe shërbimeve duhet të jetë i organizuar e i planifikuar mirë dhe në kohën e duhur për arsye të parandalimit të rrezikut të jetës, shëndetit dhe të mirëqenies sociale të konsumatorëve, të ruajtjes së një tregu korrekt, të ekuilibruar dhe prosperues, por edhe të ruajtjes së natyrës dhe ambientit të pastër, që është i garantuar edhe me Kushtetutë.

## **b) PARIMET E BASHKIMIT EVROPIAN PËR MBROJTJËN E KONSUMATORIT**

Bashkimi Evropian, si një organizatë rajonale e organizuar dhe e avancuar, veçanërisht si një treg i lirë dhe ndër tregjet më të mëdha në botë, duke pasur në konsideratë seriozisht dinamikën zhvillimore ekonomike, brenda strukturës së saj, por edhe jashtë saj, mbrojtjes së konsumatorëve, i ka kushtuar vëmendje parësore. Në këtë drejtim kjo organizatë ka krijuar dhe proklamuar edhe parimet e veçanta në mbështetje të të cilave, nëpërmjet akteve të ndryshme juridike, siç janë ndër të tjera edhe me dhjetë direktiva, realizohet dhe gjithnjë e më tepër avancohet niveli dhe cilësia e mbrojtjes së konsumatorëve evropianë. Lypset doemos që këtu të potencojmë domosdonë dhe imperativin e institucioneve kosovare që këto parime, dhe dispozitat e nevojshme të direktivave të Bashkimit Evropian, ndërkohë, të inkorporohen në ligjet tona, në mënyrë që duke i plotësuar kriteret e nevojshme dhe duke arritur standardët bashkëkohore, humane dhe demokratike, të arrihet që si shtet, sa më parë të bëhemi anëtar i Bashkimit Evropian. Në radhë të parë kjo është në të mirën dhe leverdinë e qytetarëve tanë, por edhe për shkak të synimeve dhe përpjekjeve tona serioze dhe të vazhdueshme për integritet evropian dhe euroatlantike.

Çështja e mbrojtjes së konsumatorit, gjykuar sipas parimeve të mësipërme, por edhe të standardeve të tjera relevante kombëtare e ndërkombëtare, ndër të tjera është edhe çështje e të drejtave të njeriut. Si e tillë kjo materie është e përfshirë edhe në Strategjinë për të drejtat e njeriut në Kosovë dhe në Planin e Veprimit për periudhën 2009-2011, tashmë të miratuara nga Qeveria e Kosovës. Në këtë Strategji, gjegjësisht në Planin përkatës të veprimit (pika 3.4), është obligim i MTI-së implementimi i Ligjit për mbrojtjen e Konsumatorit, në rend të parë si çështje e të drejtave të njeriut dhe zhvillimit ekonomik. Kjo në fakt do të thotë se Strategjia dhe Plani i apostrofuara i obligon strukturat kompetente të MTI-së për një mbrojtje aktive, konsistente, cilësore dhe gjithëpërfshirëse. Kjo nënkupton zhvillim intensiv dhe kontinuitiv të veprimeve dhe aktiviteteve zyrtare, profesionale e shkencore, siç janë përpilimi i projekteve dhe programeve të ndryshme, organizimi i formave dhe modaliteteve ndër më dobisjellëset nga sfera e mbrojtjes së konsumatorëve, organizimi, funksionalizimi, stabilizimi dhe mbikëqyrja e tregut dhe ligjshmërive të tij. Kjo për më tepër do të thotë edhe bashkëpunim të mirë dhe të gjithanshëm e të gjithëkohshëm, me të gjithë faktorët, aktorët dhe subjektet kompetentë e të interesuar, në mënyrë që në baza qytetare dhe vullnetare, por edhe të paguar, të ndihmojnë përmirësimin dhe

avancimin e gjendjes në këtë sferë, më rëndësi jetike për qytetarët dhe shoqërinë kosovare në tërësi.

Mbrojtja e konsumatorëve edhe si çështje e të drejtave të njeriut është e përcaktuar po ashtu edhe në ligjet dhe praktikat më të mira të BE-së, të pasqyruara në dhjetë parimet e mbrojtjes së konsumatorit, por edhe Direktivën 1999-44-EC.

Parimet e elaboruara më poshtë të mbrojtjes së konsumatorëve të Bashkimit Evropian pasqyrojnë fundamentin burimor i cili pastaj shndërrohet në akte juridike të BE-së, të cilat akte faktikisht e mbrojnë secilin qytetarë të shteteve anëtare si konsumatorë, pa marrë parasysh se ku vepron, punon apo ndodhët ai/ajo, brenda territorit të shteteve të BE-së. Këto dhjetë parime ngërthejnë në vehte minimumin e nivelit të mbrojtjes, të cilin që të gjitha shtetet e BE-së apo shtetet potenciale për t'u bërë anëtare të saj, bazuar në të drejtën e BE-së, duhet t'ua ofrojnë konsumatorëve.

Parimet themelore për mbrojtjen e konsumatorit të BE-së, në të cilat në të ardhmen do të duhej të mbështetej edhe legjislacioni ynë i avancuar përkitazi me mbrojtjen e konsumatorit, janë si vijon:

#### 1. Blejë çka të duash, ku të duash

Përpos nëse është e ndaluar me ligj (p.sh. blerja e armëve, drogës etj.), ligjet e BE-së u japin të drejtë konsumatorëve që të blejnë pa u brengosur, se me t'u kthyer në vendet e tyre do të duhen të paguajnë doganë apo TVSh shtesë. Parimi për konsumatorët thotë: "Autoritetet në vendet e juaja nuk mund t'ju ndalojnë të importoni një prodhim që e keni blerë në mënyrë ligjore në një shtet tjetër të BE-së".

#### 2. Nëse nuk funksionon, ktheje mbrapa

Sipas ligjeve të BE-së, nëse një prodhim i blerë nuk është në pajtim me marrëveshjen e bërë nga blerësi me shitësin në kohën e blerjes, ai mund të kthehet, për t'u riparuar apo zëvendësuar.

Si alternativë, mund të kërkohet zbritja e çmimit, apo refondimi i tërësishëm i të hollave të blerësit. Kjo aplikohet edhe deri në dy vjet pasi të jetë pranuar produkti.

Për gjashtë muajt e parë pas dorëzimit të produktit, barra e dëshmisë bie mbi shitësin - jo mbi konsumatorin - në mënyrë që ai/ajo të dëshmojë se prodhimi i shitur ishte në harmoni me kontratën e shitjes.

### 3. Standarde të larta të sigurisë për ushqimin dhe të mirat e konsumatorit

BE-ja ka ligje për të ndihmuar dhe siguruar konsumatorët, se prodhimet e blera, janë të sigurta. Siguria e ushqimit është e bazuar mbi parimin që duhet të shihet si një zinxhir i tërë, “zinxhirin ushqimor” për të garantuar sigurinë. Ligjet e sigurisë së ushqimit të BE-së, ndër të tjera i parashohin edhe procedurat:

- se si fermerët duhet të prodhojnë ushqimin;
- si përpunohet ushqimi;
- çfarë ngjyrosje dhe aditive mund të përdorën në to; dhe,
- si shitet ai ushqim si produkt i gatshëm për treg.

Ligjet e sigurisë së BE-së mbi mallrat e tjera të konsumit (lodrat, kozmetikën, pajimet elektrike, etj.) janë po aq të rrepta. Po qe se një kompani zbulon se ka lëshuar në shitje prodhime jo të sigurta, ka obligim ligjor që të informojë autoritetet e shteteve të prekura në BE. Nëse produkti paraqet rrezik të madh, kompania duhet të organizojë tërheqjen e prodhimit nga qarkullimi.

### 4. Dijeni se çka po hani

Detajet e plota mbi përbërësit që përdorën në prodhimin e ushqimit duhet të jepen në etiketë, së bashku me detajet të tjera si p.sh. për ngjyrosje, konservues, ëmbëltues dhe aditive të tjerë kimikë të përdorur. Në rast se një përbërës është i asaj përbërjeje dhe natyre, që konsumatorëve eventuale, mund t’u shkaktojë p.sh., alergji, atëherë kjo duhet të shënohet në etiketën e po atij artikulli, madje edhe atëherë kur është në sasi shumë të vogla. Ligji i BE-së po ashtu iu mundëson konsumatorëve të dijnë nëse ushqimi është i modifikuar gjenetikisht apo nëse edhe përmban në vete përbërës gjenetikisht të modifikuar.

### 5. Kontratat duhet të jenë të favorshme për konsumatorin

Ligjet e BE-së thonë se lloje të caktuara të kushteve të kontratave të pafavorshme për konsumatorin, ndalohen.

### 6. Nganjëherë konsumatorët edhe mund të ndërrojnë mendjen

Ky parim sugjeron: Ligji i BE-së ju mbron nga çfarëdo shitje keqpërdoruese në prag të derës ose derë me derë. Si parim i përgjithshëm është se ju mund të anuloni një kontratë të tillë brenda shtatë ditëve të punës. Përrjashtim bëjnë: kontratat e sigurimeve apo shpenzimet e blerjes deri në 60 Euro.

### 7. Të lehtësuarit e bërjes së krahasimit të çmimeve

Sugjerimi parimor: Ligji i BE-së kërkon nga supermarketet që t’ju japin (konsumatorëve) çmimin e njësisë së mallit. Për shembull: sa kushton ai për 1

kilogram apo për 1 litër, që t'ju ndihmojë që ta keni më lehtë të vendosni se cili prodhim e ka vlerën më të mirë për atë shumë të hollash.

## 8. Konsumatorët nuk duhet të çorientohen

Parimi sugjeron: Ju pranoni një letër nga një ndërmarrje ku porositni përmes postës, e që ju uron se keni fituar vendin e parë në lotarinë që e kanë organizuar ata. Mirëpo, në fund ju e kuptoni se duhet të blini diçka, për të marrë pjesë në lotari. Kjo formë e tregtisë është e ndaluar.

Reklamimi që i çorienton apo i mashtron konsumatorët është i ndaluar sipas ligjit të BE-së. Kompanitë huadhënëse apo ato që japin kartela kreditore, sipas ligjit të BE-së, duhet të japin detajet e plota me shkrim për çfarëdo marrëveshje kredie që ju mund të aranzhoni. Kjo duhet të përfshijë informata mbi atë se sa do të paguani interes, sa do të zgjasë marrëveshja dhe si mund ta anuloni atë eventualisht.

## 9. Mbrojtja gjatë kohës kur jeni në pushime

Sugjerim parimor: Operuesit e paket - aranzhmaneve duhet të kenë aranzhime të gatshme që t'ju kthejnë në shtëpinë tuaj në rast se ata bankrotojnë gjatë kohës kur jeni në pushime. Ato po ashtu duhet t'ju ofrojnë kompensim, në rast se pushimet tuaja nuk janë në përputhje me atë që ata ju kanë premtuar në broshurën e tyre të marketingut. Ligjet e BE-së ju japin të drejtën për kompensim.

## 10. Kompensimet efektive për mosmarrëveshjet përtej kufirit

Konsumatorët duhet të fuqizohen për të bërë përzgjedhje të drejta për mallrat që blejnë dhe shërbimet që u ofrohen. Kjo nënkupton që konsumatorët duhet të kenë të drejtë për të kërkuar kushtet e ofertave më të mira kudo në Evropë. Rrjeti Evropian i Qendrës së Konsumatorëve është një rrjet pan-BE-së për të promovuar besimin e konsumatorëve përmes këshillave për qytetarët, mbi të drejtat e tyre si konsumatorë në BE dhe për t'u ndihmuar atyre për të zgjidhur mosmarrëveshjet eventuale.

## 3. TË DREJTAT THEMELORE DHE PËRGJEGJËSITË E KONSUMATORËVE

Konsumatori objektivisht dhe realisht, në tregun bashkëkohor, sot të ne dhe gjetiu, mbase kryesisht është në rolin dhe pozicionin e një subjekti "pasiv". Jo rrallëherë konsumatori është edhe viktimë e keqpërdorimeve, shkeljeve të të drejtave dhe mashtrimeve, nga më të ndryshmet që aktualisht ndodhin në përditshmërinë tonë.

## a) Të drejtat e konsumatorit

Të drejtat themelore të konsumatorit, të cilat doemos duhet të sigurohen dhe garantohen me këtë Program janë:

- E drejta në përmbushjen e nevojave themelore, që do të thotë e drejta në qasje prodhimeve dhe shërbimeve të nevojshme siç janë: ushqimi, veshmbathja, hapësira e banimit, mbrojtja shëndetësore, arsimimi dhe higjiena;
- E drejta në siguri, që do të thotë në mbrojtje nga prodhimi, proceset prodhuese dhe shërbyese, të dëmshme për shëndet dhe për jetë;
- E drejta në informim, që do të thotë njohje me fakte relevante për zgjedhjen e drejtë dhe adekuate të mbrojtjes nga reklamat e padenja, të pandershme ose nga shenjat e prodhimeve, të cilat mund ta sjellin konsumatorin në lajthim;
- E drejta në zgjedhje, që nënkupton mundësinë e zgjedhjes së prodhimeve dhe shërbimeve, sipas çmimeve më të përshtatshme dhe me cilësi sa më të mirë dhe të garantuar;
- E drejta që të dëgjohet zëri i konsumatorit, që nënkupton përfaqësimin e interesave të konsumatorit në procesin e nxjerrjes dhe zbatimit të politikës së mbrojtjes së konsumatorit si dhe në zhvillim të prodhimeve dhe shërbimeve të reja;
- E drejta në kompensim, që nënkupton marrjen e kompensimit të drejtë, në rast të paraqitjes së rrejtshme të cilësive dhe veçorive të prodhimeve dhe shërbimeve, pra të mallit jociësor ose shërbimit joadekuat dhe jo në nivel;
- E drejta në edukim - arsimim, që do të thotë e drejtë në fitimin e diturive, aftësive dhe shkathtësive të nevojshme për zgjedhje të drejtë, adekuate dhe të sigurt të prodhimeve dhe shërbimeve, me vetëdije për përgjegjësitë dhe të drejtat themelore të konsumatorit si dhe mënyrave të realizimit të tyre;
- E drejta në mjedis - ambient të shëndosh jetësor, që nënkupton jetesën dhe punën në një mjedis që nuk paraqet kanosje për shëndetin e konsumatorëve - qytetarëve të brezave të tashëm dhe të ardhshëm.

Poashtu, nuk mund të anashkalohen aktualisht të drejtat e ashtuquajtura “DIGJITALE” të konsumatorëve, të cilat janë aktuale dhe bashkëkohore dhe të cilat domosdoshmerisht, duhet të respektohen plotësisht. Këto të drejta janë:

- E drejta në zgjedhje, dituri dhe diversitet kulturor;
- E drejta e parimit të “neutralitetit teknik” (që mbron të drejtat e konsumatorëve në ambientin digjital);
- E drejta në leverdi nga inovacionet teknologjike (nga teknologjitë e reja);
- E drejta në interoperabilitet të përmbajtjes së mjetit teknik (CD-të, etj);
- E drejta e mbrojtjes së privatësisë; dhe
- E drejta për të mos u inkriminuar.

Të gjitha të drejtat e sipërpërmendura të grupimit të dytë, do të duhej që të inkorporoheshin në tërësi dhe sa më parë në ndryshimet dhe plotësimet e legjislacionit tonë të fushës së mbrojtjes së konsumatorëve dhe natyrisht të zbatohen pastaj në tërësi në jetën praktike.

Të drejtat e sipërpërmendura, si të drejta themelore të konsumatorëve, duhet të respektohen nga subjektet prodhuese dhe shërbyese ekonomike. Natyrisht që përgjegjësia kryesore për mbrojtjen dhe realizimin e të drejtave të konsumatorit, pa mëdyshje bie mbi bartësit e institucioneve shtetërore.

## b) Përgjegjësitë e konsumatorit

Megjithëkëtë, as konsumatori nuk është i liruar nga përgjegjësitë në këtë fushë. Ai lypset të jetë i vëmendshëm në vazhdimësi se çfarë produkte blen dhe konsumon për vete dhe për familjen e tij. Duhet të interesohet të përcjellë ecuritë zhvillimore të ekonomisë, të tregut, marketingut, etj. Me një fjalë konsumatori ka përgjegjësi ndaj vetvetes dhe familjes, por edhe ndaj konsumatorëve të tjerë. Për këtë ai lypset të jetë edhe i informuar edhe i arsimuar edhe i kujdesshëm, në mënyrë që të mos jetë viktimë e abuzimeve, rrezikimit të shëndetit ose formave të tjera të keqpërdorimeve të mundshme nga tregu dhe në treg.

## 4. OBLIGIMET DHE PËRGJEGJESITË E SHËTETIT

Shteti dhe institucionet e tij janë të obliguara me Kushtetutë dhe me ligje që të kujdesën për sendërtimin e plotë të të drejtave të konsumatorit. Të gjitha dispozitat ligjore të përmendura në këtë Program, në një formë, shkallë apo formë tjetër i ngarkojnë dhe obligojnë ministritë, agjencitë, organet dhe institucionet e tjera, që në tërësi t'i zbatojnë dispozitat ligjore, të cilat kanë të bëjnë me mbrojtjen e konsumatorit.

Është imperativ i vazhdueshëm, detyrë dhe përgjegjësi e institucioneve kosovare, që të bëjnë më tepër, në ndryshimin e gjendjes dhe përshpejtimin e zhvillimit sa më cilësor dhe përmbajtësor të mbrojtjes së konsumatorit në të ardhmën. Këto përpjekje dhe aktivitete, në menyrë multidimensionale dhe të koordinuara me të gjithë aktorët dhe faktorët kompetentë dhe të interesuar, duhet të bëhen në vazhdimësi dhe të ndermerren masa avansuese, në përputhje të plotë me prioritetet dhe dinamikën e mbarështruar më poshtë në këtë Program.

Shteti dhe institucionet kompetente të tij kanë po aq obligim, që t'i mbrojnë edhe prodhuesit, ndërmjetësuesit dhe ofruesit e shërbimeve. Kjo detyrë institucionale e organeve dhe organizmave shtetërorë më tepër ka të bëjë me subjektet të cilat me produktet e tyre, sjelljet e mira dhe korrekte, me kualitetin dhe me kryerjen e obligimeve ligjore, si ndaj shtetit, ashtu edhe ndaj konsumatorëve, shpeshherë

rrezikohen dhe dëmtohen nga veprime e forma nga më të ndryshmet joligjore, jokorrekte dhe të dëmshme për afarizmin e tyre.

## **5. OBLIGIMET DHE PËRGJEGJËSITË E PRODHUESVE, NDERMJETËSUESVE DHE OFRUESVE TË SHËRBIMEVE**

Prodhuesit, ndërmjetësuesit dhe ofruesit e shërbimeve, krahas strukturave institucionale, kanë dhe duhet të kenë vëmendjen, kujdesin, respektin dhe përgjegjësinë në rritje ndaj konsumatorëve dhe familjeve të tyre, pikërisht siq e kanë edhe kujdesin dhe interesimin e tyre për fitime dhe perspektiva ekonomike-biznesore. Përgjegjësia e tyre është edhe e natyrës detyruese, që do të thotë e respektimit të detyruar të ligjeve dhe akteve të tjera nënligjore, në relacion me mbrojtjen e konsumatorit, por obligimet e tyre gjithsesi janë edhe të natyrës morale. Ata janë të obliguar që të prodhojnë mallra cilësore, me përmbajtje të lejuar dhe të padëmshme për shëndetin e njerëzve, për ushtrim dhe zbatim të praktikave të mira afariste dhe për shërbime korrekte, të ndershme dhe adekuate me nevojat, kërkesat dhe interesat e konsumatorëve.

## **6. ROLI DHE RENDËSIA E SHOQËRISË CIVILE NË AVANSIMIN E POZITËS DHE TË MBROJTJËS SË KONSUMATORËVE**

Është i veçantë dhe me peshë roli, aktivitetet dhe rëndësia e subjekteve të ndryshme të shoqërisë civile në këtë sferë. Aktualisht zëri i shoqatave të konsumatorëve në Kosovë ende nuk është ai që qytetarët e saj do të dëshironin ta dëgjonin. Kjo do të thotë se asociacionet civile nuk janë organizuar dhe as strukturuar, sa e si duhet, deri tani në Kosovë. Mirëpo, meqë Ligji për mbrojtjen e konsumatorit e parasheh zgjerimin e rrjetës së shoqatave të ndryshme për mbrojtjen e konsumatorit, do të jetë e nevojshme dhe e domosdoshme që shoqëria civile, në të ardhmen edhe përmes këtij Programi, respektivisht nëpërmjet bartësve të zbatimit të tij në praktikë, të ndihmohet me projekte të ndryshme dhe në forma e modalitete të tjera, për t'u organizuar më mirë e për të funksionuar në një mënyrë shumë më aktive në fushën e mbrojtjes së konsumatorit. Ky imperativ do të jetë edhe në interesin e saj dhe në interesin publik gjithsesi.

## IV. PARAKUSHTET E DOMOSDOSHME DHE MODALITETET E MBROJTJES SË KONSUMATORIT

Parakushtet themelore dhe të domosdoshme për një mbrojtje të qëndrueshme, gjithëpërfshirëse, efikase dhe perspektive, në rend të parë janë:

- Informimi i vazhdueshëm, i plotë dhe i gjithanshëm;
- Arsimimi - edukimi i konsumatorit;
- Vetëdijesimi dhe ndërgjegjësimi i konsumatorëve;
- Inkorporimi aktiv dhe kontribues i konsumatorit në aktivitetet e ndryshme relevante dhe të përhershme, në sferën e mbrojtjes së tij.

### 1. Informimi i konsumatorëve

Informimi i konsumatorëve është jo vetëm një modalitet relevant dhe një komponent me ndikim në fushën e vetëdijesimit dhe edukimit të konsumatorëve, por edhe e drejtë themelore e tyre, të cilën, ndër të drejtat e tjera, shteti është i obliguar më ligje dhe me Kushtetutë që t'ua sigurojë dhe garantojë atyre. Informimi i mirë i konsumatorit, është jo vetëm në dobi të tij, por edhe të konsumatorëve të tjerë dhe të mbarë shoqërisë. Informimi i drejtë dhe i vazhdueshëm, ndër të tjera krijon një shkallë dhe një dozë dukshëm më të madhe të besimit të tij si ndaj prodhuesit ose ofruesit të shërbimeve, pra tregut, po ashtu edhe ndaj shtetit dhe shoqërisë konsumuese.

Konsumatorët kudo, pra edhe te ne, në parim, janë jetësisht të interesuar për informim të besueshëm, që do të thotë të vërtetë, në mënyrë që të orientohen me lehtë e më shpejtë se kur, ku, çfarë produkti dhe më çfarë çmimi të blejnë. Së këndejmi çështja e konsumimit të ashtuquajtur etik nga bartësit e këtij Programi po ashtu duhet të analizohet, studiohet mirë dhe t'u shpjegohet në forma dhe raste të ndryshme konsumatorëve kosovarë.

Ekziston dallim i qartë midis edukimit-arsimit dhe informimit të konsumatorit. Derisa arsimit ka të bëjë me procesin e arritjes së diturive dhe aftësive për t'i kuptuar dhe menaxhuar në mënyrë dhe nivel adekuat resurset konsumuese dhe për të ndërmarrë hapa përkatës, për të ndikuar në faktorët dhe subjektet vendimmarrëse, informimi ka të bëjë më të dhënat e produkteve të veqanta, që ndikojnë për ta blerë e konsumuar ose jo, atë lloj produkti. Arsimimi dhe edukimi i konsumatorëve është me peshë parësore dhe kritike për përdorimin efektiv të informimit të konsumatorit, si një komponentë relevante e mbrojtjes së tij.

Burimet relevante të informimit të konsumatorit janë:

- informacionet parësore, aktuale dhe të nevojshme nga mediat;
- format e ndryshme të organizimit profesional, resorjal ose edhe sindikal, literatura profesionale;

- kontaktet me institucionet, shoqerine civile, keshillimoret etj;
- seminarret, simpoziumet, konferencat, tryezat dhe tribunat etj.

## 2. Arsimimi dhe edukimi i konsumatorëve

Arsimimi dhe edukimi i konsumatorëve, jo vetëm që është një e drejtë fundamentale e konsumatorëve, por është edhe një ndër komponentët, parakushtet dhe modalitetet më të rëndësishme në fushën e mbrojtës së konsumatorëve.

Meqë ligjet tona në fuqi, të cilat rregullojnë materien e mbrojtjes së pozitës dhe të drejtave të konsumatorit pak ose fare nuk fuqizojnë këtë komponent, në ndryshimet e para dhe plotësimet e domosdoshme të legjislacionit të tanishëm, të cilat në proces e sipër doemos do të duhej të pasonin, lypset rregulluar shumë më mirë dhe në mënyrë gjithëpërfshirëse arsimimi dhe edukimi i konsumatorëve të ne.

Edukimi dhe arsimi, duhet të përfshihet që nga institucionet parashkollore e deri ne ato universitare dhe pasuniversitare. Për këtë lypset hartuar plan-programe të veçanta në të cilat do të punonin së bashku ekspertet e MTI-së dhe Ministrisë së arsimit, shkencës dhe teknologjisë. Temat dhe përmbajtjet me kryesore të këtij komponenti, të cilat do të mund të inkorporoheshin në plan-programe, por edhe të trajtoheshin në forma dhe situata të tjera të përshtatshme e të inkorporuar në planin e veprimit të këtij Programi do të ishin:

- Konceptet themelore të konsumit, konsumatorit dhe politikave të mbrojtjes së konsumatorit;
- Faktorët institucionalë dhe jointucionalë në zhvillimin dhe avancimin e mbrojtës së konsumatorit;
- Roli i Qeverisë dhe i institucioneve të tjera kompetente në mbrojtjen e konsumatorit;
- Të drejtat e konsumatorit si të drejta njerëzore,
- Roli dhe rëndësia e vetëdijes dhe përgjegjësisë sociale e morale në fokus të mbrojtjes dhe realizimit të të drejtave të konsumatorit sipas legjislacionit pozitiv të Kosovës; etj.

## 3. Vetëdijësimi i konsumatorëve

Të kuptuarit e rreziqeve, problemeve, kanosjeve, dëmeve, veprimeve negative dhe më rrjedhoja shpeshherë të pariparueshme, të cilat varën nga disa faktorë influencues ose edhe vendimmarrës, do të thotë të kesh potencial dhe vetëdije normale për peshën, rëndësinë dhe konsekuencat që mund të rezultojnë nga fenomenet e sipërpërmendura. Mungesa e një potenciali, gatishmërie dhe të një kapaciteti të nevojshëm për t'i kuptuar dhe interpretuar drejtë, me kohë dhe në

nivelin e duhur është mungesë e vetëdijes për një çështje, fenomen apo problem të caktuar dhe rëndësinë e fenomenit siç është mbrojtja e konsumatorit. Andaj, për t'u vetëdijësuar jo vetëm qytetarët-konsumatorë, por edhe shoqëria jonë, lypset edhe kohë, edhe investime, edhe resurse të burimeve të ndryshme.

Vetëdija dhe vetëdijësimi nuk mund të ndërlihet çdoherë dhe në çdo kohë me nivelin e arsimimit dhe as të informimit të individit apo të grupit të caktuar shoqërorë. Konsumatorët e pavetëdijshëm sa duhet apo edhe aq sa e kërkon këtë koha dhe nevojat tona jetësore, nuk do të thotë me çdo kusht se janë njerëz të paarsimuar ose të painformuar sa e si duhet për çështjet me rëndësi vitale për jetën dhe sigurinë e tyre e të familjeve të tyre. Prandaj vetëdijësimi i konsumatorëve duhet të merret dhe trajtohet me shumë kompetencë dhe angazhim serioz e të vazhdueshëm, si nga institucionet gjegjëse shkencore e profesionale, po ashtu edhe nga ana e bartësve të këtij Programi, si një faktor, modalitet dhe komponentë tejet më rëndësi dhe me efekte të pritshme pozitive në sensibilizimin, aktivizimin dhe mobilizimin e sa më shumë qytetarëve - konsumatorë në çështjet e mbrojtjes së të drejtave dhe interesave të tyre në Kosovë. Jo rrallë mund të na rastis, që, duke biseduar me njerëz për çështje, produkte ose veprime të dëmshme, të marrësh përgjigje të cilat anashkalojnë ose në mungesë të një vetëdije të duhur, injorojnë në masë të madhe shkallën e rrezikut potencial ose edhe të pashmangshëm, i cili mund të vijë ose vjen nga, bie fjala, konsumimi i artikujve të caktuar me substanca të dyshimta apo edhe të dëmshme për shëndetin tonë. Pikërisht për këtë dhe një vistër të tërë arsyesh, institucionet kompetente për zbatimin e dispozitave Kushtetuese dhe ligjore për mbrojtjen e konsumatorit, kanë për detyrë që edhe për qëllime të zbatimit të këtij Programi, të bëjnë plane të veçanta veprimi, rrjedhimisht plane vepruese për ndërgjegjësimin e plotë dhe të vazhdueshëm të konsumatorëve kosovarë. Këto plane dhe programe ndërgjegjësimi, lypset të përfshijnë të gjitha kategoritë e popullsisë në mbarë vendin.

Prioritet në këtë drejtim natyrisht se duhet t'u jepet programeve vetëdijësuese të viseve rurale dhe të njerëzve që kanë shkallë më të ulët arsimimi. Këto aktivitete sikurse edhe ato të edukimit dhe arsimimit, duhet të përcillen me ligjërata, tryeza, materiale përmbledhëse dhe udhërrëfyese, DVD, fletëpalosje, etj.

#### **4. Involvimi aktiv dhe kontribues i konsumatorëve në organizma dhe asociacione joqeveritare dhe qeveritare**

Format e interesimit, involvimit dhe angazhimit të qytetarit-konsumator në mbrojtjen dhe avancimin e të drejtave, interesave dhe përmbushjen e nevojave të veta, por edhe të të gjithë konsumatorëve kosovarë, nga institucionet e vendit duhet doemos të përkrahën materialisht dhe në aspekte të tjera të nevojshme. Interesi këtu nuk është vetëm personal, parcial apo grupor (pra i ndonjë shoqate për mbrojtjen e konsumatorëve ose të ngjashme), por është interes gjithëshoqëror, me shtrirje, peshë dhe efekte pozitive shumëdimensionale për të mirën e vendit.

Konsumatorit nuk i takon vetëm të blejë e harxhojë, të jetë indiferent dhe vetëm sositës i rrjedhave, ecurive dhe proceseve zhvillimore. Ai duhet të jetë edhe aktiv edhe kontribuues, edhe hulumtues edhe solidar, edhe bashkëpunues edhe prijatar në mbrojtjen e pozitës së tij dhe të gjithë të tjerëve si ai. Konsumatori kosovar, duke respektuar ligjet në fuqi, duhet të kërkojë po aq fuqishëm edhe nga të tjerët që t'i zbatojnë me përpikëri ato. Duhet të jetë, ndër të tjera, edhe mbrojtës i vlerave ekonomike, sociale, por njëherësh edhe i vendosur për t'i kundërshtuar, luftuar dhe eliminuar praktikën, veprimet, sjelljet afariste dhe lëvizjet negative në tregun dhe në shoqërinë kosovare.

## V. OBJEKTIVAT KRYESORE TË PROGRAMIT

Për të realizuar dhe zbatuar me sukses këtë Program, bartësit e tij duhet të marrin në konsideratë dy qëllime kryesore dhe qenësore të tij:

1. Avancimi dhe zhvillimi i mëtejshëm i mbrojtjes së konsumatorit; dhe
2. Kultivimi i një tregu stabil, konkurrencës lojale, një tregu të qëndrueshëm ndaj sfidave të kohës, treg dhe ambient ekonomik-biznesor të drejtpeshuar, të mbrojtur fuqishëm dhe institucionalisht, në mënyrë konsistence e permanente nga dukuritë dhe praktikave negative e të dëmshme biznesore - për konsumatorët dhe për ekonominë e vendit në përgjithësi.

Që të realizohen qëllimet e përmendura më sipër rekomandohet që të merren parasysh dhe të përmbushen këto objektiva:

a) Për sendërtimin e qëllimit të parë duhet përcaktuar dhe përmbushur këto objektiva:

- Objektivi 1. Sensibilizimi, hulumtimi dhe luftimi kundër keqpërdorimeve, mashtrimeve të formave e intensiteteve të ndryshme manifestuese, si dhe i praktikave negative dhe të dëmshme për konsumatorët;
- Objektivi 2. Ndryshimi, harmonizimi dhe avancimi i legjislacionit kosovar të mbrojtjes së konsumatorit në favor të parandalimit dhe luftimit më efikas dhe efektiv të abuzimeve, mashtrimeve dhe të gjitha veprimeve, praktikave, formave dhe përvojave negative dhe të dëmshme për konsumatorët;
- Objektivi 3. Hulumtimi, sensibilizimi dhe parandalimi i cenimit dhe shkeljes së të drejtave të konsumatorit nëpërmjet komponentit të edukimit cilësor, intensiv dhe të vazhdueshëm;
- Objektivi 4. Joshja e interesimit dhe involvimit aktiv dhe kontribuues të një numri sa më të madh të konsumatorëve në forma të ndryshme të veprimit dhe aktiviteteve, në të mirë të rritjes së bashkëpunimit dhe koordinimit midis të gjithë faktorëve relevantë dhe kompetentë vendorë, rajonalë dhe ndërkombëtarë në sferën e mbrojtjes dhe avancimit maksimal të mbrojtjes së konsumatorit;
- Objektivi 5. Intensifikimi maksimal dhe permanent i përpjekjeve dhe aktiviteteve të Qeverisë dhe të subjekteve të tjerë për shtim të ndjeshëm të efikasitetit dhe efektivitetit të sistemit gjyqësor dhe të atij të drejtësisë në përgjithësi, për të shtuar edhe efikasitetin dhe për të vënë në veprim e për të realizuar plotësisht prioritetet në zgjidhjen e lëndëve të konsumatorëve nëpër gjykatat e rregullta të Kosovës;

- Objektivi 6. Pranimi i parimeve dhe standardeve më të avancuara evropiane dhe ndërkombëtare lidhur me mbrojtjen e konsumatorit si dhe inkorporimi i tyre në legjislacionin e ri primar dhe sekondar të Kosovës.

b) Për sendërtimin e qëllimit të dytë të Programit lypset të përcaktohen, miratohen dhe përmbushën këto objektiva:

- Objektivi 1. Hulumtimi, identifikimi dhe ndërmarrja e masave parandaluese dhe adekuate kundër veprimeve dhe praktikave të palejuara antikonkurrense, dhe të praktikave të cilat i cenojnë rëndë të drejtat dhe pozitën e konsumatorëve;
- Objektivi 2. Ndryshimi dhe plotësimi i legjislacionit ekzistues primar dhe sekondar të mbrojtjes së konsumatorit, dhe përcjellja e të arriturave shkencore dhe të përvojave e të praktikave pozitive të tregjeve rajonale dhe ndërkombëtare, si dhe zbatimi i tyre përmes inkorporimit në legjislacionin e ri primar dhe sekondar të ne;
- Objektivi 3. Parandalimi i cenimit të të drejtave të konsumatorit ose zvogëlimi i shkeljes së tyre nëpërmjet vetëdijesimit, edukimit dhe arsimimit në çdo nivel, gjithëpërfshirës dhe cilësor të konsumatorit;
- Objektivi 4. Hulumtimi, sensibilizimi dhe parandalimi i cenimit të pozitës së konsumatorit dhe shkeljes së të drejtave të tij përmes komponentit tejet relevant dhe efikase të informimit intensiv, aktiv dhe shumë burimor të konsumatorit;
- Objektivi 5. Akceptimi i parimeve dhe standardeve më të avancuara dhe më bashkëkohore ndërkombëtare lidhur me zhvillimet e tregut të lirë dhe nismës së lirë, si dhe inkorporimi i tyre adekuat në përputhje me specifikat dhe nevojat imediate dhe perspektive të vendit tonë në mënyrë që sa më lehtë e më shpejt ta harmonizojë në tërësi legjislacionin primar të mbrojtjes së konsumatorëve dhe gjithandej, si dhe që vendi ynë t'i plotësojë kushtet dhe standardët e nevojshme për t'u anëtarësuar në Bashkimin Evropian.

Po të përmbliidhen mbarështrimet e mësipërme, me këtë Program kryesisht synohet:

- harmonizimi i politikave të mbrojtjes së konsumatorit me ato të BE-së;
- hartimi dhe plotësimi i rregullave ligjore sipas modelit të BE-së - Acquis communautaire;
- zhvillimi i një tregu të hapur dhe konkurrues;
- ngritja e kapaciteteve institucionale dhe administrative për inspektimet dhe mbikëqyrjen e tregut;

- mbështetja e iniciativave qytetare në funksion të informimit dhe vetëdijesimit të tyre;
- zhvillimi i sistemit dhe zgjerimi i rrjetit të këshillimit të konsumatorëve;
- pjesëmarrja aktive e konsumatorëve në vendimmarrje;
- sundimi i ligjit;
- edukimi, arsimimi, informimi dhe vetëdijesimi i konsumatorëve; etj.

Me një fjalë, ky Program ngërthen në vete një spektër të gjerë të të drejtave të konsumatorit që janë të lidhura me marrëdhëniet e konsumatorëve me tregun. Programi përfshin po ashtu edhe informimin dhe edukimin e tyre, bashkëpunimin me shoqërinë civile, që do të thotë me asociacionet e ndryshme joqeveritare. Programi mbarështron dhe trajton edhe çështjet kryesore që kanë të bëjnë me koordinimin dhe bashkëpunimin e institucioneve tona kompetente, me faktorët dhe me aktorët e tjerë relevantë të vendit, rajonalë dhe ndërkombëtarë që merren me tematikën e zhvillimit, avancimit dhe implementimit të politikave të mbrojtjes së konsumatorëve.

## VI. LIGJET KRYESORE NË FUQI TË CILAT RREGULLOJNË FUSHËN E MBROJTJËS SË KONSUMATORIT NË KOSOVË

### 1. Ligji nr. 2004/17 për mbrojtjen e konsumatorit

Ligji nr. 2004/17 i datës 19 tetor 2004 për Mbrojtjen e Konsumatorit si dhe ndryshimet dhe plotësimet e tij të datës 12 mars 2009, Ligji Nr. 03/L-131, parimisht e rregullojnë në mënyrë gjithëpërfshirëse problematikën e mbrojtjes së konsumatorit. Ndryshimet dhe plotësimet e këtij ligji, rrënjët i kanë në Direktivën nr. 1999/44/EC të Parlamentit Evropian, të nxjerrë më 25.05.1999 e që ka të bëjë me aspekte të caktuara të shitjes së mallrave dhe garancive përcjellëse për konsumatorin, si dhe në Direktivën nr. 85/347 /EC, e cila ka të bëjë me mallrat me defekte.

Me dispozitat e këtij ligji, që për materien e mbrojtës së konsumatorit është një ligj i veçantë, pra një lex specialis, prodhuesi, shitësi dhe ofruesi i shërbimeve kanë obligime dhe përgjegjësi serioze dhe të përhershme ndaj konsumatorit kosovar, gjithnjë në të mirë dhe dobi të sigurisë së tij dhe familjes së tij (shih më gjerësisht dispozitat e neneve 4-9 të Ligjit).

Ndonëse, së voni i plotësuar dhe i ndryshuar, ky ligj ende nuk e rregullon në mënyrë complete dhe gjithëpërfshirëse materien e mbrojtjes së konsumatorit. Së këndejmi, brendapërbrenda aktiviteteve dhe veprimeve të këtij Programi nacional, subjektet kompetente lypset që pa vonesë të punojnë në ndryshime dhe avancime të tjera të këtij ligji, gjithnjë në përputhje me kërkesat, nevojat dhe interesat e konsumatorëve, trendëve zhvillimorë në këtë fushë dhe synimeve tona që sa më parë e më shpejt të përgatitemi edhe në këtë lëmë për t'i përmbushur standardët dhe kriteret për anëtarësim në BE.

### 2. Ligji nr. 2004/18 për tregtinë e brendshme

Me dispozitat e këtij ligji rregullohen:

- kushtet për ushtrimin e veprimtarisë tregtare në tregun e brendshëm: tregtia me shumicë dhe me pakicë;
- ankandi;
- ndërmjetësimi në tregti;
- praktikat kufizuese dhe masat mbrojtëse për ushtrimin e veprimtarisë tregtare;
- konkurrenca e pandershme;
- masat mbikëqyrëse dhe ato administrative; etj.

Disa ndër çështjet më të rëndësishme dhe më me peshë për stabilitetin e tregut, por edhe për mbrojtjen e konsumatorit, të cilat rregullohen më këtë ligj, janë:

- konkurrenca jolojale, rrjedhimisht ndalimi i saj (shih më gjerësisht dispozitat e nenit 42-44);
- praktikat e padrejta ose negative tregtare (neni 46-47);
- veprimet keqdrejtuese (neni 48); dhe
- praktikat agresive tregtare (shih më në detaje nenin 50).

### 3. Ligji nr. 2009/03-L-144 për standardizimin

Më këtë ligj krijohen, aplikohen dhe mbrohen standardët e Kosovës, të cilat janë në përputhje të plotë me ato ndërkombëtare, për sa i takon sigurimit të nivelit të caktuar të cilësisë. Me dispozitat e këtij ligji, të gjitha produktet, proceset dhe shërbimet e tjera, të cilat kanë të bëjnë me mbrojtjen e jetës, shëndetit dhe mjedisit i nënshtrohen procedurës së certifikimit të detyruar dhe dhënies së shenjës së sigurisë.

### 4. Ligji Nr. 2004/16 për veprimtari hoteliere dhe turistike

Ky ligj rregullon mënyrën dhe kushtet për ushtrimin e veprimtarisë turistike dhe hoteliere si dhe mbikëqyrjen dhe inspektimin e turizmit. Pikërisht në nenin 5 të Ligjit në trajtim janë rregulluar në detaje detyrimet e personave juridikë dhe fizikë të cilët ushtrojnë veprimtari turistike.

### 5. Ligji nr. 02/L-21 për sigurinë e përgjithshme të produkteve

Me dispozitat e këtij ligj rregullohet siguria e përgjithshme e të gjitha produkteve të cilat vihen në treg. Ligji po ashtu mbarështron dhe rregullon edhe kërkesat e përgjithshme të sigurisë së produkteve të nxjerra në treg (neni 4), pastaj detyrimet dhe të shpërndarësit përkitazi me domosdonë e garantimit të sigurisë së produkteve (shih me detaje dispozitat e nenit 6) dhe mbikëqyrjen, respektivisht inspektimin (neni 7).

### 6. Ligji nr. 02/L-20 për kërkesat teknike për produkte dhe vlerësim të konformitetit

Ky ligj rregullon mënyrën e përcaktimit të kërkesave teknike për produkte dhe procedurat e vlerësimit të konformitetit me kërkesat e përcaktuara si dhe nxjerrjen e rregullave teknike me të cilat vendosen ose rregullohen:

- kërkesat teknike të cilat duhet t'i plotësojnë produktet që vendosen në treg ose në përdorim;
- të drejtat dhe obligimet e personave fizikë dhe juridikë të cilët i vendosin produktet në treg ose përdorim;
- procedurat e vlerësimit të konformitetit me kërkesat e përcaktuara teknike;
- të drejtat dhe obligimet e organeve për vlerësimin e konformitetit të produkteve me kërkesat teknike;
- mënyrën e shënjitimit të produkteve; etj.

## 7. Ligji nr. 03/L-016 për ushqim

Ky është një ligj tjetër i rëndësishëm jo vetëm për mbrojtjen e konsumatorit, por edhe për vetë ekzistencën, rrjedhimisht jetën e tij cilësore ose jo. Ligji i rregullon parimet e përgjithshme dhe kërkesat, të cilat kanë të bëjnë me:

- higjienën e ushqimit dhe ushqimin e sigurt për njerëz e për kafshë;
- obligimet e subjekteve që bëjnë afarizëm me ushqime për njerëz e për kafshë;
- kërkesat e përgjithshme lidhur me deklarimin ose emërtimin e ushqimit për njerëz e për kafshë;
- kushtet e përgjithshme për plasimin e ushqimit në treg si dhe të ushqimit që përmban organizma të modifikuar gjenetikiht ose të përbërë nga to;
- sistemin e kontrollit zyrtar të ushqimit për njerëz e për kafshë;
- sistemin e laboratorëve të autorizuar testues dhe të laboratorëve referencialë; etj.

Vlen të veçohen këtu sidomos dispozitat e këtij ligji nga neni 9, të cilat rregullojnë mbrojtjen e interesit të konsumatorit, dispozitat e nenit 10 për kërkesat për ushqim të sigurt dhe ato të nenit 11 të cilat rregullojnë çështjen e ushqimit të dëmshëm e të pasigurt, si dhe dispozitat e nenit 20 dhe 21 mbi deklarimin dhe emërtimin e ushqimit dhe, përfundimisht, dispozitat e nenit 23 që rregullojnë çështjet e kontrollit zyrtar të ushqimit të sigurt dhe të higjienës së ushqimit.

## 8. Ligji nr. 02/L-109 për parandalimin dhe luftimin e sëmundjeve ngjitëse

Ky ligj, ndër të tjera, vështruar nga aspekti i mbrojtjes së konsumatorëve, rregullon edhe:

- parandalimin dhe ndalimin e përhapjes së sëmundjeve ngjitëse;
- mbrojtjen e popullsisë nga to, me masa të përgjithshme dhe të veçanta; dhe
- mjekimin e tyre efikas dhe efektiv (shih më për së afërmi dispozitat e nenit 8 dhe 9 të ligjit).

## 9. Ligji nr. 02/L-34 për metrologji

Me këtë ligj rregullohet sistemi i metrologjisë shkencore, industriale dhe asaj ligjore. Është për t'u veçuar këtu neni 13 i ligjit, dispozitat e të cilit rregullojnë çështjet që kanë të bëjnë me:

- kalibrimin e etalonëve dhe mjeteve matëse;
- vërtetimin e konformitetit të mjeteve matëse, bazuar në specifikimet teknike; dhe
- vërtetimin e karakteristikave të materialeve referuese.

## 10. Ligji nr. 2006/02-L38 për inspektoratin shëndetësor

Ky ligj, me dispozitat e nenit 6, vështruar dhe analizuar nga këndvështrimi i mbrojtjes së konsumatorëve, ndër të tjera rregullon, përkatësisht inspekton dhe mbikëqyrë edhe këto çështje:

- cilësinë e shërbimeve shëndetësore sipas lëmenjve, në bazë të standardeve të përcaktuara nga Ministria e Shëndetësisë;
- mënyrën e pranimit, trajtimit dhe lëshimit të pacientëve nga institucionet shëndetësore;
- përshkrimin dhe mënyrën e përdorimit të barnave, afatin e përdorimit, si dhe transportimin, deponimin dhe ruajtjen e barnave;
- Inspektimin e përgjithshëm, përmes të cilit siguron nivel të lartë të kujdesit shëndetësor;
- Inspektimin e shëndetit publik për gjendjen shëndetësore të popullatës në përgjithësi dhe për grupe të prekshme shëndetësore, sipas prioriteteve të Ministrisë së Shëndetësisë dhe në bashkëpunim me Institutin Kombëtar të Shëndetit Publik; etj.

## 11. Ligji nr. 02/L-36 për duhanin

Dispozitat e këtij ligji, gjykuar sipas përpiluesit dhe miratuesit të tij, kanë për qëllim, mbështetjen e përpjekjeve të shoqërisë kosovare, për të reaguar ndaj një problemi të madh të shëndetësisë publike, respektivisht pirjes së duhanit dhe zbutjen e këtij problemi përmes:

- mbrojtjes së shëndetit të popullsisë, posaçërisht pas evidentimit dhe vërtetimit shkencor të implikimit të duhanit në shtimin e shumë sëmundjeve të rrezikshme për jetë;
- mbrojtjes dhe vetëdijesimit të popullatës, veçanërisht fëmijët, për rrezikshmërinë dhe pasojat e përdorimit të duhanit, duke siguruar komunikim efektiv me ta;
- rregullimit dhe kontrollimit të prodhimeve të duhanit dhe shpërndarjes së tyre, në pajtueshmëri me synimet e strategjisë për mbrojtje të shëndetit publik; etj.

## 12. Ligji nr.02/L-23 për shërbimet e shoqërisë informatike

Me qëllim të lehtësimit të aktiviteteve dhe veprimtarisë afariste-komerciale, ky ligj e barazon në formë juridike dokumentacionin tradicional, të paraqitur në formë letre, me dokumentacionin bashkëkohor të formës elektronike. Pra ky ligj rregullon tregtinë elektronike, por edhe veprimet lidhur me kontratat për transportin e mallrave (neni 15 i ligjit), si dhe çështjet, që kanë të bëjnë me kontratat nga distanca (shih më gjerësisht dispozitat e nenit 28 të këtij ligji), e që jo rrallë herë ndërliken edhe me cenimin e të drejtave ose edhe me mashtrimin e konsumatorit.

### 13. Ligji nr.2002/6 për aktivitetet e tregtisë së jashtme

Me këtë ligj, përmes kontrollit të importeve, pretendohet që:

- të mbrohet me ligj jeta, shëndeti i njerëzve, bimëve dhe kafshëve, si dhe ambienti i njeriut-konsumatorit nga rreziqet e mundshme dhe eventuale;
- të mbrohet rendi dhe morali publik;
- të mbrohet konsumatori nga praktikatat e rrejshme dhe mashtruese, etj. (shih më përparësisht dispozitat e nenit 16 të ligjit).

### 14. Ligji nr.2003/19 për siguri në punë, mbrojtje të shëndetit të të punësuarve dhe ambientit të punës

Dispozitat e këtij ligji, rregullojnë çështjet e parandalimit të lëndimeve në punë dhe fatkeqësive, sëmundjet profesionale në vendin e punës, si dhe mbrojtjen e ambientit të punës. Poqese mbështetemi në faktin se të punësuarit janë edhe konsumatorë, madje konsumatorët më të fuqishëm ngase kanë fuqi blerëse relativisht më të madhe se sa kategoritë e tjera të popullsisë, atëherë edhe ky ligj, gjithsesi në një mënyrë apo në një tjetër, ka të bëjë edhe me mbrojtjen e konsumatorit. Me dispozitat e këtij ligji veçmas mbrohet siguria e punonjësit në punë, si dhe krijimi dhe garantimi i ambientit të tij/saj të sigurt në vendin e punës.

### 15. Ligji nr. 2004/9 për rregullatorin e energjisë

Me dispozitat e nenit 2 të këtij ligji, ndër të tjera parashihet themelimi i kornizës rregullative për sektorin e energjisë që:

- të sigurojë funksionim transparent dhe jo-diskriminues të tregut të energjisë të bazuar në parimet e tregut të lirë;
- të sigurojë kryerjen e aktiviteteve energjetike, në mënyrë transparente dhe jo-diskriminuese, që janë subjekt i detyrimeve të shërbimeve publike;
- të sigurojë se asnjë ndërmarrje për energji të mos abuzojë me pozitën dominuese dhe ndalimin e praktikave jo-konkurruese;
- të sigurojë se konsumatorët dhe të licencuarit të jenë të mbrojtur me procedura adekuate për zgjidhjen e kontesteve;
- të sigurojë se interesi në mes të konsumatorëve dhe ndërmarrjeve për energji të jetë i balancuar mirë;
- të sigurojë përmirësimin gradual të standardeve për mbrojtje të mjedisit; etj.

### 16. Ligji nr. 03/L-069 për akreditim

Me këtë ligj specifik dhe të veçantë për nga fushë-veprimtaria është themeluar organi për punët e akreditimit në Kosovë. Ky akreditim ka të bëjë me përcaktimin e fushave dhe rolit të akreditimit në procedurat e vlerësimit të konformitetit, në

pajtim me standardet dhe rregullat teknike ndërkombëtare. Punët e akreditimit të organit për vlerësim të konformitetit, sipas dispozitave të këtij ligji, i kryen në mënyrë të paanshme, profesionale, transparente dhe të besueshme Drejtoria Akredituese (shih nenin 3, 4 dhe 7 të ligjit), e cila njëherësh, me këtë ligj, është e autorizuar që të përcaktojë rregullat e funksionimit të sistemit të akreditimit të organit kompetent për vlerësim të konformitetit.

#### 17. Ligji nr. 02/L-75 për arbitrazhin

Ky ligj iu jep mundësi alternative konsumatorëve, që në rast të ekzistimit të një marrëveshjeje të arritur midis dy e më shumë personave, kontestet eventuale në mes tyre, palët mund t'i zgjidhin përmes arbitrazhit (shih më për së afërmi dispozitat e nenit 5 dhe 6 të këtij ligji).

Shtjellimi i mësipërm legjislativ lejon të konstatohet se te ne është punuar mirë në krijimin e një baze dhe kornize legjislative në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve.

## VII. INSTITUCIONET KOMPETENTE PËR MIRATIMIN DHE ZBATIMIN E PROGRAMIT

Institucionet përgjegjëse për krijimin dhe zbatimin e politikave për mbrojtjen e konsumatorëve, si dhe për përpilimin, miratimin dhe zbatimin e programit nacional për mbrojtjen e konsumatorëve janë:

- Qeveria e Republikës së Kosovës, si miratues i Programit;
- Ministria e Tregtisë dhe Industrisë, si propozues dhe zbatues i Programit në Qeverinë e Republikës së Kosovës; dhe
- Këshillit për Mbrojtjen e Konsumatorëve, si përpilues dhe propozues i Programit në Ministrinë e Tregtisë dhe Industrisë.

### Qeveria e Republikës së Kosovës

Qeveria e Republikës së Kosovës, me propozim të ministrit të MTI-së, e emëron Këshillin për Mbrojtjen e Konsumatorit, i cili është përgjegjës për përgatitjen e Programit për mbrojtjen e konsumatorëve. Qeveria e Republikës së Kosovës, me propozim të MTI-së e miraton Programin nacional për mbrojtjen e konsumatorit, i cili përcakton politikat adekuate për mbrojtjen e konsumatorit, për periudhën 2010-2014.

### Ministria e Tregtisë dhe Industrisë (MTI)

MTI-ja përmes Departamentit të Tregtisë, përkatësisht Zyrës për mbrojtjen e konsumatorëve, është drejtpërdrejtë përgjegjëse për hartimin dhe zbatimin e politikave për mbrojtjen e konsumatorëve. Ministria e Tregtisë dhe Industrisë i propozon Qeverisë së Republikës së Kosovës Programin Nacional për mbrojtjen e konsumatorëve i cili hartohet nga Këshilli për mbrojtjen e Konsumatorëve .

### Këshilli për Mbrojtjen e Konsumatorëve

Këshilli për mbrojtjen e konsumatorëve është organ këshillëdhënës i përbërë nga përfaqësues të MTI-së, shoqatave për mbrojtjen e konsumatorëve, përfaqësues të bizneseve dhe ekspertë të pavarur nga fusha e mbrojtjes së konsumatorit.

### Shoqatat për mbrojtjen e konsumatorëve

Shoqatat për mbrojtjen e konsumatorëve janë shoqata jopolitike, jo-përfituese dhe joqeveritare të qytetarëve të bashkuar, që kanë për qëllim ofrimin e ndihmës qytetarëve të Republikës së Kosovës rreth mbrojtjes së të drejtave, kërkesave dhe interesave të tyre në treg dhe përgjithësisht në shoqëri.

Nëpërmes punës, aktiviteteve dhe veprimtarisë së tyre publike për mbrojtjen e konsumatorëve, ato sensibilizojnë, nxisin dhe ndihmojnë në zhvillimin e:

- raporteve korrekte të prodhuesve dhe ofruesve të shërbimeve ndaj konsumatorëve;
- konkurrencës në treg;
- produkteve konkurruese në treg;
- standardeve të kënaqshme dhe të pranueshme të produkteve, mallrave dhe shërbimeve;
- edukimit të konsumatorëve, por edhe të prodhuesve, tregtarëve e ofruesve të shërbimeve;
- propozimeve të adresuara Qeverisë së Republikës së Kosovës përkitazi me kontrollin dhe rregullimin e tregut;
- propozimeve të adresuara Qeverisë së Republikës së Kosovës për Ligjin për mbrojtjen e konsumatorëve;
- mënjanimin të pengesave burokratike në mbrojtjen e konsumatorëve;
- parandalimin të dukurive të abuzimit dhe mashtrimit të konsumatorit;
- kultivimit dhe zbatimit të praktikave të mira afariste dhe të konkurrencës lojale në treg; etj.

Me qëllim që t'iu ofrojnë ndihmë të organizuar konsumatorëve, shoqatat për mbrojtjen e konsumatorëve, themelojnë këshillimore për mbrojtjen e tyre.

Të gjitha shoqatat për mbrojtjen e konsumatorëve në Republikën e Kosovës, mund të bashkohen në Lidhjen e Shoqatave për Mbrojtjen e Konsumatorëve, gjithnjë me qëllim të realizimit të interesave të shoqatave të konsumatorëve në nivel kombëtar e ndërkombëtar. Në punën e Lidhjes së Shoqatave për Mbrojtjen e Konsumatorëve, të gjitha shoqatat veprojnë të barabarta.

Roli dhe rëndësia e shoqatave dhe asociacioneve të tjera nga shoqëria civile në zhvillimin e mëtejshëm dhe avancimin e problematikës së konsumatorëve është i madh, i veçantë dhe i pazëvendësueshëm. Është detyrë imanente e institucioneve kompetente për zbatimin e politikave për mbrojtjen e konsumatorëve dhe të këtij Programi, që t'i përkrahin materialisht këto shoqata dhe të bashkëpunojnë ngushtë me to, në të ardhmen.

### Ngritja e rrjetit kosovar të qendrave të këshillimit për konsumatorë

Njëra ndër mënyrat dhe modalitet më të mira të intensifikimit dhe valorizimit të komponentit të informimit të konsumatorëve, padyshim se është kontaktimi i drejtpërdrejtë me ta. Këshillimet, bisedat direkte dhe korrekte me konsumatorë, do të ndikojnë shumë mirë, jo vetëm në vetëdijesimin dhe informimin e tyre, por edhe në krijimin e një klime të besimit më të madh dhe reciprok midis bartësve të politikave të mbrojtjes së konsumatorëve dhe vetë konsumatorëve. Së këndejmi,

duke e konsideruar komunikimin dhe bashkëpunimin e institucioneve shtetërore me konsumatorët, si shumë të rëndësishëm dhe të dobishëm, për ta bërë atë komunikim në të ardhmen, sa më të frytshëm, më përmbajtësor dhe shumëdimensional, me këtë Program propozohet themelimi dhe aktivizimi i punës së këshillimoreve, gjegjësisht qendrave këshilluese për konsumatorë. Në fillim propozohet, që këto qendra këshillimi, të formohen në shtatë qytetet e mëdha të Kosovës dhe më pas edhe në të gjitha qendrat komunale të Kosovës.

Informimi dhe këshillimi që i jepet konsumatorit, duhet te jetë i drejtë, i pavarur, i besueshëm dhe i saktë, me interes të veçantë për konsumatorin, në mënyrë që të sigurohet arritja e qëllimeve të parapara me këtë Program.

Shërbimet këshilluese mund të realizohen në disa forma siç janë: dhënia e informatave dhe këshillave gojore, të shkruara përmes fletëpalosjeve, prospekteve, fletushkave dhe materialeve shkencore e profesionale të fushave të ndryshme me interes të veçantë për konsumatorët. Konsumatorët do të mund të kontaktohen dhe këshillohen edhe përmes vijave dhe shërbimeve direkte dhe të përhershme kontaktuese me qytetarët tanë, që do të bëhen përmes organizimit të bisedave spontane, tryezave dhe aktiviteteve tjera përkatëse.

Qendra e parë e këshillimit të konsumatorëve parashihet të themelohet në Prishtinë, menjëherë pas miratimit të këtij Programi dhe të fillojë me aktivitetin e saj. Po ashtu parashihet që në vazhdimësi, me një aktivitet e punë intensive dhe aktive të subjekteve kompetente, duhet të formohen edhe qendra të tjera konsultuese me konsumatorët në Kosovë. Këto qendra do të ofrojnë këshillime, informacione dhe konsultime në fusha të ndryshme, si: siguria e ushqimit, mundësitë dhe të drejtat, që kanë të bëjnë me shfrytëzimin e shërbimeve publike, shërbimeve shëndetësore, etj.

## VIII. ORGANIZMAT INSTITUCIONAL TË MBIKQYRJES SË TREGUT NË NIVEL QËNDROR DHE LOKAL

### 1. ORGANET E KONTROLLIT DHE TË MBIKQYRJES NË NIVEL QENDROR

Kosova në periudhën e pasluftës, përkundër vështirësive dhe problemeve të shumta transitore, ka krijuar një infrastrukturë të mirë ligjore dhe institucionale. Ky konstatim vlen edhe për rrjetin institucional dhe kornizën legjislative në sferën e mbrojtjes së konsumatorëve. Ministria e Tregtisë dhe Industrisë si përgjegjëse për hartimin e politikave për mbrojtjen e konsumatorëve i zbaton ato përmes Zyrës për mbrojtjen e konsumatorëve, pastaj Inspektoratit qendror të tregut, duke mbikëqyrë dhe kontrolluar tregun e Kosovës në disa sektorë, si: sektorin e tregut, që përfshin (tregun e konsumit të përgjithshëm të mallrave), sektorin e derivateve të naftës, metrologjisë, produkteve ndërtimore, hotelarisë dhe turizmit, etj.

Në kuadër të MTI-së vepron Inspektorati qendror i tregut. Për ta kontrolluar dhe mbikëqyrur tregun, inspektoratit i nevojitet mbështetje e plotë dhe e vazhdueshme, në ngritjen e kushteve të punës, rritjen e kapaciteteve profesionale, plotësimin e kriterëve dhe kushteve teknike për kontrollin e sigurisë së produkteve si dhe shtimin e kompetencave dhe autorizimeve ligjore.

Më parametrat avancues dhe zhvillimorë të këtij pProgrami kërkohet që sa më parë që të jetë e mundur të themelohet Sektori për sigurinë e përgjithshme të produkteve, si dhe rregullativa juridike që duhet të jetë në përputhje të plotë me direktivat dhe aktet e tjera legjislative të BE-së.

Qeveria e Republikës së Kosovës është përgjegjëse për kontrollin e cilësisë së ushqimit përmes Agjencisë së Ushqimit dhe Veterinarisë (Inspektoratit fito-sanitar, Inspektoratit sanitar) e cila e kontrollon cilësinë e ushqimit dhe të prodhimeve bujqësore.

Ministria e Shëndetësisë kontrollon segmente të caktuara të tregut përmes Inspektoratit të shëndetësisë, Inspektoratit sanitar dhe Inspektoratit të kontrollit të prodhimeve farmaceutike dhe barnave.

Ministria e Mjedisit, përmes Agjencisë së Mbrojtjes së Mjedisit, Departamentit të Mbrojtjes së Ajrit dhe Departamentit të Ujërave, është kompetente për mbrojtjen e fushave të caktuara, që janë me interes edhe për konsumatorët.

Ministria e Transportit dhe Post Telekomunikacionit, përmes Departamentit të Inspektoratit të Transportit dhe Inspektoratit të Telekomit - ART, si dhe me Zyrën për konsumatorë, ka kompetenca në mbikëqyrjen e segmenteve të caktuara të materies së mbrojtjes së konsumatorëve.

Ministria e Ekonomisë dhe Financave, përmes Doganave të Kosovës, kontrollon importin e mallrave, që i destinohen konsumatorit kosovar. Po ashtu, Banka

Qendrore e Republikës së Kosovës, është përgjegjëse për politikën e operimit të sistemit bankar në Kosovë, duke përfshirë këtu edhe fushat që kanë të bëjnë me konsumatorët, me rastin e marrjes së kredive, realizimit të transfereve të ndryshme, etj.

## 2. MBROJTA E KONSUMATORËVE NË NIVEL LOKAL

Rregulloret komunale për ujin, trajtimin e ujërave të zeza, për mirëmbajtjen e sipërfaqeve publike, menaxhimin e mbeturinave urbane dhe industriale, si dhe ato për ndriçimin publik, përmbajnë në dispozitat e tyre materie me të cilat rregullohen çështje të ndryshme ose segmente të tyre, që kanë të bëjnë me mbrojtjen e konsumatorëve.

Në këtë kontekst, çështjeve të kontrollit dhe mbikëqyrjes së tregut, respektivisht mbrojtjes së tij nga abuzimet, mashtrimet dhe shkeljet eventuale të të drejtave të konsumatorëve, në nivel të qeverisjes lokale, lypset kushtuar vëmendje dukshëm më të shtuar. Pikërisht për këtë arsye është më se e nevojshme dhe e domosdoshme ngritja e nivelit profesional dhe numerik të kuadrove përmes trajnimit, shkollimit dhe specializimit të tyre, avancimit të kushteve të punës, e mbi të gjitha shtimin e kompetencave dhe autorizimeve ligjore për veprim dhe zgjidhje më efikase të problemeve të konsumatorëve dhe të tregut në veçanti.

Organet e kontrollit dhe të mbikëqyrjes, në nivel lokal, me legjislacionin primar dhe sekondar kanë autorizime dhe përgjegjësi të caktuara edhe sa i përket mbrojtjes së të drejtave të konsumatorëve. Këto janë inspektoratet komunale si në vijim:

- Inspektorati i tregut;
- Inspektorati veterinar,
- Inspektorati sanitar ;
- Inspektorati i ndërtimtarisë;
- Inspektorati i mbrojtjes së ambientit;
- Inspektorati komunal i transportit;
- Inspektorati i bujqësisë; etj.

Institucionet tjera relevante të mbrojtjes së të drejtave të konsumatorëve janë institucionet rregulluese, si:

- Autoriteti Rregullativ i Telekomunikacionit (ART),
- Rregullatori i Energjisë,
- Rregullatori i Ujit,
- Higjiena Publike,
- Avokati i Popullit, etj.

## IX. SYNIMET DHE MASAT E POLITIKËS SË MBROJTJES SË KONSUMATORËVE

Synim dhe qëllim themelor i politikave të mbrojtjes së konsumatorëve është përmirësimi i përhershëm i kualitetit të jetes të të gjithë qytetarëve të Republikës së Kosovës. Këto politika duhet të jenë në përputhje të plotë me kërkesat, nevojat dhe interesat vitale të konsumatorëve tanë, por gjithashtu edhe në pajtim me rrethanat, specifikat dhe mundësitë tona institucionale dhe gjithë shoqërore. Politikat në fjalë, duhet që në vazhdimësi të harmonizohen me standardet më të avancuara dhe bashkëkohore evropiane e ndërkombëtare, gjithnjë duke e pasur pikë kryesore orientuese me synim dhe qëllim, mbrojtjen e interesave ekonomike dhe juridike, por edhe të të drejtave dhe të dinjitetit të konsumatorëve.

Synimet dhe masat për realizimin e politikës së mbrojtjes së konsumatorëve:

| Synimet  | Masat   |
|--|---|
| Sigurimi i sundimit të ligjit dhe demokratizimi i shoqërisë civile.  | Propozimi i masave ligjore me qëllim të sigurimit të një shkalle të lartë të mbrojtjes së interesave ekonomike të konsumatorëve, sigurisë së jetës shëndetit dhe të drejtave të konsumatorëve.<br><br>Bashkimi në shoqata me qëllim të përfaqësimit të konsumatorëve në procesin e vendimmarrjes. |
| Harmonizimi i rregullativës ligjore me legjislacionin e BE-së.   | Identifikimi i mungesës së legjislacionit për fusha specifike, draftimin dhe harmonizimin e kësaj rregullative sipas "Aquis".   |
| Forcimi dhe avancimi i kapaciteteve institucionale dhe administrative.   | Rritja dhe trajnimi i stafit, i cili do të jetë përgjegjës për hartimin dhe zbatimin e politikave, edukimin, informimin dhe vetëdijesimin e konsumatorëve.  |
| Krijimi i kushteve, mundësive dhe perspektivave institucionale dhe gjithë-shoqërore në zgjidhjen e problemeve dhe kontesteve nga fusha e mbrojtjes së konsumatorëve (aktivitet në baza mujore) | Zbatimi i masave përkatëse për mbrojtjen e konsumatorëve me qëllim që problemet ndërmjet konsumatorit, prodhuesit dhe ofruesit të shërbimit, të zgjidhen para procedurave të rregullta gjyqësore.   |
| Vetëdijesimi i konsumatorëve lidhur me rolin e tyre në treg dhe përfshirjes së tyre në aktivitete institucionale dhe në asociacione të konsumatorëve (aktivitete në baza mujore).              | Mbështetja e krijimit dhe funksionimit të shoqatave dhe këshillimoreve për mbrojtjen e konsumatorëve, vetëdijesimin dhe edukimin e konsumatorëve, implementimin e programeve mësimore lidhur me mbrojtjen e konsumatorëve në arsimin parashkollor, fillor, të mesëm dhe superior.                 |

|  |   |
|--|---|
| <p>Ngritja e vetëdijes qytetare dhe edukimi i qytetarëve, lidhur me rëndësinë e problematikës së konsumatorit (aktivitete që do të zhvillohen në baza mujore që nga miratimi i Programit në Kuvendin e Republikës së Kosovës).</p> | <p>Vitet e edukimit të konsumatorëve 2010-2014.</p>   |
| <p>Sigurimi i kushteve për realizimin e të drejtave të konsumatorëve (aktivitet periodik dhe gradual).</p>   | <p>Inicimi i bashkëpunimit ndërmjet trupave përgjegjëse qeveritare për mbrojtjen e konsumatorëve si përgjegjës për zbatimin e Programit nacional.</p> <p>Krijimi dhe zhvillimi i rrjetit këshillues dhe edukues, si dhe bashkëpunimi në mes tyre.</p>   |
| <p>Koordinimi i punëve dhe politikave midis të gjithë bartësve të mbrojtjes së konsumatorëve (aktivitet i vazhdueshëm).</p>  | <p>Zbatimi i sistemit efikas të bashkëpunimit dhe komunikimit të të gjithë aktorëve të përfshirë në këtë fushë.</p>   |
| <p>Forcimi i pozitës së konsumatorit në treg, ngritja e vetëdijes së konsumatorëve përkatësisht të drejtat dhe roli i tyre në ekonominë e tregut (vazhdimisht).</p>  | <p>Hartimi dhe zbatimi i Programit nacional të mbrojtjes së konsumatorëve.</p>  |
| <p>Mbrojtja dhe siguria e jetës së konsumatorëve (aktivitet i rregullt dhe i përhershëm)</p>   | <p>Ndërtimi i rrjetit të informimit të konsumatorëve lidhur me sigurinë e produkteve në treg.</p> <p>Hartimi i rregullave teknike sipas kërkesave që duhet të kenë shkallë të lartë në mbrojtjen e shëndetit të konsumatorëve.</p> <p>Bashkëpunimi i të gjitha institucioneve lidhur me sigurinë e shëndetit dhe sigurisë së konsumatorëve.</p> |
| <p>Publikimi i informatave dhe njoftimi me të drejtat e konsumatorëve në Republikën e Kosovës (aktivitet periodik dhe i herëpashershëm).</p>   | <p>Planifikimi i promovimit në të gjitha mediat elektronike dhe të shkruara dhe organizimi i kampanjave në vazhdimësi.</p>  |

## X. DETYRAT ME PRIORITET ME PROPOZIM MASASH PËR HARTIMIN E POLITIKAVE TË MBROJTJES SË KONSUMATORËVE DHE ZBATIMIN E KËTIJ PROGRAMI

Disa nga detyrat me prioritet për përpilimin e politikave të mbrojtjes së konsumatorëve dhe për zbatimin e këtij Programi janë:

- Angazhimi maksimal, permanent dhe shumëdimensional i të gjitha institucioneve kompetente për krijimin, zhvillimin dhe zbatimin e politikave të mbrojtjes së konsumatorëve dhe të këtij Programi, në avancimin e sundimit të ligjit, ekonomisë së tregut, demokracisë dhe parimeve të shoqërisë civile;
- Themelimi, zgjerimi dhe zhvillimi i rrjetit përmbledhës dhe gjithëpërfshirës të mbrojtjes së konsumatorëve të Kosovës si në nivel lokal dhe qendror;
- Investimi në resurse dhe material në aktivizimin dhe forcimin e rolit dhe aktiviteteve të asociacioneve dhe grupeve të interesuara e të organizuara ligjërisht të konsumatorëve, si dhe ndihmesa institucionale në shtrirjen e veprimtarisë së tyre nëpër të gjitha mjediset dhe ambientet e mundshme në vend (shkolla, fakultete, organizma biznesi, etj);
- Promovimi, përkrahja dhe avancimi i të gjitha formave dhe mënyrave të mundshme të bashkëpunimit dhe koordinimit ndërinstitutional me subjektet vepruese të sektorit joqeveritar dhe në nivel ndërkombëtar;
- Përgatitja dhe përkrahja e projekteve, iniciativave, tryezave, simpoziumeve, seminareve, konferencave (vendore dhe ndërkombëtare) dhe formave tjera të aktiviteteve edukative dhe informative, në dobi të përparimit të mëtejshëm të problematikës së mbrojtjes së konsumatorëve;
- Përgatitja e legjislacionit dhe përshtatja e tij në të ardhmen me legjislacionin e BE-së dhe me parimet dhe standardet ndërkombëtare;
- Avancimi i mëtejshëm i gjendjes së mbrojtjes së konsumatorëve nëpërmjet mekanizmave ligjorë dhe ekonomikë në ruajtjen dhe kultivimin perspektiv të parametrave të qëndrueshëm në tregun kosovar, të respektimit dhe mbrojtjes së konkurrencës së lirë, si dhe të aplikimit të plotë të mekanizmave gjegjë, kontrollues e mbikëqyrës, që do të jenë matës real, korrekt dhe rigoroz në përputhje me autorizimet dhe përgjegjësitë ligjore dhe me zbatim efektiv, në kohën, në vendin dhe mënyrën e paraparë më këtë Program;
- Ofrimi i përkrahjes profesionale, materiale dhe institucionale asociacioneve të shoqërisë civile, si dhe këshillimoreve të konsumatorëve;

- Organizimi i takimeve periodike dhe të rregullta me konsumatorët dhe me subjektet e biznesit, si dhe bashkërendimi i aktiviteteve, synimeve dhe caqeve strategjike në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve në të ardhmen;
- Shtimi dhe avancimi, në mënyrë horizontale dhe vertikale, i potencialeve dhe kapaciteteve institucionale, koordinimi i veprimeve dhe aktiviteteve ndërinstitucionale të kontrollit dhe të mbikëqyrjes, përmirësimi i kushteve dhe mundësive të zbatuesve të ligjit për ushtrim sa më të gjerë dhe të papenguar të kompetencave ligjore dhe institucionale;
- Sistematizimi, analiza dhe përparimi i mëtejshëm i përvojave, vlerësimi i të arriturave, por edhe i vështirësive dhe sfidave (në implementim), lëshimeve eventuale dhe ngecjeve dhe ndërmarrja e masave adekuata në përputhje me situatën, nevojat, synimet dhe caqet e përcaktuara të politikave zhvillimore, programeve dhe projekteve, përkritazi më materien e mbrojtjes së konsumatorëve, si një sferë relevante dhe me interes të veçantë shoqëror.

Duke rrumbullakuar detyrat e bartësve të realizimit dhe zbatimit të këtij Programi, në mënyrë të veçantë, duhet theksuar këtu detyrat dhe përgjegjësitë që kanë të bëjnë lidhur me disa nga agjencitë ekzekutive të specializuara për veprimtari nga fusha të veçanta dhe tepër relevante për mbrojtjen e konsumatorëve, sidomos në avancimin e kompletimit të legjislacionit.

Në vijim do të shtrohet nomenklatura e disa akteve shumë të rëndësishme nga sfera e sigurisë së produkteve ushqimore, respektivisht të mbrojtjes së konsumatorëve në këtë fushë. Këto janë si vijon:

- Rregullorja për kriteret mikrobiologjike të ushqimit,
- Rregullorja për cilësinë e mishit dhe produkteve të mishit,
- Rregullorja për cilësinë e qumështit dhe produkteve të qumështit,
- Rregullorja për cilësinë e trupave të gjedhëve në linjën e therjes,
- Rregullorja për cilësinë e trupave të derrave në linjën e thirrjes,
- Rregullorja për cilësinë e vezëve,
- Rregullorja për cilësinë domateve,
- Rregullorja për deklarimin e përgjithshëm ose shënimin e ushqimit,
- Rregullorja për deklarimin e vlerave ushqyese të ushqimit,
- Rregullorja për kafën dhe produktet e kafesë,
- Rregullorja për pijet alkoolike dhe pijet e forta alkoolike,
- Rregullorja për sheqerin dhe saharidet e tjera dhe tretjeve të tyre, amidonit dhe tretjeve të tyre,
- Rregullorja për ujërat minerale, ujërat nga burimet dhe të ambalazuara,
- Rregullorja për birrën dhe birrën e pasuruar,
- Rregullorja për prodhimet e ngjashme me çokollatën, krem produktet dhe produktet e bonboneve,
- Rregullorja për biskotat dhe produktet e ngjashme me biskotat,

- Rregullorja për kakaon dhe produktet e çokollatës,
- Rregullorja për drithërat, produktet e mullinjve dhe furrave të bukës, pastat, brumërat dhe produktet nga brumërat,
- Rregullorja për shenjat e origjinës dhe shenjat e prejardhjes gjeografike të ushqimit,
- Rregullorja për njohjen e cilësive të veçanta të ushqimit,
- Rregullorja për metodat analitike për pijet e forta alkoolike,
- Rregullorja për lëngje frutash dhe nektar, si dhe prodhimet e ngjashme,
- Rregullorja për vajrat ushqimore nga farërat dhe vaji i ullirit,
- Rregullorja për reçelin e frutave, zheleve, marmelatave, pekmezeve dhe puresë së ëmbëlsuar të gështenjës,
- Rregullorja për laboratorët hulumtues të akredituar, kontrollin e cilësisë së ushqimit,
- Rregullorja për ngarkimin dhe shkarkimin, shkarkimin dhe kontrollin veterinar shëndetësor të dërgesave të kafshëve, prodhimeve dhe mbeturinave me prejardhje shtazore dhe kushtet higjieno-teknike, që duhet plotësuar mjetet transportuese dhe dërgesat në transportin e brendshëm dhe ndërkombëtar,
- Rregullore për kushtet të cilat duhet plotësuar objektet dhe subjektet në afarizëm me ushqim për kafshë,
- Rregullorja për konformitetin shëndetësor të objekteve që kanë kontakte të drejtpërdrejta me ushqimin,
- Rregullorja për ushqimin destinuar nevojave të veçanta ushqimore,
- Rregullorja për monitorimin e ushqimit, që ka për qëllim caktimin e shkallës së nutrienteve, kontamineve, aditivëve dhe përbërësve dhe substancave të tjera,
- Rregullorja për aditivët ushqimorë,
- Rregullorja për konformitetin e ujit të pijshëm,
- Rregullorja për toksinet, metalet, metaloidet, si dhe substancat tjera që mund të hasin në ushqim, etj.

Për përgaditjen me kohë dhe sukses të këtyre akteve ligjore dhe nënligjore lidhur me mbrojtjen e konsumatorit sipas dinamikës së këtij Programi dhe nevojave në terren, doemos do të duhej të formohet një ekip kompetent me përvojë shkencore e profesionale, nga njohës të materieve dhe nga biznesi, nga institucionet kompetente dhe nga subjektet e interesuara nga shoqëria civile. Dinamika e përgatitjes së këtyre akteve dhe akteve tjera do të duhej të realizohej në baza mujore dhe në bazë të prioriteteve dhe nevojave në terren. Prioriteti dhe propozimi i ecurisë dhe përgatitjes për miratim të akteve ligjore dhe nënligjore do të precizohet me planin e veprimit, që do të përpilohet pas miratimit të këtij Programi në Kuvendin e Kosovës.

## XI. SIGURIMI DHE SHFRYTËZIMI I MJETEVE FINANCIARE PËR REALIZIMIN E DETYRAVE NGA KY PROGRAM

Për t'i realizuar objektivat kryesore të Programit janë identifikuar disa nga projektet orientuese që janë thelbësore për zbatimin e tij. Mjetet për realizimin e këtyre projekteve duhet të sigurohen ose nga Buxheti i konsoliduar i Republikës së Kosovës ose duhet të kërkohet financim nga donatorë të ndryshëm që përkrahin zhvillimin ekonomik dhe shoqërorë të vendit. Duhet cekur se këto projekte janë aktivitetet shtesë dhe nuk janë të përfshira në planifikimet e rregullta aktuale buxhetore të MTI-së.

Projektet për zbatimin e Programit për mbrojtjen e konsumatorit

| Nr. | Emri i projektit                                | Kostoja e vlerësuar (EUR) |         |         |         |         | Gjithsejt |
|-----|---|---------------------------|---------|---------|---------|---------|-----------|
|     |   | 2010                      | 2011    | 2012    | 2013    | 2014    |           |
| 1   | Preventiva e mbrojtjes së konsumatorit          | 10,000                    | 12,000  | 15,000  | 15,000  | 15,000  | 67,000    |
| 2   | Informimi mbi mbrojtjen e konsumatorit          | 5,000                     | 8,000   | 10,000  | 10,000  | 10,000  | 43,000    |
| 3   | Hapja e qendrës këshillimore në Prishtinë       | 20,000                    | 10,000  | 10,000  | 10,000  | 15,000  | 65,000    |
| 4   | Java e konsumatorit                             | 15,000                    | 15,000  | 18,000  | 20,000  | 20,000  | 88,000    |
| 5   | Kampanjat mediale                               | 15,000                    | 15,000  | 20,000  | 20,000  | 20,000  | 90,000    |
| 6   | Tryeza për mbrojtjen e konsumatorit             | 5,000                     | 5,000   | 5,000   | 5,000   | 5,000   | 25,000    |
| 7   | Publikime, vizita studimore, konferenca,        | 10,000                    | 10,000  | 12,000  | 15,000  | 15,000  | 62,000    |
| 8   | Punëtori, seminare                              | 3,000                     | 3,000   | 4,000   | 5,000   | 5,000   | 20,000    |
| 9   | Nxitja dhe mbështetja financiare e OJQ-ve       | 10,000                    | 15,000  | 15,000  | 20,000  | 20,000  | 80,000    |
| 10  | Hapja e këshillimoreve në qendrat tjera         | -                         | 50,000  | 50,000  | 50,000  | 50,000  | 200,000   |
| 11  | Testimi i produkteve                            | 40,000                    | 40,000  | 45,000  | 50,000  | 50,000  | 225,000   |
| 12  | Vetëdijësimi, edukimi, arsimimi i konsumatorëve | 20,000                    | 20,000  | 25,000  | 30,000  | 30,000  | 125,000   |
|     | Gjithsejt                                       | 153,000                   | 203,000 | 229,000 | 250,000 | 255,000 | 1,090,000 |

Duke marrë parasysh kufizimet buxhetore, inkurajohen institucionet dhe organizmat kompetentë të Kosovës, të nivelit qendror dhe lokal, që në kuadër të kontakteve zyrtare dhe bashkëpunimit rajonal e ndërkombëtar, të sensibilizojnë donatorët e jashtëm për financimin e projekteve të caktuara, të cilat kanë të bëjnë me realizimin e këtij Programi. Pritet që BE-ja dhe mekanizmat tjerë ndërkombëtarë të mbështesin materialisht realizimin e këtij Programi.

Mjetet e parashikuara nga programi IPA, CARDS, PHARE duhet të shfrytëzohen për realizimin e projekteve përkitazi me:

- Asistencë teknike;
- Plotësimin e legjislacionit;
- Ngritjen e kapaciteteve administrative dhe institucionale;
- Ngritjen e infrastrukturës së cilësisë dhe të pajisjeve të laboratorëve testues;
- Preventivën në mbrojtjen e konsumatoreve;
- Hapjen e këshillimoreve;
- Mbështetjen e shoqatave, institucioneve dhe instituteve kompetentë e më përvojë profesionale, shkencore e menaxheriale;
- Fushatat mediale;
- Plan-programet mësimore për edukim dhe arsimim, etj.

## XII. BASHKËPUNIMI NDËRKOMBËTAR NË FUSHËN E MBROJTJES SË KONSUMATORIT

Promovimi i interesave të konsumatorëve në vendet e ndryshme evropiane ka si qëllim relevant fuqizimin e tyre, duke i krijuar mundësinë konsumatorëve që të bëjnë zgjedhjet e duhura dhe të kenë besim në tregun e përbashkët evropian.

Kosova synon të përfshihet në të gjitha proceset e konsultimit formal në lidhje me politikat evropiane të konsumatorëve. Prandaj, kontaktet dhe projektet e bashkëpunimit me struktura shtetërore apo organizata të shteteve anëtare të BE-së dhe vendeve kandidatë vlerësohen si një mundësi e mirë për mbajtjen e kontakteve me zhvillimet evropiane në këtë fushë.

Si një tjetër mundësi për informim, mund të shërbejnë gjithashtu edhe mjetet e lira të informacionit (ueb-faqet, gazetat, revistat, etj.) të Komisionit Evropian dhe të Organizatës së Konsumatorit Evropian (The European Consumer's Organisation). Zyra për Mbrojtjen e Konsumatorit (ZMK) dhe strukturat e mbikëqyrjes së tregut duhet që në mënyrë të drejtpërdrejtë të bashkëpunojnë me partnerët dhe struktura homologe, ku është e mundur edhe mbi baza anëtarësie. Anëtarësime të tilla japin mundësinë për pjesëmarrje në aktivitete ndërkombëtare për shkëmbime eksperiencash, si dhe për pjesëmarrje në sesione trajnuese.

Është e rëndësishme që të mbështetet bashkëpunimi dhe anëtarësimi i ZMK-së apo i Lidhjes së shoqatave kosovare të konsumatorëve në strukturat evropiane dhe ndërkombëtare, siç janë: EUC Organizatat Evropiane, ANEC, Konsumatorët Ndërkombëtar - CI, etj).

Kosova është në fazat e para të zhvillimit të politikave të konsumatorëve dhe të një sistemi bashkëkohor për mbrojtjen e tij. Strukturat qeveritare dhe organizatat e konsumatorit do të kenë nevojë për asistencë teknike ndërkombëtare dhe evropiane.

Në këtë këndvështrim, vlerësimi i nevojave dhe përfshirja e mbrojtjes së konsumatorëve në programet e asistencës teknike për Kosovën duhet të kenë një prioritet të lartë. Për këtë qëllim nga zbatuesit e këtij Programi ndër të tjera lypset edhe:

1. Vlerësimi i nevojave afatgjate për asistencë teknike në lidhje me forcimin institucional të institucioneve qeveritare dhe atyre joqeveritare, që do të bëhet në vazhden e zbatimit të Programit kosovar për mbrojtjen e konsumatorëve për periudhën kohore 2010 - 2014;
2. Të analizohen dhe merren në konsiderim për trajtim dhe avancim:
  - a. përkrahja dhe zgjerimi i rrjetit të shoqatave dhe asociacioneve nga sektori i shoqërisë civile;
  - b. themelimi, përkrahja dhe zhvillimi i rrjetit të zyrave të këshillimit;

- c. avancimi i mëtejshëm i sistemit të informacionit dhe përfshirjes aktive të konsumatorëve, duke përfshirë këtu edhe angazhimin e institucioneve shtetërore dhe atyre ndërkombëtare;
- d. zhvillimi i vetëdijesimit, edukimit dhe arsimimit të konsumatorëve.

## KONKLUZIONET

Me këtë program janë përcaktuar:

- politika nacionale në sferën e mbrojtjes së konsumatorëve për periudhën kohore 2010-2014;
- prioritetet e masave dhe veprimeve të rëndësishme parësore dhe me peshë specifike, në favor të sendërtimit me sukses, me efikasitet, me konsistencë dhe me mbikëqyrje permanente të politikës së Qeverisë së Republikës së Kosovës për mbrojtjen e konsumatorëve;
- përparimi i mëtejshëm i mbrojtjes së konsumatorëve dhe përmbushja e standardeve evropiane e ndërkombëtare, në mënyrë që Kosova sa më parë që të jetë e mundur të anëtarësohet në Bashkimin Evropian, i cili synim është interes madhor dhe orientim strategjik i vendit tonë;
- përgatitja dhe avancimi i infrastrukturës legislative, në pajtim me direktivat e BE-së;
- organizimi bashkëkohor, mobilizues dhe funksional i një infrastrukture institucionale të kualifikuar maksimalisht, të gatshme me më shumë kompetenca, më profesionale dhe më efektive, në kryerjen e punëve dhe në zbatimin e kompetencave ligjore në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve;
- mbrojtja me vendosmëri e cilësisë së mallrave, si një nga faktorët primar për mbarëvajtje të tregut, si dhe me qëllim të mbrojtjes së shëndetit publik të konsumatorëve tanë;
- avancimi dhe thellimi i mëtejshëm i bashkëpunimit dhe koordinimit midis organizmave vendorë dhe atyre ndërkombëtarë, si dhe me sektorin e shoqërisë civile; si dhe
- qëllimi i Kuvendit të Republikës së Kosovës, Qeverisë së Republikës së Kosovës, i institucioneve të tjera dhe mbarë shoqërisë, që të punohet më tej dhe të bashkëveprohet në mënyrë intensive, në drejtim të përshpejtimit të zhvillimit të politikave, të cilat do të shpënjn në afirmimin dhe njohjen e niveleve, trendëve të reja dhe cilësive të tjera pozitive të pozitës së të drejtave, të interesave dhe kërkesave të konsumatorëve tanë.

Prandaj:

- Politika e mbrojtjes së konsumatorit duhet të bëhet pjesë integrale e politikës sociale dhe ekonomike të Qeverisë;

- Duhet të forcohet më tej infrastruktura institucionale për mbrojtjen e konsumatorëve dhe mbikqyrjen e tregut;
- Implementimi i strategjisë së mbikqyrjes së tregut është parakusht i këtij Programi;
- Propozimet e bëra duhet të shpjegohen mirë në mënyrë që gradualisht të kryhet reflektimi i plotë, duke siguruar dhe ndërgjegjësimin, si të aktorëve pjesëmarrës në këtë proces, ashtu edhe të konsumatorëve;
- Prioritet tjetër i politikës së mbrojtjes së konsumatorit duhet të konsiderohet edukimi dhe formimi pro-konsumator i strukturave të ndryshme, meqenëse kjo përbën një kusht që implementimi në praktikë dhe ndryshimet ligjore dhe organizative të vihen në jetë;
- Pjesëmarrja e OJQ-ve në proceset e sipërpërpermendura duhet të forcohet në mënyrë sinjifikative, gjë që nuk do të jetë e mundur pa një mbështetje sistematike nga institucionet qëndrore, përfshirë këtu edhe mbështetjen financiare.

Konsumatori në vazhdimësi duhet të jetë në qendër të vëmendjes dhe në fokus të interesimit, të kujdesit dhe mbrojtjes gjithëpërfshirëse nga ana e të gjitha niveleve, si dhe të faktorëve dhe aktorëve relevantë. Ky qellim i shtetit tonë dhe shoqërisë kosovare do të sendërtohet përmes mobilizimit, përfshirjes aktive dhe kontribuuese në vazhdimësi, të të gjitha burimeve, potencialeve dhe të kapaciteteve, që janë në dispozicion. Sendërtimi i këtij Programi do të bëhet nëpërmjet Planit të veprimit, i cili është zbërthyer për zbatimin e tij nëpër etapa dhe në vazhdimësi.

Politika e mbrojtjes së konsumatorëve (si pjesë e rëndësishme dhe e pashkëputur e politikës sociale dhe asaj ekonomike të Kosovës) përmes këtij Programi do të realizohet me angazhimin maksimal të të gjithë aktorëve, me përkushtim dhe me koordinim të plotë midis atyre që janë të interesuar dhe atyre që janë të obliguar për ta zbatuar këtë Program. Kjo do të bëhet në suaza të mundësive, kompetencave dhe potencialeve të resurseve, duke u mbështetur në interesin suprem të shtetit për zhvillim dhe avancim të mëtejshëm të pozitës dhe të drejtave të konsumatorëve të ne. Prandaj, realizimi i suksesshëm ose jo i politikës së mbrojtjes së konsumatorëve dhe këtij Programi do të varët nga gatishmëria për angazhimin e plotë të të gjithë bartësve të mbrojtjes së konsumatorëve, për përmbushjen me përkushtim dhe në tërësi të detyrave të përcaktuara, në bazë të dinamikës dhe afateve kohore.

Rekomandimet e Këshillit për mbrojtjen e konsumatorëve janë si vijon:

- Ky program nacional për mbrojtjen e konsumatorëve duhet të plotësohet në vazhdimësi krahas evaluimit të rregullativës ligjore të BE-së;
- Ngritja e bazës institucionale e cila do të jetë përgjegjëse për rregullimin, mbikqyrjen dhe monitorimin e tregut;
- Ngritja e kapaciteteve teknike për mbikqyrjen dhe monitorimin e mbrojtjes së konsumatorit;
- Testimi i produkteve;
- Përgaditja e rregullave teknike.

## REFERENCAT

1. Strategjia për te drejtat e njeriut në Kosovë dhe Planit të Veprimit 2009-2011, e miratuar nga Qeveria e Kosovës;
2. Strategjia e Energjisë së Kosovës 2005-2015;
3. Strategjia e mbrojtjes së mjedisit dhe planifikimi i vlerësimit në mjedis;
4. Strategjia e përgjithshme për bujqësi dhe zhvillim rural 2009-13;
5. Strategjia ndër-sektoriale e Shqipërisë për mbrojtjen e konsumatorit;
6. Nacionalni program zaštite potrošača HR;
7. Traktati për Themelimin e Komunitetit të Energjisë;
8. Komisioni i Bashkimit Evropian (2007): Komunikatë drejtuar Këshillit, Parlamentit dhe Komitetit Evropian për çështjet ekonomike dhe sociale mbi - Strategjinë e Politikës së BE-së për Konsumatorët 2007-2013, "Fuqizimi i konsumatorëve, rritje e mirëqenies së tyre, mbrojtja e tyre efektive", Bruksel, 13.03.2007;
9. Strategjia Evropiane e Politikës së Konsumatorëve BE 2002-2006;
10. FAO/OBSH (2006): FAO/OBSH Udhëzime për qeveritë mbi aplikimin e HACCP në bizneset e vogla / pak të zhvilluar të ushqimit, revista 86 e FAO "Ushqimi dhe të Ushqyerit";
11. FAO (2005): Udhëzime vullnetare për të mbështetur realizimin progresiv të së drejtës për ushqim adekuat në kontekstin e sigurimit të ushqimit në nivel kombëtar, miratuar nga sesioni i 127-të i këshillit të FAO, Nëntor 2004, Romë;
12. FAO/OBSH (2003): Garantimi i Sigurisë dhe Cilësisë Ushqimore - Udhëzime për forcimin e sistemeve kombëtare të kontrollit;
13. FAO/OBSH (1963): Codex Alimentarius;
14. Strukturat administrative kryesore të ngarkuara me implementimin e Acquis, Komisioni Evropian, 2004;
15. Komunikatë e Komisionit, 7 Maj 2003 për Këshillin dhe Parlamentin Evropian në zgjerimin për implementimin e Direktivave të Përafrimit të Ri;
16. Guida mbi implementimin e Direktivave bazuar në përafrimin e ri dhe të vjetër, Komisioni Evropian, 2000;
17. Kombet e Bashkuara - Organizata Botërore e Shëndetësisë (2005): Rregullore Ndërkombëtare mbi Shëndetin;
18. Kombet e Bashkuara - Organizata Botërore e Shëndetësisë (2002): Strategjia Globale mbi Sigurinë Ushqimore;
19. SEED - Zhvillimi i ndërmarrjeve në Evropën Juglindore (2005): Vëzhgim mbi ndërmarrjet e prodhimit / përpunimit të ushqimit dhe pijeve;
20. Kombet e Bashkuara - Organizata Botërore e Shëndetësisë (2005): Rregullore Ndërkombëtare mbi Shëndetin;
21. Kombet e Bashkuara - Organizata Botërore e Shëndetësisë;
22. Ligjet dhe aktet nënligjore në fuqi në Republikën e Kosovës