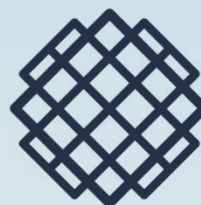




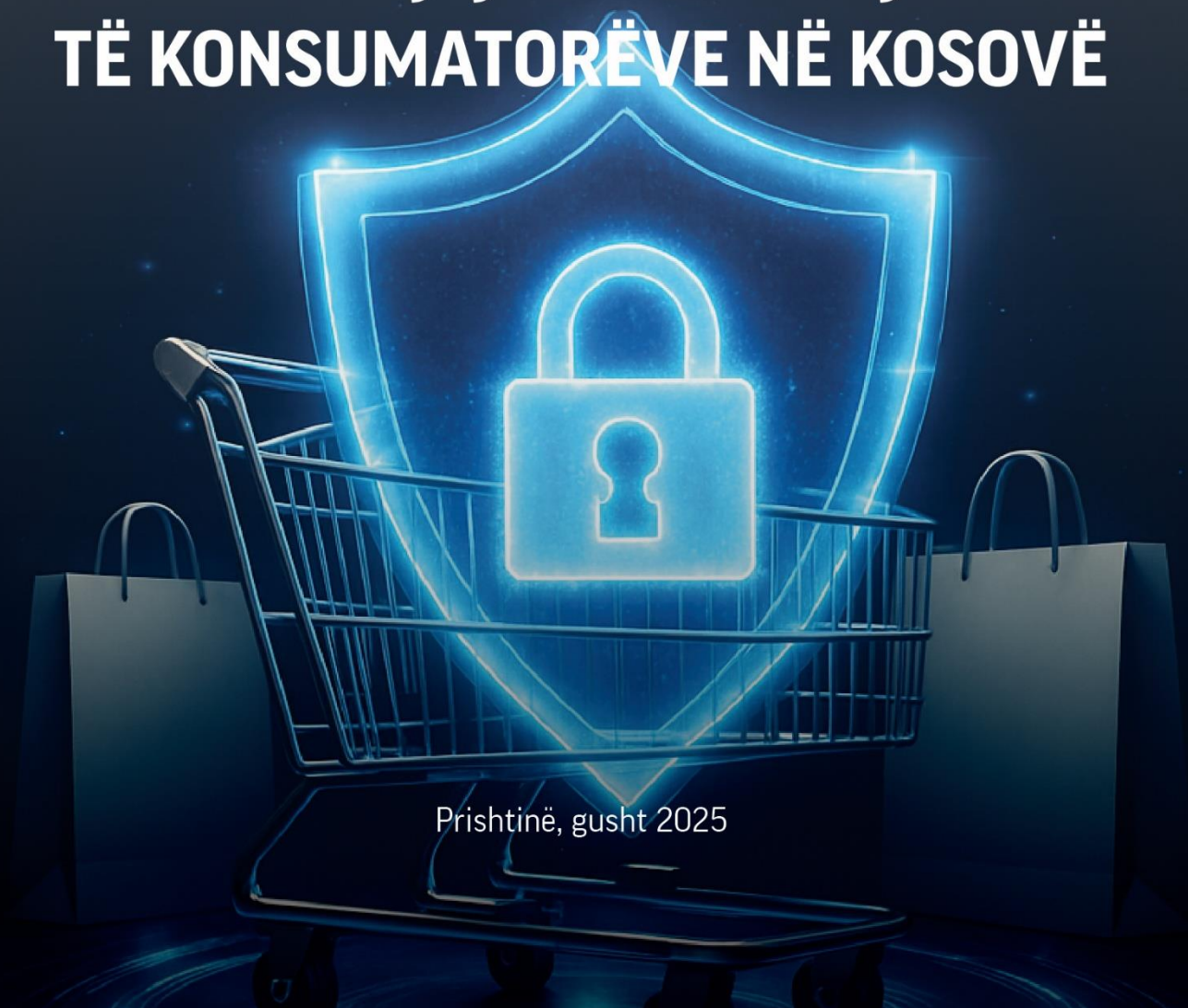
Republika e Kosovës
Republika Kosova
Republic of Kosovo



Zyra Kombëtare e Auditimit
Nacionalna Kancelarija Revizije
National Audit Office

Raporti i Auditimit të Performancës

EFEKTIVITETI I SISTEMIT PËR MBROJTJEN E TË DREJTAVE TË KONSUMATORËVE NË KOSOVË



Prishtinë, gusht 2025

Auditori i Përgjithshëm i Republikës së Kosovës është institucioni më i lartë i kontrollit ekonomik e financiar, të cilit Kushtetuta dhe Ligji¹ i garantojnë pavarësi funksionale, financiare dhe operative.

Zyra Kombëtare e Auditimit është institucion i pavarur, i cili e ndihmon Auditorin Përgjithshëm në kryerjen e detyrave të tij/saj. Misioni ynë është që përmes auditimeve cilësore të kontribuojmë në mënyrë efektive në llogaridhënien e sektorit publik, duke promovuar transparencën publike dhe qeverisjen e mirë, dhe duke nxitur ekonominë, efektivitetin dhe efikasitetin e programeve qeveritare për të mirën e të gjithëve. Në këtë mënyrë, ne rrisim besimin në shpenzimin e fondeve publike dhe luajmë një rol aktiv në sigurimin e interesit të taksapaguesve dhe të palëve tjera të interesit në rritjen e përgjegjësisë publike. Auditori i Përgjithshëm i jep llogari Kuvendit për ushtrimin e detyrave dhe kompetencave të përcaktuara në Kushtetutë, në Ligj, në aktet nënligjore dhe në standardet ndërkombëtare të auditimit të sektorit publik.

Ky auditim është kryer në përputhje me Standardet Ndërkombëtare të Institucioneve Supreme të Auditimit (SNISA 3000²).

Auditimet e performancës të ndërmarra nga Zyra Kombëtare e Auditimit janë shqyrtime objektive dhe të besueshme që vlerësojnë nëse veprimet qeveritare, sistemet, operacionet, programet, aktivitetet ose organizatat veprojnë në përputhje me parimet e ekonomisë³, efikasitetit⁴ dhe efektivitetit⁵ dhe nëse ka vend për përmirësim.

Auditorja e Përgjithshme ka vendosur në lidhje me përmbajtjen e raportit të auditimit të performancës “Efektiviteti i Sistemit për Mbrojtjen e të Drejtave të Konsumatorëve në Kosovë”, në konsultim me Drejtorin e Departamentit të Auditimit të Performances, Ariana Gjonbalaj Shala, e cila e ka mbikëqyrur dhe menaxhuar auditimin.

Ekipi që realizoi këtë raport:

Alba Keqa Bejtullahu, Udhëheqëse e Ekipit

Kujtesa Alaj Salihu, Anëtar i Ekipit

¹ Ligji 05_L_055 për Auditorin e Përgjithshëm dhe Zyrën Kombëtare të Auditimit të Republikës së Kosovës

² Standardet dhe udhëzimet për auditimin e performancës bazuar në Standardet e Auditimit të ONISA-s dhe përvoja praktike.

³ Ekonomia - Parimi i ekonomisë nënkupton minimizimin e kostos së burimeve. Burimet e përdorura duhet të jenë në dispozicion në kohën e duhur, në sasinë dhe cilësinë e duhur dhe në çmimin më të mirë të mundshëm.

⁴ Efikasiteti - Parimi i efikasitetit nënkupton marrjen e maksimumit nga burimet në dispozicion. Ka të bëjë me lidhjen mes burimeve të përfshira dhe rezultatit të dhënë në aspektin e sasisë, cilësisë dhe kohës.

⁵ Efektiviteti - Parimi i efektivitetit nënkupton arritjen e objektivave të paracaktuara dhe arritjen e rezultateve të pritshme.

TABELA E PËRMBAJTJES

Përmbledhje e përgjithshme	i
1 Hyrje.....	1
2 Objektiva dhe pyetjet e auditimit	3
2.1 Pyetjet e auditimit.....	3
3 Gjetjet e auditimit.....	4
3.1 Trajtimi i Ankesave të Konsumatorëve nga DMK dhe IQMT	5
3.1.1 Mungesë e një sistemi të integruar, të standardizuar dhe të automatizuar për menaxhimin e ankesave të konsumatorëve.....	5
3.1.2 Mospërputhje e sistemit të ankesave me standardet evropiane për efikasitet dhe transparencë	7
3.1.3 Mungesë standardizimi dhe dokumentimi në trajtimin dhe menaxhimin e ankesave nga IQMT	9
3.1.4 Vendosja e gjobave pa standarde dhe qasje jo-progresive nga IQMT	14
3.1.5 Mbrojtje e dobët ndaj mashtrimeve nga shitjet online	16
3.2 Planifikimi dhe realizimi i mbikëqyrjes së tregut dhe përdorimi i të dhënave nga IQMT dhe DMK.....	17
3.2.1 Mungesa e analizës së rrezikut dhe përdorimit të të dhënave në mbikëqyrjen efektive nga IQMT dhe DMK	18
3.2.2 Përdorim i pamjaftueshëm i të dhënave të ankesave për ndërtimin e politikave mbrojtëse nga DMK	20
3.3 Mungesa e zbatimit të objektivave strategjike të Programit për Mbrojtjen e Konsumatorëve nga IQMT dhe DMK	22
3.4 Ndërgjegjësimi dhe Informimi i Konsumatorëve	24
3.4.1 Mungesë vlerësimi për efektin e fushatave ndërgjegjëse	25
3.4.2 DMK pa prezencë aktive në televizion dhe mediat online.....	26
3.4.3 Mungesa e funksionimit të sistemit RAPEX dhe transparencës për produktet e rrezikshme në treg nga IQMT.....	28
3.5 Koordinimi, Llogaridhënia dhe Mungesa e Vlerësimit të Masave Ndëshkuese nga IQMT	29
4 Konkluzionet	30

5	Rekomandimet	32
6	Shtojca I Problemi i auditimit.....	34
6.1	Pyetjet e auditimit.....	38
6.2	Kriteret e auditimit	39
6.3	Fushëveprimi i auditimit	40
6.4	Metodologjia.....	41
6.5	Përshkrimi i sistemit.....	42
7	Shtojca II	45
7.1	Pyetësor për përvojën e konsumatorëve me ankesat pranë DMK	45
8	Letër konfirmimi	49

Lista e shkurtesave

AUVK	Agjencia e Ushqimit dhe Veterinarisë
ARKEP	Autoriteti Rregullativ i Komunikimeve Elektronike dhe Postare
ARRU	Autoriteti Rregullator për Shërbimet e Ujit
ATK	Administrata Tatimore e Kosovës
BE	Bashkimi Evropian
BQK	Banka Qendrore e Kosovës
DMK	Departamenti për Mbrojtjen e Konsumatorit
IQMT	Inspektorati Qendror i Mbikëqyrjes së Tregut
KMM	Këshilli për Mbrojtjen e Konsumatorit
MINT	Ministria e Industrisë, Ndërmarrësisë dhe Tregtisë
OE	Operatorë Ekonomik
Programi	Programi për Mbrojtjen e Konsumatorëve 2020–2024
ZIP	Zyra e Inspektorit të Përgjithshëm
ZRRE	Zyra e Rregullatorit për Energji

Përmbledhje e përgjithshme

Mbrojtja e konsumatorëve përbën një nga shtyllat kryesore të një tregu funksional, të drejtë dhe të qëndrueshëm. Në Kosovë, mbrojtja e konsumatorit është e rregulluar me Ligjin për Mbrojtjen e Konsumatorit dhe përfshin një strukturë institucionale ku Ministria e Industrisë, Ndërmarrësisë dhe Tregtisë, përmes Departamentit për Mbrojtjen e Konsumatorit, dhe Inspektoratit Qendror i Mbikëqyrjes së Tregut, luajnë rolin kryesor në hartimin e politikave dhe zbatimin e masave mbrojtëse për konsumatorët.

Zyra Kombëtare e Auditimit ka audituar funksionimin e këtij sistemi gjatë periudhës 2022-2024, me fokus në trajtimin e ankesave të konsumatorëve, masat për informim dhe ndërgjegjësim, inspektimet dhe zbatimin e strategjive për mbrojtje, si dhe mekanizmat ndërinstytucionalë të koordinimit. Auditimi vlerëson nëse sistemi aktual siguron mbrojtje efektive dhe të drejtë për konsumatorët në praktikë.

Rezultatet e auditimit tregojnë se sistemi aktual për mbrojtjen e konsumatorëve nuk është i koordinuar mirë, dhe paraqet dobësi të theksuara në secilën hallkë të tij. Procedurat për trajtimin e ankesave nuk janë të qasshme, të unifikuara dhe nuk monitorohen në mënyrë sistematike e të verifikueshme, gjë që e bën të pamundur sigurimin e një mbikëqyrjeje të besueshme dhe transparente për ecurinë dhe zgjidhjen e rasteve.

Inspektimet në terren kryhen kryesisht pas ankesave individuale dhe jo në bazë të analizës së rrezikut. Kjo qasje pengon mbulimin në kohë të sektorëve me rrezik të lartë, si tregtia elektronike.

Strategjitë dhe planet për mbrojtje të konsumatorëve nuk përcillen me veprime konkrete e të matshme, ndërsa fushatat për ndërgjegjësim janë të kufizuara dhe nuk arrijnë të gjithë qytetarët. Mbi të gjitha, koordinimi ndërmjet institucioneve është i dobët dhe mungon një sistem i integruar për ndarjen e të dhënave dhe ndjekjen e përbashkët të rasteve. Këto dobësi ndikojnë drejtpërdrejt në nivelin e mbrojtjes që konsumatorëve realisht u ofrohet në treg.

Ankesat e konsumatorëve nuk trajtohen gjithmonë në mënyrë të drejtë, të qasshme dhe brenda afateve të arsyeshme. Rreth një e katërta e ankesave mbesin çdo vit të pazgjidhura ose figurojnë në sistem elektronik në proces. Mungesa e një baze të dhënash të përbashkët dhe procedurave standarde kufizon qasjen dhe ndjekjen e rasteve nga konsumatorët, ndërsa mungojnë mekanizmat për të ndjekur zbatimin e vendimeve pas shqyrtimit të ankesave. Megjithatë, 44.4% e të anketuarve deklarojnë se kanë marrë përgjigje brenda më pak se 30 ditësh, duke reflektuar angazhimin individual të disa inspektorëve, pavarësisht kufizimeve sistematike të platformës elektronike.

Inspektimet në terren nuk janë të planifikuara sipas analizës së rrezikut dhe kryesisht realizohen vetëm pas paraqitjes së ankesave. Inspektorati Qendror i Mbikëqyrjes së Tregut aktualisht nuk ka mekanizma të dedikuar për mbikëqyrjen e këtij sektori, duke i lënë

konsumatorët të pambrojtur ndaj mashtrimeve online. Edhe në rastet kur identifikohen shkelje, masat ndëshkuese shpesh janë të lehta dhe jo të standardizuara, ndërsa ndjekja e zbatimit të tyre mungon, duke ulur efektin parandalues dhe transparencën e procesit. Në mungesë të rikontrollit dhe analizës së të dhënave mbi zbatimin e masave, nuk është e mundur të vlerësohet ndikimi i tyre dhe as të identifikohen operatorët me shkelje të përsëritura. Për më tepër, mungon përshtatja e institucioneve ndaj zhvillimeve të tregut digjital, trajnimet për sfidat e tregtisë elektronike dhe përditësimi i kuadrit ligjor sipas direktivave evropiane për të drejtat e konsumatorëve në mjedisin online. Në anën tjetër, vërehet një trend pozitiv në rritjen e numrit të inspektimeve, nga 2,830 në vitin 2022 në 4,742 në vitin 2024, duke dëshmuar përpjekje të vazhdueshme të institucionit për të përmbushur mandatin e tij mbikëqyrës.

Fushatat për ndërgjegjësim dhe informim të konsumatorëve nuk janë të mjaftueshme dhe nuk arrijnë të ndikojnë në rritjen e njohurive të qytetarëve për të drejtat e tyre. Anketa e përfshirë në Programin për Mbrojtjen e Konsumatorit ka treguar se qytetarët nuk dinë ku dhe si të ankohen, ose nuk kanë besim në institucionet mbrojtëse. Rezultatet e pyetësorit tonë tregojnë se shumica e qytetarëve janë vetëm pjesërisht të informuar, ndërsa rreth 28% nuk kanë pasur informacione të qarta për mënyrën e ankesës, duke dëshmuar se fushatat e ndërgjegjësimit mbeten të pamjaftueshme. Një pjesë e konsiderueshme e tyre nuk parashtrojnë ankesa për shkak të vlerës së vogël të dëmit apo përvojave të mëparshme negative në trajtim të ankesës.

Koordinimi ndërmjet institucioneve të përfshira në mbrojtjen e konsumatorit mbetet i dobët dhe jo i strukturuar. Pavarësisht se rolet janë të përcaktuara ligjërisht, nuk ekziston një mekanizëm funksional për shkëmbimin e informacioneve dhe bashkërendimin e veprimeve midis institucioneve si Departamenti për Mbrojtjen e Konsumatorit, Inspektorati Qendror i Mbikëqyrjes së Tregut dhe rregullatorët sektorialë. Mungesa e bashkëpunimit të qëndrueshëm kufizon ndërhyrjet e përbashkëta dhe e zvogëlon efikasitetin e mbrojtjes së konsumatorëve në praktikë.

Kuadri ligjor nuk është plotësisht i harmonizuar me direktivat përkatëse të Bashkimit Evropian, sidomos në fushat që lidhen me kontratat në distancë, mbrojtjen nga praktikat e padrejta tregtare dhe tregtinë elektronike. Kjo përbën një pengesë për krijimin e një tregu të sigurt dhe transparent për konsumatorët në Kosovë, si dhe për përafrimin me standardet e tregut të përbashkët evropian. Sipas Raportit të Progresit të Komisionit Evropian për Kosovën, është theksuar nevoja që legjislacioni vendor të harmonizohet plotësisht me legjislacionin, standardet dhe praktikat e Bashkimit Evropian në fushën e mbrojtjes së konsumatorit, si parakusht për integrim të mëtejshëm.

Për të adresuar mangësitë e identikuara, janë dhënë gjithsej 13 rekomandime drejtuar Ministrisë së Industrisë, Ndërmarrësisë dhe Tregtisë, 6 prej të cilave për Departamentin e Mbrojtjes së Konsumatorëve dhe 7 rekomandime për Inspektoratin Qendror të Mbikëqyrjes së Tregut.

Përgjigjja e palëve të përfshira në auditim

Ministria e Industrisë, Ndërmarrësisë dhe Tregtisë është pajtuar me gjetjet dhe konkluzionet e auditimit dhe është zotuar se do t'i zbatojnë rekomandimet e dhëna. Letër konfirmimin për pranimin e gjetjeve dhe rekomandimeve mund ta gjeni në shtojcën tetë.

1 Hyrje

Mbrojtja e konsumatorëve është një komponent thelbësor i funksionimit të drejtë dhe të qëndrueshëm të tregut dhe ka ndikim të drejtpërdrejtë në mirëqenien ekonomike dhe shëndetësore të qytetarëve. Në një shoqëri demokratike dhe ekonomi tregu, konsumatorët kanë të drejtën për produkte dhe shërbime të sigurta, për informim të saktë dhe të kuptueshëm, si dhe për qasje në mekanizma të drejtë dhe efektiv për trajtimin e ankesave. Mos garantimi i këtyre të drejtave në praktikë nuk prek vetëm individët, por cenon edhe besimin e qytetarëve në treg dhe në institucionet publike, duke penguar zhvillimin e një ekonomie të qëndrueshme.

Në Kosovë, pavarësisht ekzistencës së kornizës ligjore për mbrojtjen e konsumatorit, qytetarët vazhdojnë të përballen me produkte të pasigurta, praktika të padrejta tregtare, mungesë transparence në çmime, dhe shërbime që nuk përmbushin standardet minimale të cilësisë. Për më tepër, sistemi i ankesave nuk garanton zgjidhje të drejtë dhe të barabartë për të gjithë, ndërsa mekanizmat për mbikëqyrje dhe ndëshkim shpesh nuk kanë ndikim parandalues. Si rezultat, konsumatorët ndihen të pambrojtur dhe të painformuar, ndërsa tregu mbetet i cënueshëm nga praktikat që dëmtojnë konkurrencën e ndershme dhe interesin publik.

Bazuar në të dhënat nga periudha 2022–2024, pesë kategori të përsëritura të ankesave nga konsumatorët përfshijnë: mospërputhjen e çmimeve, mospërfilljen e garancionit, mashtrimin tregtar, moskthimin e mallit dhe shkeljen e kushteve kontraktuale. Këto shqetësime lidhen veçanërisht me sektorë si tregtia elektronike, ku mungesa e mbikëqyrjes efektive krijon hapësirë për mashtrim dhe keqinformim.

Auditimi është ndërmarrë duke marrë parasysh ndikimin e drejtpërdrejtë që ka funksionimi i sistemit për mbrojtjen e konsumatorëve në jetën e përditshme të qytetarëve, si dhe rëndësinë e kësaj fushe për forcimin e besimit në institucionet publike dhe përafrimin e tregut vendor me standardet evropiane. Qëllimi i auditimit është të vlerësojë nëse sistemi aktual është funksional, i koordinuar dhe i orientuar drejt një mbrojtjeje reale dhe të drejtë të konsumatorit.

Pas miratimit të Ligjit për Mbrojtjen e Konsumatorit në vitin 2018, janë bërë përpjekje për përmirësimin e kuadrit ligjor dhe institucional. Ministria e Industrisë, Ndërmarrësisë dhe Tregtisë (tutje MINT) ka hartuar Programin për Mbrojtjen e Konsumatorit 2020–2024 (tutje Programi), i cili përfshin objektiva dhe masa për përmirësimin e informimit, edukimit dhe trajtimit të ankesave. Po ashtu, është funksionalizuar Këshilli për Mbrojtjen e Konsumatorit (tutje KMM) si organ ndërinstitutional këshillues. Megjithatë, shumë nga këto mekanizma nuk janë zbatuar plotësisht ose nuk kanë arritur efektin e synuar. Inspektorati Qendror i Mbikëqyrjes së Tregut (tutje IQMT) ka rol qendror në inspektime dhe ndëshkime, por

mungesa e planifikimit të bazuar në analizë rreziku dhe e koordinimit me inspektoratet komunale ka krijuar zbrazëtira në mbikëqyrje.

Përgjegjësia për mbrojtjen e konsumatorit ndahet ndërmjet disa institucioneve si MINT, IQMT dhe rregullatorëve sektorialë (Zyra e Rregullatorit për Energji, Autoriteti Rregullativ i Komunikimeve Elektronike dhe Postare, Autoriteti Rregullator për Shërbimet e Ujit, Banka Qendrore e Kosovës, Agjencia e Ushqimit dhe Veterinarisë), por koordinimi ndërmjet tyre nuk është funksional. Në mungesë të një sistemi të përbashkët të të dhënave dhe protokolleve të bashkëpunimit, zbatimi praktik i mbrojtjes së konsumatorit mbetet i ndarë dhe jo efektiv.

Ky auditim synon të kontribuojë në përmirësimin e sistemit përmes vlerësimit të sistemit ekzistues dhe ofrimit të rekomandimeve të drejtuara drejt sigurimit të një mbrojtjeje më të fortë, më transparente dhe më të koordinuar për konsumatorët në Kosovë.

2 Objektiva dhe pyetjet e auditimit

Objektivë e këtij auditimi është të vlerësojmë nëse institucionet në Kosovë sigurojnë një sistem funksional dhe efektiv për mbrojtjen e konsumatorëve përmes trajtimit adekuat të ankesave, informimit të qytetarëve dhe zbatimit të masave mbikëqyrëse.

Ky auditim vlerëson se në çfarë mase mekanizmat ekzistues janë të qasshëm, të koordinuar ndërinstitutionalisht dhe të aftë të parandalojnë, trajtojnë dhe ndëshkojnë shkeljet që prekin të drejtat e konsumatorëve, duke reflektuar parimet e transparencës, qasjes së barabartë dhe përgjegjshmërisë institucionale.

Metodologjia e detajuar e aplikuar gjatë këtij auditimi, kriteret e auditimit, fushëveprimi i auditimit, përshkrimi detaj i sistemit dhe përgjegjësitë e palëve relevante janë paraqitur në *Shtojcën 1* të këtij raporti.

2.1 Pyetjet e auditimit

Për t'iu përgjigjur objektives së auditimit janë parashtruar pyetjet e auditimit si në vijim:

1. Sa efektiv është sistemi aktual i mbrojtjes së konsumatorëve në Kosovë?
2. Sa funksional është procesi për zbatimin, monitorimin dhe raportimin e strategjive dhe planeve për mbrojtjen e konsumatorëve?

3 Gjetjet e auditimit

Procesi i trajtimit të ankesave fillon me pranimin e ankesës nga Departamenti për Mbrojtjen e Konsumatorit (DMK) në kuadër të Ministrisë së Industrisë, Ndërmarrësisë dhe Tregtisë (MINT). DMK regjistron ankesën dhe e përcjell te Inspektorati Qendror i Mbikëqyrjes së Tregut (IQMT), i cili ka mandatin për të zhvilluar inspektime në terren. Pas përfundimit të inspektimit, IQMT merr vendimin për rastin, dhe ky vendim duhet t'i rikthehet DMK-së, e cila më pas informon konsumatorin për rezultatin e shqyrtimit.

Rrjedhimisht, për të pasqyruar këtë rrjedhë institucionale, gjetjet janë ndarë bazuar në pesë funksione kyçe të procesit: trajtimi i ankesave, inspektimet dhe mbikëqyrja, zbatimi i strategjive dhe planeve, ndërgjegjësimi i qytetarëve, dhe koordinimi ndërinstitucional. Për të përfshirë perspektivën e drejtpërdrejtë të qytetarëve, është realizuar edhe një pyetësor me konsumatorë që kishin paraqitur ankesa, duke marrë përgjigje të strukturuar që ndihmuan në thellimin e analizës së auditimit (pyetësori në shtojcën 2).

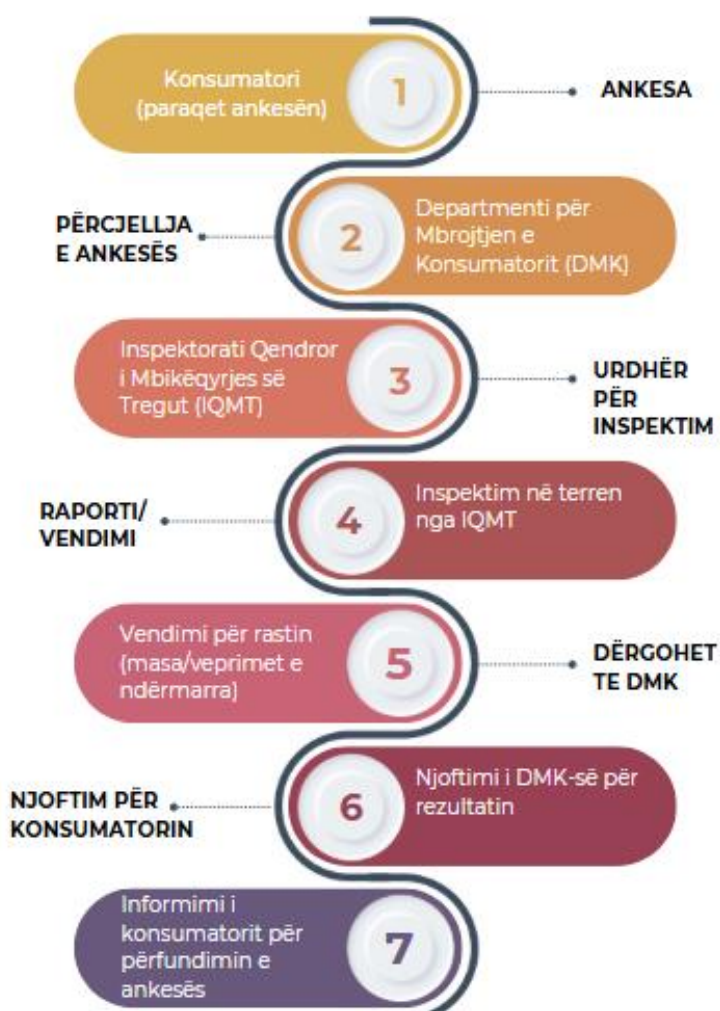


Figura 1 Procesi i Trajtimit të Ankesave të Konsumatorëve nëpërmjet DMK dhe IQMT

3.1 Trajtimi i Ankesave të Konsumatorëve nga DMK dhe IQMT

Mekanizmi për trajtimin e ankesave të konsumatorëve në Kosovë është një ndër funksionet më të rëndësishme të sistemit të mbrojtjes së tyre. Përgjegjësia për këtë proces ndahet ndërmjet Departamentit për Mbrojtjen e Konsumatorit (DMK), që pranon dhe përcjell ankesat, dhe Inspektoratit Qendror për Mbikëqyrjen e Tregut (IQMT), që trajton rastet përmes inspektimeve dhe masave ndëshkuese për rastet që lidhen me mbikëqyrjen e tregut dhe shkelje të të drejtave të konsumatorëve nga operatorët ekonomik. Ky kapitull paraqet gjetjet lidhur me funksionimin aktual të këtij mekanizmi, përfshirë sfidat në standardizim, dokumentim, vendimmarrje dhe monitorim, si dhe përputhjen e tij me standardet për transparencë, efikasitet dhe qasje të barabartë për konsumatorët.

3.1.1 Mungesë e një sistemi të integruar, të standardizuar dhe të automatizuar për menaxhimin e ankesave të konsumatorëve

Një sistem funksional për mbrojtjen e konsumatorit duhet të përfshijë procedura të qarta dhe të zbatueshme për trajtimin e ankesave, të cilat të jenë të qasshme për të gjithë qytetarët pa diskriminim, dhe që garantojnë trajtim të drejtë, zgjidhje brenda afateve të përcaktuara, dhe komunikim të rregullt e të kuptueshëm me konsumatorin. Këto kërkesa burojnë nga praktikatat e mirëfillta të trajtimit të ankesave në vendet e Bashkimit Evropian, por janë të përforcuara edhe në dokumentet përkatëse ligjore dhe operative të Kosovës të cilat po ashtu përcaktojnë se çdo ankesë duhet të trajtohet brenda 60 ditëve dhe në mënyrë të drejtë, të barabartë dhe transparente për të gjithë qytetarët⁶.

Ankesat nga qytetarët mund të dorëzohen përmes platformës online⁷, email-it institucional, ose fizikisht në zyrat e DMK-së. Kur një ankesë i takon kompetencave të IQMT, DMK e përcjell për trajtim më tej. Më pas, IQMT shqyrton rastin përmes inspektimeve në terren.

Për periudhën 2022–2024 janë analizuar gjithsej 76 mostra të ankesave të konsumatorëve të pranuar përmes platformës nga DMK. Nga këto, 34 mostra i përkasin vitit 2024, 19 mostra vitit 2023 dhe 23 mostra vitit 2022. Mostrat janë përzgjedhur për të pasqyruar llojet më të shpeshta të shkeljeve që lidhen me të drejtat e konsumatorëve. Këto përfshijnë: moskthimin e mallit, mashtrimin e konsumatorit, mosrespektimin e garancionit dhe mos përputhjen e çmimeve në momentin e blerjes.

Për secilën mostër, është analizuar i gjithë cikli i trajtimit të ankesës, duke përfshirë: ankesën e dorëzuar nga konsumatori, procedurën e përcjelljes së saj nga DMK në IQMT, dosjen e inspektimit të përgatitur nga IQMT (përfshirë dëshmitë, procesverbalet dhe vendimin përfundimtar), si dhe mënyrën e kthimit të vendimit nga IQMT në DMK. Po ashtu, është shqyrtuar nëse DMK ka përmbyllur procesin duke informuar konsumatorin përmes

⁶ Udhëzimi Administrativ Nr. 13/2018 për Procedurat e Trajtimit të Ankesave

⁷ konsumatori-rks.gov

platformës. Kjo analizë gjithëpërfshirëse ka mundësuar të identifikohen dobësitë në secilën hallkë të procesit të trajtimit të ankesave.

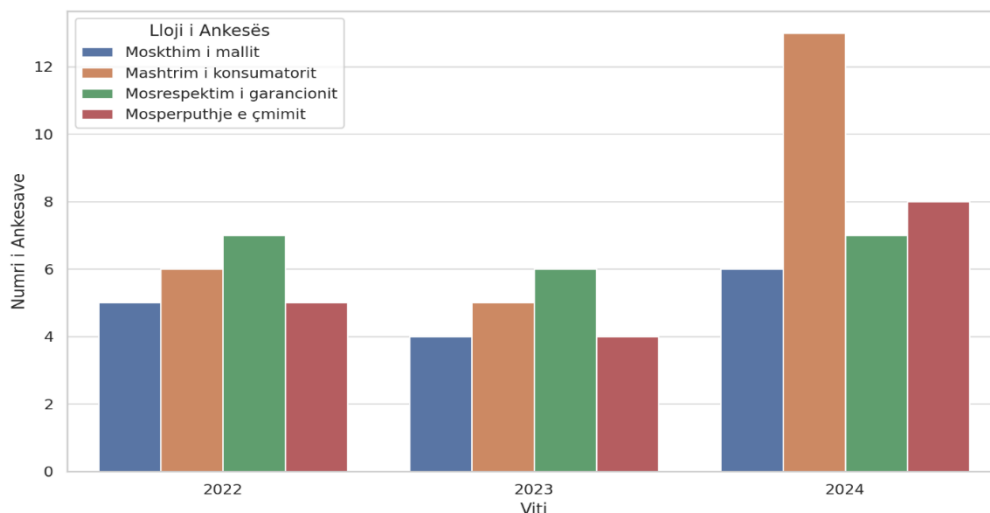


Figura 2 Përzgjedhja e mostrave të ankesave nga konsumatorëve sipas llojit të ankesave dhe vitit

Të dhënat nga fig.2 tregojnë se mashtrimi i konsumatorit dhe mosrespektimi i garancioneve janë shkeljet më të shpeshta, me një rritje të dukshme të rasteve të mashtrimit në vitin 2024. Po ashtu, në çdo vit ka pasur raste të konsiderueshme ku konsumatorëve nuk u është kthyer malli apo janë përballur me çmime të ndryshme nga ato të ekspozuara në raftë.

Përveç platformës online, DMK pranon ankesa edhe nga email-i, kontaktet fizike, telefoni dhe rrallëherë nga rrjetet sociale. Megjithatë, nuk ekziston një bazë e të dhënave e unifikuar dhe e strukturuar që kategorizon ankesat sipas kanalit të pranimit. Në praktikë, kjo do të thotë se ankesat që nuk dorëzohen përmes platformës online nuk regjistrohen në mënyrë sistematike, dhe konsumatorët zakonisht orientohen nga zyrtarët e DMK që ta riparashtrojnë ankesën përmes platformës.

Për më tepër, edhe sistemi elektronik aktual që përdoret për trajtimin e ankesave nuk është i integruar apo i koordinuar me sistemet e institucioneve të tjera që marrin pjesë në këtë proces, si IQMT. Pasi një ankesë pranohet dhe përcaktohet se bie në fushën e kompetencës së IQMT, DMK e përcjell atë për trajtim tek IQMT, e që kryesisht përdor email-in si mjet për të përcjellë ankesat tek inspektorët përkatës.

Megjithëse platforma elektronike ka opsionin që inspektorët të hyjnë drejtpërdrejt në sistem për t'u përgjigjur ndaj ankesës (por jo edhe për ta shikuar ankesën), kjo mundësi nuk shfrytëzohet në praktikë. Nga intervistat dhe përgjigjet zyrtare, është evidentuar se shumë inspektorë nuk kanë përdorur fare platformën, disa nuk kanë pasur fare informatë se ekziston mundësia e kthimit të përgjigjeve nga aty.

Gjatë auditimit nuk është verifikuar nëse konsumatorët kanë mundësi të kontrollojnë fazën në të cilën gjendet ankesa e tyre përmes kodit unik të marrë gjatë paraqitjes së saj, pasi

platforma e DMK-së ka qenë jashtë funksionit. Për më tepër, DMK nuk ka ofruar dëshmi të mjaftueshme në këtë drejtim, përveç një linku i cili gjithashtu nuk ka qenë funksional.

Shkaku kryesor i problemeve në trajtimin e ankesave qëndron në mungesën e një sistemi të centralizuar, të integruar dhe të standardizuar elektronik për regjistrimin, kategorizimin dhe ndarjen automatike të ankesave sipas burimit të ardhjes. Kjo gjendje shoqërohet me mungesën e protokolleve të përbashkëta ndërinstytucionale, mungesën e trajnimeve të rregullta për përdorimin e sistemit si dhe mungesën e ndërveprimit teknik ndërmjet DMK dhe IQMT. Mungesë e një protokolli të qartë për rrjedhën e ankesës dhe përcaktimin e përgjegjësi dhe afateve për trajtim, ka sjellë që procesi aktual të karakterizohet nga paqartësi institucionale, trajtim jo i barabartë i rasteve, dhe pamundësi për gjurmim dhe analizë efektive.

3.1.2 Mospërputhje e sistemit të ankesave me standardet evropiane për efikasitet dhe transparencë

Sistemet moderne për menaxhimin e ankesave të konsumatorëve duhet të ofrojnë akses të integruar për palët përfituese dhe institucionale, gjurmueshmëri të plotë të çdo ndërhyrjeje, transparencë në informim dhe raportim, si dhe akses të barabartë dhe të kuptueshëm për të gjithë qytetarët⁸.

Sistemi aktual i DMK-së për trajtimin e ankesave të konsumatorëve nuk përmbush shumicën e këtyre standardeve. Megjithatë ekziston një platformë online për paraqitjen e ankesave, ajo nuk është e integruar me institucionet e tjera përgjegjëse, si IQMT, dhe nuk siguron rrjedhë të plotë dhe të gjurmueshme të ankesës nga pranimi deri në zgjidhje. Konsumatori nuk ka mundësi të ndjekë statusin e ankesës, ndërsa njoftimet dhe përgjigjet bëhen në mënyrë joautomatike dhe të pakoordinuar përmes emailit.

Në praktikë, edhe funksionalitetet që ekzistojnë brenda sistemit nuk shfrytëzohen në mënyrë të strukturuar. Shumë nga përgjigjet e inspektorëve nuk dokumentohen fare në platformë, nuk kanë datë kthimi dhe nuk lidhen drejtpërdrejt me ankesën fillestare. Kjo pamundëson gjurmueshmërinë e procesit dhe krijon mospërputhje ndërmjet hapave të ndërmarrë dhe rezultateve të raportuara. Si rrjedhojë, komunikimi ndërinstytucional mbetet joefektiv, koordinimi ndërmjet DMK dhe IQMT është i dobët, dhe vonesat në trajtim janë të shpeshta.

Në këtë kontekst, është me rëndësi të vlerësohet sistemi ekzistues i DMK-së në krahasim me praktikën evropiane. Bazuar në praktikën evropiane, në mungesë të një standardi të vetëm për sistemin e menaxhimit të ankesave të konsumatorëve, është përpiluar një listë me kritere

⁸ United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD), *United Nations Guidelines for Consumer Protection*, 2016, Sections 80–81;

European Commission, *Consumer Conditions Scoreboard – Edition 2021*, sections on national best practices
https://ec.europa.eu/info/publications/consumer-conditions-scoreboard_en

kyçe që një sistem modern duhet të përmbushë, duke u bazuar në praktikat më të mira evropiane dhe udhëzimet e BE-së për transparencë, gjurmueshmëri, aksesueshmëri dhe efikasitet të përgjigjes ndaj konsumatorëve⁹.

Për më tepër, konsumatorët duhet të kenë qasje në mjete efektive për zgjidhjen e ankesave, si dhe transparencë të plotë për rrjedhën dhe përfundimin e tyre¹⁰. Tabela më poshtë paraqet një vlerësim krahasues:

Tabela 1 Vlerësimi i sistemit të DMK në raport me praktikat evropiane

Kriteri i një sistemi të integruar dhe modern për trajtimin e ankesave	Përmbushur nga DMK	Komente
Akses i integruar i palëve të përfshira në sistem (DMK, IQMT, konsumator)	✗ Jo	IQMT nuk ka qasje direkte; përgjigjet jepen përmes emailit, jo në sistem
Funksionalitet për dorëzim dhe kthim të ankesave vetëm nëpërmjet sistemit	✗ Jo	DMK i përcjell ankesat me email, jo përmes sistemit
Konsumatori ka kod/llogari për të përcjellë statusin online të ankesës	✗ Jo	Nuk ekziston funksionaliteti i tillë për konsumatorët
DMK njofton automatikisht konsumatorin përmes sistemit	✗ Jo	Njoftimi bëhet manualisht me email
Sistemi ruan të gjitha datat dhe ndërhyrjet (log aktiviteti) për çdo hap	✗ Jo	Mungojnë datat dhe informacioni për personat përgjegjës për secilën ndërhyrje
Statistika të organizuara për filtrime dhe raporte (bazuar në kategori, status etj.)	✗ Jo	Statistikat janë të paorganizuara dhe jo të filtrueshme
Platforma ka pamje dhe funksionim të lehtë për përdorim për konsumatorët (dizajn "për të gjithë")	⚠ Pjesërisht	Ka version online, por funksionon vetëm për konsumatorin dhe nuk është e integruar me institucionet e përfshira në procesin e trajtimit të ankesave
Transparencë publike për performancën dhe statusin e trajtimit të ankesave	⚠ Pjesërisht	DMK publikon në kohë reale disa të dhëna statistikore të përgjithshme për ankesat e trajtuara, por mungojnë detajet analitike dhe ndarjeve sipas sektorëve apo kohës së trajtimit.

⁹ Direktiva (EU) 2019/2161 për një zbatueshmëri më të mirë dhe modernizim të rregullave të Bashkimit Evropian për mbrojtjen e konsumatorit.

¹⁰ Neni 11a i Direktivës 2019/2161

Praktikat ndërkombëtare në vende si Holanda dhe Suedia tregojnë se sistemet moderne për menaxhimin e ankesave duhet të jenë të ndërlidhura me regjistrat e inspektimeve dhe të dhënave për bizneset që mbikëqyren¹¹. Kjo ndërlidhje siguron jo vetëm gjurmueshmëri dhe raportim të brendshëm, por edhe publikimin e të dhënave përmes dashboards të hapura për publikun (open data dashboards) që ofrojnë të dhëna në kohë reale për qytetarët dhe palët e interesit¹². Sistemi aktual i DMK-së nuk përmbush shumicën e këtyre standardeve, pasi nuk siguron qasje të barabartë për të gjitha kategoritë e qytetarëve, mungon gjurmimi i rasteve nga fillimi deri në fund, dhe nuk ofron transparencë të mjaftueshme në raport me kohën e trajtimit dhe rezultatin e ankesës. Në mungesë të këtyre elementeve bazë, sistemi nuk arrin të garantojë një mbrojtje të drejtë dhe efektive për konsumatorët, ashtu siç kërkohet në kuadër të përpjekjeve për harmonizim me standardet e BE-së.

3.1.3 Mungesë standardizimi dhe dokumentimi në trajtimin dhe menaxhimin e ankesave nga IQMT

Institucionet përgjegjëse duhet të kenë të instaluar mekanizma për gjurmimin, arkivimin dhe analizimin e ankesave, përmes të cilëve mundësohet raportimi i rregullt, ndarja sipas natyrës së shkeljes dhe performanca e trajtimit në nivel lokal dhe qendror¹³. Raportimet e inspektimeve duhet të realizohen në mënyrë të rregullt, të dokumentohen në mënyrë të standardizuar dhe të përfshijnë verifikime fizike në terren. Këto raporte duhet të përmbajnë të dhëna mbi llojet e shkeljeve, masat e marra, dhe statusin e zbatimit të tyre. Në rast të shkeljeve të konstatuara, duhet të ndërmerren masa ndëshkuese që janë proporcionale, të zbatueshme dhe me efekt parandalues¹⁴.

Pas pranimit të ankesës nga DMK dhe delegimit të saj në IQMT, rasti shpërndahet tek inspektorët përkatës për trajtim. Më pas kryhet një inspektim në terren për të verifikuar pretendimet e konsumatorit. Megjithatë, mënyra se si trajtohen këto raste nuk është e unifikuar dhe ndryshon nga një inspektor te tjetri. Shpesh mungojnë dëshmitë apo dokumentet mbështetëse që tregojnë qartë hapat e ndjekur. Në disa dosje, aktvendimi është lëshuar pa përfshirë fotografi, deklarata, ose prova të tjera materiale që do të vërtetonin objektivisht shkeljen. Kjo mungesë dokumentacioni ngre dyshime mbi saktësinë, transparencën dhe besueshmërinë e vendimeve të marra.

¹¹ Autoriteit Consument & Markt (ACM) në Holandë, është autoritet rregullator që përveç mbrojtjes së konkurrencës, zbaton ligjin për mbrojtjen e konsumatorit dhe ka sistem të shpërndarjes publike të statistikave dhe rezultateve të trajtimit të ankesave <https://www.acm.nl/en/about-acm/our-organization/the-netherlands-authority-for-consumers-and-markets>

¹² Në Suedi, National Board for Consumer Disputes (ARN), agjenci qeveritare nën Ministrinë e Financave, ofron vendime publike për ankesat e konsumatorëve, duke siguruar kështu një proces transparent dhe analitik <https://www.government.se/government-agencies/national-board-for-consumer-disputes/>

¹³ Raporti I Punes 2022-2024

¹⁴ Ligji Nr. 03/L-181 për Inspektoratin e Tregut dhe Mbikëqyrjen e Tregut, neni 15 dhe 16

Për më tepër, dosja fizike e shqyrtimit të ankesës nuk është e arkivuar në mënyrë që të jetë e qasshme nga Kryeinspektori/ja ose menaxhmenti i lartë. Kjo do të thotë se në mungesë të inspektorit përgjegjës, stafi tjetër nuk ka mundësi të qaset në informacionin përkatës për rastin. Kjo situatë pasqyron mungesë të qartë të mekanizmave për gjurmim, dokumentim dhe raportim të konsoliduar në nivel institucional.

Mungesa e një data baze apo sistem të integruar për menaxhimin e ankesave, ka bërë që procesi të mbështetet në punë manuale dhe komunikim informal, duke krijuar vështirësi në gjurmueshmëri, transparencë dhe respektim të afateve ligjore. Si pasojë, ulët efikasiteti i trajtimit të ankesave, rritet rreziku i kontesteve dhe dëmtohet besimi i palëve në institucion dhe në sistemin e mbrojtjes së konsumatorit.

Një tjetër problem është edhe përdorimi joefektiv i platformës elektronike për menaxhimin e ankesave. Një pjesë e ankesave mbetet me status të papërfunduar në sistem, për shkak të mungesës së dokumentimit të duhur dhe mbështetjes në komunikim manual. Megjithatë, nga shqyrtimi i 76 mostrave të ankesave, rezulton se 58% të ankesave nga mostrat janë trajtuar brenda afatit ligjor prej 60 ditësh, siç kërkohet me ligj.

Pavarësisht se këto ankesa janë trajtuar brenda afatit, ekzistojnë disa raste që kanë tejkaluar afatin ligjor me qindra ditë, duke dëmtuar besimin në efektivitetin e sistemit dhe duke shfaqur nevojën për përmirësim të dokumentimit, ndjekjes dhe automatizimit të procesit.

Tabelat më poshtë paraqesin afatet e trajtimit të ankesave të konsumatorëve sipas platformës elektronike në kategoritë: të zgjidhura dhe të bazuara, të zgjidhura dhe të pabazuara dhe në proces. Siç edhe vërehet, në disa raste është konstatuar tejkalim i konsiderueshëm i afatit ligjor prej 60 ditësh, që kërkohet me ligj për trajtimin e ankesave të konsumatorëve. Këto vonesa kanë ndodhur për disa arsye, përfshirë raste kur informacioni për përfundimin e shqyrtimit nuk është përcjellë nga IQMT tek DMK, duke bërë që rasti të mbetet në statusin ‘në proces’ në platformë, ose në raste më të rralla, kur DMK nuk e ka përditësuar në sistem që ankesa është përmbyllur.

Këto raste me vonesa të gjata për trajtimin e ankesave tregojnë për probleme sistematike në disa prej komponentëve kyç e procesit të trajtimit si mungesa e dokumentimit të rregullt dhe sistematik, siç është evidentuar edhe në pjesë të tjera të raportit.

2024					
Te zgjidhura				Në Proces	
Te bazuara		Te pabazuara			
Mostra ID	Afati I shqyrtimit te ankeses/ Ditë	Mostra ID	Afati I shqyrtimit te ankeses/ Ditë	Mostra ID	Afati I shqyrtimit te ankeses/ Ditë
116327	8	115769	11	113839	41
116349	15	117928	33	117470	90
117973	9	115874	7	115618	383
117114	8	115294	390	115662	378
1174093	22	116765	23	115629	381
117086	17	117451	35	113386	536
117702	23	115862	38	115431	405
117901	14	114252	60	113350	358
116995	36	117367	58	116642	291
115815	21	117954	24		
		115784	18		
		116849	41		

2023					
Te zgjidhura				Në Proces	
Te bazuara		Te pabazuara			
Mostra ID	Afati I shqyrtimit te ankeses/ Ditë	Mostra ID	Afati I shqyrtimit te ankeses/ Ditë	Mostra ID	Afati I shqyrtimit te ankeses/ Ditë
109189	870	112553	47	109057	887
110584	80	112568	13	111161	655
110592	18	111098	7	113092	558
108936	17	113125	550		
109432	5	111014	3		
		113165	1		
		111261	5		

2022					
Te zgjidhura				Në Proces	
Te bazuara		Te pabazuara			
Mostra ID	Afati I shqyrtimit te ankeses/ Ditë	Mostra ID	Afati I shqyrtimit te ankeses/ Ditë	Mostra ID	Afati I shqyrtimit te ankeses/ Ditë
107121	3	105717	1250	106752	1156

107204	5	107667	1048	108228	973
106527	13	108818	910	105968	1213
107449	1080	105803	1238	106791	1141
107311	1103	107501	1073	108417	953
107191	15	106458	22	106300	1187
		107157	4		
		108429	950		
		106729	47		
		108191	1		

Tabela 2 Shqyrtimi i afateve ligjore te mostrave gjate viteve 2022,23,24

Për të përforcuar vlerësimin se shumica e ankesave janë trajtuar brenda afatit ligjor prej 60 ditësh, vlen të theksohet se edhe të dhënat nga pyetësi i realizuar me konsumatorët e përzgjedhur si mostra në këtë auditim konfirmojnë këtë. Anketa është realizuar vetëm me konsumatorë që kanë paraqitur ankesa përmes platformës së DMK dhe rastet e të cilëve janë përcjellë për trajtim te IQMT. Sipas rezultateve të pyetjes “Brenda sa ditëve nga paraqitja e ankesës keni marrë përgjigjen?” 44.4% e të anketuarve kanë deklaruar se janë trajtuar brenda 30 ditëve, ndërsa 5.6% të tjerë kanë thënë se kanë marrë përgjigje brenda 60 ditëve. Kjo nënkupton se afërsisht gjysma e ankesave janë trajtuar brenda afatit ligjor. Megjithatë, 22.2% deklarojnë se kanë pritur më shumë se 60 ditë, ndërsa 27.8% nuk kanë marrë fare përgjigje, duke treguar se ka ende hapësira për përmirësim në respektimin e afateve dhe komunikimin me konsumatorët.

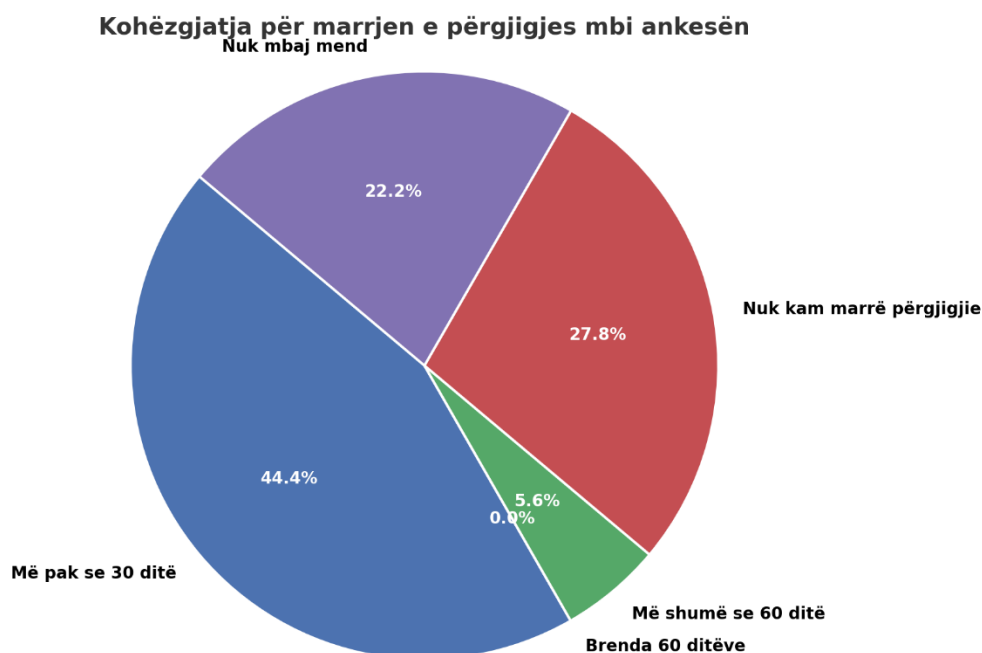


Figura 3 Efikasiteti i trajtimit të ankesave – perspektiva e konsumatorëve bazuar ne pyetësor

Në trajtimin e ankesave të deleguara nga DMK, IQMT ka treguar performancë më të mirë krahasuar me disa institucione të tjera rregullative dhe mbikëqyrëse, si Agjencia e Ushqimit dhe Veterinarisë (AUVK), Administrata Tatimore e Kosovës (ATK), Banka Qendrore e Kosovës (BQK) dhe Autoriteti Rregullativ i Komunikimeve Elektronike dhe Postare (ARKEP), të cilat trajtojnë një numër më të kufizuar rastesh ose fokusohen në sektorë më të ngushtë. Nga mostrat e analizuara, 58% e ankesave janë trajtuar brenda afatit ligjor prej 60 ditësh, ndërsa 44.4% e konsumatorëve të anketuar kanë marrë përgjigje brenda 30 ditëve. Për më tepër, në periudhën 2022–2024, numri i inspektimeve të kryera nga IQMT është rritur nga 2,830 në 4,742, duke shënuar një rritje prej 67%. Ky aktivitet më i lartë operativ, i kombinuar me angazhimin për t’iu përgjigjur rasteve të deleguara nga DMK, e pozicionon IQMT mbi mesataren e disa agjencive homologe për nga volumi dhe ritmi i reagimit, pavarësisht kufizimeve të vazhdueshme në dokumentim dhe standardizim të procesit¹⁵.

Megjithatë, 18 ankesa nga mostrat e shqyrtuara ende figurojnë me status "në proces" në sistemin e DMK-së, ndonëse për vitet 2022–24 në total 815 ankesa kishin statusin "në proces" (shih tab.1). Në këto raste, trajtimi i ankesave nuk është pasqyruar në sistem, dhe evidencat për përfundimin e tyre bazohen kryesisht në email-e të dërguara manualisht nga inspektorët. Kjo mënyrë dokumentimi nuk ofron një pasqyrë të qartë mbi afatet ligjore të trajtimit dhe përmbajtjen e përgjigjes. Si rrjedhojë, bëhet e vështirë monitorimi i progresit dhe garantimi i zbatimit të afateve të përcaktuara me ligj. Kjo situatë buron nga mungesa e udhëzimeve të qarta, trajnimeve për personelin, kontrollit të brendshëm dhe përdorimi i sistemeve joefikase për dokumentim dhe ruajtje të provave. Si pasojë, mungesa e dokumentacionit të plotë dhe të verifikueshëm dobëson cilësinë dhe transparencën e vendimeve të marra, pasi ato nuk mbështeten në prova të qarta apo në një rrjedhë të mirë-dokumentuar të procesit inspektues. Kjo gjendje ul besueshmërinë ndaj institucioneve, rrit mundësinë që vendimet të kontestohen nga operatorët ekonomikë, pasi në mungesë të provave të dokumentuara (si procesverbale, fotografi apo deklarata të palëve), vendimi i inspektorit nuk mund të konsiderohet i bazuar në fakte të verifikueshme. Kjo ua mundëson operatorëve të pretendojnë se vendimi është arbitrar, i paarsyetuar ose i marrë në kundërshtim me të drejtën për mbrojtje dhe transparencë procedurale. Si rezultat, këto vendime janë më të ekspozuara ndaj ankesave administrative apo padive në gjykatë, duke i vënë institucionet në pozitë të pafavorshme për ta mbrojtur ligjshmërinë e tyre.

¹⁵ Analizat bazohen në mostrat e ankesave (2022–2024) nga platforma e DMK-së, të alokuara në institucionet përkatëse sipas natyrës së rastit, si dhe në raportet vjetore të IQMT-së

3.1.4 Vendosja e gjobave pa standarde dhe qasje jo-progresive nga IQMT

Sipas praktikave të mira evropiane dhe udhëzimeve të BE-së, sistemet e mbikëqyrjes së tregut duhet të përfaqësojnë masa ndëshkuese që janë proporcionale, efektive dhe parandaluese, duke u bazuar në natyrën dhe rrezikshmërinë e shkeljes, si dhe në historikun e subjektit¹⁶. Po ashtu, Ligji përcakton se autoritetet kompetente duhet të ndërmarrin masa në përputhje me shkallën e shkeljes dhe të sigurojnë respektimin e ligjit në mënyrë të drejtë dhe të barabartë¹⁷.

IQMT në disa raste ka vepruar si ndërmjetësues mes konsumatorit dhe operatorit ekonomik, duke përmbyllur ankesat përmes kthimit të mjeteve financiare ose kompensimeve të ngjashme. Nga inspektimet është vërejtur se në 23 raste të tilla (tabela 3), procesi është mbyllur pa vendosur ndonjë masë ndëshkuese, pa paralajmërim apo raport zyrtar ndaj operatorit që ka shkelur të drejtat e konsumatorit. IQMT ndërmerr masa administrative vetëm kur operatori ekonomik (tutje OE) dështon të sigurojë dëshmi ose raporte që justifikojnë parregullsinë e konstatuar.

2024		2023		2022	
Te zgjidhura		Te zgjidhura		Te zgjidhura	
Te bazuara	Te pabazuara	Te bazuara	Te pabazuara	Te bazuara	Te pabazuara
Mostra ID	Mostra ID	Mostra ID	Mostra ID	Mostra ID	Mostra ID
116327	117928	109189	113165	107121	105717
116349		110592	111098	107204	108818
117973		108936		106527	107157
117114				107449	
117086				107311	
117702				107191	
117901					
115815					

Tabela 3 Mostrat e ankesave të zgjidhura pa vendosje të masave ndëshkuese zyrtare nga IQMT (2022–2024)

Për shembull, në vitin 2022, mostra me ID 107191 përfaqëson një rast ku konsumatori ka kërkuar kthimin e mjeteve financiare për shkak të një produkti të papërshtatshëm. Pas ndërhyrjes së inspektoratit, OE ka kthyer shumën e paguar, dhe rasti është mbyllur pa masë ndëshkuese apo dokumentim zyrtar të shkeljes.

¹⁶ UN Guidelines for Consumer Protection, pika 80–81 dhe Regulation (EU) 2019/1020, neni 11

¹⁷ Ligji nr. 06/L-034 për Mbrojtjen e Konsumatorit në Kosovë

Procesverbali nr.	00300
Datë	03.06.2022
Konstatimi	Inspektoret e Inspektoratit të tregut të MINT kontaktuan përgjegjësin e subjektit afarist i cili konsumatorit i ka kthyer shumen e paguar prej 14.99 € për produktin e blerë Fund për femra pasi që konsumatori kishte konsideruar të pa përshtatshëm .
Masat	Nuk ka masa

Figura 4 Pjese e shkëputur nga procesverbali i IQMT

Po ashtu, në mostrën me ID 107204, ankesa kishte të bënte me mospranimin e produktit edhe pas pagesës. Edhe pse IQMT ka realizuar inspektim dhe ka vlerësuar se ankesa ishte e bazuar, pas kërkesës së inspektorit, OE ka dërguar produktin dhe rasti është mbyllur pa shqiptuar gjobë apo ndonjë masë tjetër.

Rrjedhimisht, nga praktika e inspektimeve të shqyrtuara (mostrat ID 107191 dhe 107204), mungon dokumentimi formal i ndërhyrjes administrative (p.sh. urdhëresës së inspektorit ndaj subjektin ekonomik që t'i eliminojë parregullsitë brenda një afati të caktuar) dhe vendimarrja zyrtare e inspektorit. Inspektori nuk ka nxjerrë masë administrative ose urdhëresë me afat, por thjesht ka “ndërhyrë” me biseda verbale ose ndërmjetësim informal, qe tregon se nuk janë respektuar si duhet në aspektet procedurale dhe ato të dokumentimit.

Kjo qasje dobëson efektin parandalues të sistemit, duke rritur rrezikun që shkeljet të përsëriten nga të njëjtët operatorë, që ndikon drejtpërdrejt në transparencën dhe llogaridhënien e veprimeve institucionale.

Në vijim, nga analiza e mostrave tjera, rezulton se vetëm në 10 raste janë shqiptuar masa ndëshkuese në formën e gjobave administrative¹⁸. Prej tyre, 8 raste janë ndëshkuar me të njëjtën shumë, 1,000 euro (tab.4), pavarësisht se shkeljet kanë ndryshuar në përmbajtje, në ndikim ndaj konsumatorit dhe në sektorin përkatës.

2024		2023		2022	
Mostra ID	Shuma	Mostra ID	Shuma	Mostra ID	Shuma
1174093	1000€	109189	1000€	106458	1000€
116995	1000€	110584	500€	106300	1000€
115784	1000€	109432	1000€		
116849	1000€				
113839	400€				

Tabela 4 Rastet ku janë shqiptuar gjoba administrative fikse prej 1,000 euro nga IQMT (2022–2024)

¹⁸ Gjobë administrative është një masë ndëshkuese e vendosur nga organet kompetente si pasojë e shkeljes së dispozitave administrative, me qëllim ndëshkimin dhe parandalimin e shkeljes së ligjit dhe rregulloreve

Si shembull konkret, në rastet kur OE-të kanë mashtruar konsumatorët me çmime të ndryshme ndërmjet raftit dhe arkës, gjobat kanë mbetur të njëjta (1,000 euro) edhe pse shkelja është përsëritur disa herë brenda të njëjtit muaj. Kjo tregon se masa nuk ka qenë progresive dhe nuk ka shërbyer si mjet për të ndaluar shkeljet. Për më tepër, për të njëjtën shkelje, një OE tjetër është ndëshkuar me shumë të ndryshme (500 euro) nga 1,000 euro, duke nxjerrë në pah mungesën e barazisë dhe konsistencës në vendimmarrjen ndëshkuese.

Kjo situatë rrjedh nga mungesa e një metodologjie të dokumentuar dhe progresive për shqyrtimin dhe ndëshkimin e shkeljeve. IQMT nuk ka udhëzime të standardizuara për ndarjen e gjobave sipas natyrës dhe seriozitetit të shkeljes, as mekanizma të ndjekjes pasuese për të verifikuar nëse operatorët kanë përmbushur obligimet e tyre ligjore. Përgjegjësia për monitorim mbetet në nivel të inspektorëve individualë, ndërsa mungesa e një sistemi digjital dhe të centralizuar pamundëson konsolidimin e të dhënave, analizën e performancës dhe zhvillimin e raporteve që do të përmirësonin politikat e mbikëqyrjes. Përdorimi i gjobave fikse, pa dallim të natyrës së shkeljes apo përsëritjes së saj, ka reduktuar efektin ndëshkues dhe parandalues të sistemit, duke rrezikuar inkurajimin e sjelljeve të pandershme nga operatorët ekonomikë. Mungesa e ri kontrollit dhe e analizës për efektin e masave ndëshkuese e bën të pamundur vlerësimin nëse ndërhyrjet e IQMT kanë rezultuar në përmirësim të gjendjes në treg apo ndryshim të sjelljes së subjekteve. Kjo gjendje cenon transparencën, llogaridhënien dhe besueshmërinë publike në funksionin mbikëqyrës të institucionit, duke e dobësuar rolin e tij si garantues i mbrojtjes së të drejtave të konsumatorëve.

3.1.5 Mbrojtje e dobët ndaj mashtrimeve nga shitjet online

IQMT nuk ka mekanizma të posaçëm për mbikëqyrjen e tregtisë elektronike, duke lënë konsumatorët të pambrojtur ndaj mashtrimeve online. Një pjesë e konsiderueshme e ankesave të pranuar gjatë viteve 2022–2024 lidhen me blerje përmes internetit, përfshirë raste nga shitës të paautorizuar në rrjete sociale. Nga analiza e 76 mostrave të shqyrtuara, rreth 30% kishin të bënin me blerje online (tab. 4), ku konsumatorët raportuan mashtrime, mospërputhje me produktin e porositur, mungesë të së drejtës për kthim apo mosrespektim të garancionit.

2024	2023	2022
Mostra ID	Mostra ID	Mostra ID
115769	110592	107121
117928	108936	107204
115294	112553	106527
117451	112568	105717
116327	111098	105803
116349		107501
117973		106752
1174093		105968

Tabela 5 Mostrat e ankesave që lidhen me blerjet online (2022–2024)

Në shumicën e këtyre rasteve, pas pranimit të ankesës nga DMK, rasti është përcjellë tek IQMT. Megjithatë, trajtimi ka qenë i kufizuar për shkak të mungesës së informacionit të plotë mbi identitetin e shitësve, shpesh profile në Facebook apo Instagram pa adresë zyrtare apo të regjistruar.

IQMT nuk ka një strategji apo strukturë të dedikuar për tregtinë elektronike dhe nuk realizon inspektime proaktive në këtë fushë. Inspektorët reagojnë vetëm pas ankesave individuale dhe nuk ekziston një qasje sistematike për të monitoruar shitësit online. Nga analiza e mostrave të shqyrtuara gjatë auditimit nuk janë identifikuar raste të mashtrimeve online që janë proceduar penalisht. Kjo tregon se mungojnë procedura të qarta dhe të dokumentuara për bashkëpunimin me Policinë e Kosovës në rastet kur ka dyshime për vepra penale.

Mungesa e përshtatjes së institucioneve ndaj zhvillimeve të tregut digjital, mungesa e trajnimeve për sfidat e tregtisë elektronike dhe mos përditësimi i kuadrit ligjor sipas direktivave evropiane për të drejtat e konsumatorëve në mjedisin online kanë penguar krijimin e mekanizmave dhe ekipeve të specializuara për këtë sektor¹⁹. Si pasojë, konsumatorët mbeten të pambrojtur ndaj mashtrimeve online, ankesat mbeten të pazgjidhura, dhe besimi në tregtinë elektronike bie, duke ndikuar negativisht në zhvillimin e këtij sektori dhe në mbrojtjen e konsumatorit në përgjithësi.

3.2 Planifikimi dhe realizimi i mbikëqyrjes së tregut dhe përdorimi i të dhënave nga IQMT dhe DMK

Ky kapitull shqyrton mënyrën se si IQMT planifikon dhe realizon inspektimet në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve, si dhe se si DMK, në rolin e saj si organ politikëbërës dhe koordinues, përdor të dhënat për të ndikuar në politikat mbrojtëse dhe për të mbështetur mbikëqyrjen efektive të tregut. Inspektimet përbëjnë një nga mekanizmat kryesorë për garantimin e të drejtave të konsumatorëve dhe për forcimin e kontrollit institucional në treg, prandaj është e rëndësishme që ato të jenë të bazuara në analiza të rrezikut, të dhëna të qëndrueshme dhe bashkëpunim ndër-institucional. Përmes këtij kapitulli, raporti identifikon dy problematika kryesore që e kufizojnë funksionalitetin dhe efektivitetin e sistemit: (1) mungesa e analizës së rrezikut dhe e strukturave të brendshme të qarta në IQMT për planifikim efektiv, dhe (2) përdorimi i pamjaftueshëm i të dhënave nga sistemi i ankesave nga ana e DMK-së për të ndikuar në politikat mbrojtëse dhe për të mbështetur procesin e mbikëqyrjes së tregut.

¹⁹ Kuadri ligjor në Kosovë për mbrojtjen e konsumatorit përfshin disa dispozita për tregtinë elektronike, por mbetet i papërditësuar dhe nuk është i harmonizuar plotësisht me Direktivën 2011/83/BE për të drejtat e konsumatorëve në kontekstin digjital, si dhe me zhvillimet e fundit në BE si Akti për Shërbimet Digjitale (Digital Services Act).

3.2.1 Mungesa e analizës së rrezikut dhe përdorimit të të dhënave në mbikëqyrjen efektive nga IQMT dhe DMK

IQMT duhet të ketë një sistem të qartë për planifikimin e inspektimeve në bazë të analizës së rrezikut, duke identifikuar sektorët më të ndjeshëm, duke u bazuar në historikun e shkeljeve dhe të dhënat nga ankesat e konsumatorëve. DMK, si njësi përgjegjëse për hartimin dhe koordinimin e politikave për mbrojtjen e konsumatorëve, duhet të zhvillojë dhe përdorë mekanizma për mbledhjen, analizimin dhe përdorimin e të dhënave për të identifikuar tendencat e tregut, për të ndërtuar politika parandaluese dhe për të vlerësuar ndikimin e masave të ndërmarra.

Një nga dobësitë sistematike në funksionimin e institucioneve përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorëve, si IQMT dhe DMK, është mungesa e një analize të strukturuar të të dhënave, e cila të ndihmon në identifikimin e sektorëve me rrezik, vlerësimin e efektit të masave dhe ndërtimin e politikave të bazuara në evidencë.

Mungesa e analizës së rrezikut dhe planifikimit të bazuar në të dhëna nga IQMT

IQMT, edhe pse përgatit plane vjetore të inspektimeve, nuk aplikon një qasje të standardizuar për analizimin e rrezikut që lidhet me sigurinë e produkteve dhe shkeljet e të drejtave të konsumatorëve. Dokumentet operative të IQMT-së si planet vjetore 2022–2024, raportet javore e vjetore dhe raportet e performancës nuk përmbajnë ndonjë analizë të dokumentuar të rrezikut për të përcaktuar sektorët prioritarë për inspektim. Përzgjedhja e sektorëve dhe aktiviteteve bazohet kryesisht në përvojën e inspektorëve dhe shqetësime ad-hoc të qytetarëve, në mungesë të një metodologjie të zhvilluar dhe të miratuar për këtë qëllim.

Aktualisht, IQMT nuk ka udhëzime të brendshme për vlerësimin e rrezikut, duke pritur për finalizimin e udhëzuesve përkatës nga Zyra e Inspektorit të Përgjithshëm (ZIP). Në mungesë të këtyre udhëzuesve dhe të një sistemi të strukturuar për menaxhimin e ankesave dhe të dhënave për inspektime, planifikimi vazhdon të bëhet mbi baza të decentralizuara dhe jo të dokumentuara. IQMT nuk ka një protokoll të brendshëm të planifikimit të terrenit ose të ndarjes së punëve ditore për inspektorët, përveç organizimit sipas sektorëve (mbikëqyrje e përgjithshme, siguri e produkteve, siguria e naftës) dhe bazimit në llojin e ankesave. Meqë IQMT nuk ka një data bazë të përbashkët dhe të strukturuar për ankesat, planifikimi i punës bëhet pa u mbështetur në një analizë të plotë dhe të centralizuar të të dhënave.

Rrjedhimisht, përkundër ekzistencës së dokumenteve operative dhe të planeve të punës, procesi i identifikimit të sektorëve me prioritet dhe planifikimi i inspektimeve nuk realizohet mbi baza sistematike, të analizuara dhe të dokumentuara të rrezikut, siç kërkohet me standardet ligjore dhe praktikën më të mira²⁰. Kjo situatë tregon se nuk ka një sistem të

²⁰ Ligji Nr. 06/L-111 për Inspektoratin e Tregut, neni 6, paragrafi 1, pika d);
Udhëzimi Administrativ Nr. 08/2021 për Planifikimin, Koordinimin dhe Monitorimin e Inspektimeve

qartë dhe të organizuar për të mbikëqyrur tregun bazuar në rrezik, gjë që mund të çojë në shpërndarje jo të duhur të burimeve dhe përqendrim në fusha më pak të rëndësishme.

Për shkak se prioritetet sektoriale nuk përcaktohen mbi baza objektive dhe të standardizuara, si historiku i shkeljeve, analiza e ankesave apo rrezikshmëria e produkteve, ekziston rreziku i shpërndarjes joadekuate të burimeve njerëzore dhe operative. Kjo pengon përmirësimin e vazhdueshëm dhe planifikimin strategjik të bazuar në rezultate.

Po ashtu, në mungesë të një sistemi të unifikuar për menaxhimin e ankesave dhe të dhënave për inspekte, IQMT nuk arrin të ndërtojë një cikël të mbyllur informimi–planifikimi–veprimi–vlerësimi, i cili është i domosdoshëm për një mbikëqyrje efektive të tregut. Kjo jo vetëm që zvogëlon transparencën institucionale, por edhe pengon ndërtimin e besimit publik në efikasitetin dhe drejtësinë e mbikëqyrjes së tregut.

Dobësitë në analizën, ndjekjen dhe vlerësimin e masave nga DMK

Nga ana tjetër, edhe DMK nuk e shfrytëzon potencialin e të dhënave të mbledhura përmes platformës elektronike të ankesave. Kjo platformë shërben vetëm për paraqitjen fillestare të ankesave dhe ofron statistika bazë sipas fushës dhe komunës, por nuk përmban module funksionale për ndjekjen e statusit të ankesave, kategorizimin e shkeljeve, apo analizën e përmbajtjes. Sistemi gjithashtu nuk është i ndërlidhur me sistemin e IQMT-së, duke pamundësuar ndarjen e informacionit ndërmjet institucioneve dhe koordinimin efektiv në veprimet mbrojtëse.

DMK nuk disponon një databazë apo sistem analitik të brendshëm që lejon ndjekjen e efektit të masave të ndërmarra ndaj operatorëve ekonomikë. Nuk ekziston një protokoll i dokumentuar për shkëmbimin e rasteve me IQMT-në dhe as një mekanizëm që ndjek në mënyrë të vazhdueshme se cilat masa janë zbatuar dhe çfarë ndikimi kanë pasur ato në sigurinë e konsumatorëve. Për më tepër, mungojnë procedura të standardizuara për trajtim të unifikuar të rasteve apo për verifikimin e zbatimit të masave, qoftë përmes rikontrollit nga inspektorati apo ndonjë proces të përbashkët institucional.

Këto mangësi burojnë nga mungesa e burimeve të dedikuara për analizë statistikore, standardeve të brendshme dhe ndërveprimet të strukturuar me palët tjera. Si pasojë, DMK nuk është në gjendje të ofrojë raporte të bazuara në të dhëna për efektin e ndërhyrjeve, të identifikojë sektorët më problematikë, apo të zhvillojë politika parandaluese. Kjo dobëson funksionin e saj si institucion politikëbërës dhe koordinues në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve.

Të dy institucionet kanë dështuar të ndërtojnë një sistem funksional të mbikëqyrjes së tregut të bazuar në rrezik dhe në evidencë, siç kërkohet nga praktikrat e mira dhe standardet evropiane. Mungesa e një analize të qëndrueshme të të dhënave ndikon negativisht në: shpërndarjen e burimeve njerëzore dhe operative sipas rrezikut real, zhvillimin e politikave të bazuara në prova, identifikimin e sektorëve me probleme strukturore ose shkelje të

përsëritura, ndërtimin e ciklit të mbyllur planifikim–zbatim–vlerësim për përmirësim të vazhdueshëm.

Këto mangësi burojnë nga mungesa e metodologjive dhe standardeve të miratuara për analizë të rrezikut, mungesa e sistemeve të digjitalizuara për menaxhimin dhe analizën e të dhënave, mungesa e protokolleve për koordinim dhe ndarjen e informacionit ndërinstytucional, si dhe mungesa e kapaciteteve analitike brenda të dy institucioneve.

Institucionet nuk kanë arritë të planifikojnë dhe zbatojnë në mënyrë efektive veprimet e tyre në mbrojtje të konsumatorëve. Ndërhyrjet nuk bazohen në vlerësim të rrezikut dhe as nuk vlerësohen për ndikimin e tyre. Si rezultat, burimet shpenzohen në mënyrë joefikase, politikat nuk përmirësohen, dhe transparenca e sistemit mbetet e kufizuar, duke ndikuar negativisht në besueshmërinë publike dhe në efektivitetin e përgjithshëm të mbrojtjes së konsumatorëve.

3.2.2 Përdorim i pamjaftueshëm i të dhënave të ankesave për ndërtimin e politikave mbrojtëse nga DMK

DMK, si organ koordinues dhe politikëbërës, duhet të përdorë të dhënat e sistemit të ankesave dhe analizën e tregut për të kontribuar në hartimin e politikave, orientimin e publikut dhe bashkëpunimin me inspektoratin për mbikëqyrje më efektive. Ky rol kërkon që DMK të ndërtojë kapacitete për analizën e të dhënave, të identifikojë tendencat problematike në treg dhe të orientojë ndërhyrjet institucionale në mënyrë proaktive dhe të koordinuar. Mospërdorimi i këtyre të dhënave e kufizon funksionin e saj si institucion politikëbërës dhe e pengon ngritjen e besimit të konsumatorëve në sistemin e mbrojtjes²¹.

DMK pranon dhe protokollon ankesat e konsumatorëve përmes platformës elektronike²² e cila mundëson paraqitjen e ankesave nga qytetarët dhe ofron statistika bazë për numrin e ankesave sipas fushave të shkeljes. Megjithatë, sistemi aktual nuk përmban module për analizën e përmbajtjes së ankesave apo për gjurmimin e statusit dhe rezultatit përfundimtar të tyre, dhe nuk është i ndërlidhur funksionalisht me IQMT.

DMK nuk ka zhvilluar një mekanizëm analitik apo sistem të përpunimit të të dhënave që do t'i mundësonte të përdorë në mënyrë të strukturuar informacionin që mbledh përmes ankesave të konsumatorëve. Aktualisht, mungojnë analiza periodike, raporte sintetizuese apo vlerësime tematike që të ndihmonin në identifikimin e tendencave, përsëritjes së shkeljeve, sektorëve më të rrezikuar apo produkteve që paraqesin rreziqe për konsumatorët. Si rrjedhojë, këto të dhëna nuk shërbejnë si bazë për ndërtimin e politikave mbrojtëse, për

²¹ Ligji Nr. 06/L-034 për Mbrojtjen e Konsumatorit, neni 7, paragrafi 1 dhe 2;

Programi për Mbrojtjen e Konsumatorëve 2021–2025, nën objektivin horizontal për përmirësimin e koordinimit institucional

²² (<https://konsumatori.rks-gov.net>),

fushata të targetuara informuese apo për orientimin e institucioneve tjera drejt veprimit proaktiv. Për më tepër, mungon një mekanizëm formal bashkëpunimi midis DMK dhe IQMT për ndarjen dhe analizimin e përbashkët të të dhënave, duke e kufizuar rolin e DMK-së jo vetëm në aspektin politikëbërës, por edhe si institucion edukues për qytetarët. Kjo gjendje pengon zhvillimin e një qasjeje të bazuar në evidencë dhe ul kapacitetin e institucioneve për të ndërhyrë në mënyrë të drejtë dhe efektive në treg²³.

Sipas DMK, mos zhvillimi i një sistemi analitik për identifikimin e sektorëve me prioritet rrjedh kryesisht nga mungesa e kapaciteteve institucionale dhe mungesa e standardizimit të praktikave për trajtimin dhe analizën e ankesave. Të dhënat që mbliidhen përmes platformës online nuk analizohen në mënyrë sistematike për të identifikuar sektorët më problematikë apo për të gjeneruar njohuri për planifikim të bazuar në rrezik për shkak të mungesës së burimeve të dedikuara për analizë statistikore, si dhe mungesës së mekanizmave të integruar të bashkëpunimit me IQMT.

Si pasojë, nuk ka prova që të dhënat që gjenerohen nga platforma për ankesa po përdoren për të udhëhequr vendimmarrjen në nivel sektorial apo për të ndikuar në politikat inspektuese të IQMT-së.

Mungesa e dokumenteve që formalizojnë bashkëpunimin me IQMT-në dhe mungesa e një qasjeje të integruar për planifikimin e mbikëqyrjes së tregut, kanë bërë që secili institucion të veprojë më vete dhe të mos i përdorë të dhënat në mënyrë efektive për vendimmarrje. DMK nuk është në gjendje të raportojë për progresin apo ndikimin e sistemit të ankesave në mbrojtjen e konsumatorëve, e rrjedhimisht pengon në përmirësim të vazhdueshëm dhe për ndërtimin e politikave të bazuara në të dhëna.

²³ Ligjin Nr. 06/L-034 dhe në Programin për Mbrojtjen e Konsumatorëve 2021–2025

3.3 Mungesa e zbatimit të objektivave strategjike të Programit për Mbrojtjen e Konsumatorëve nga IQMT dhe DMK

Institucionet përgjegjëse duhet të zbatojnë Programin për Mbrojtjen e Konsumatorëve dhe planet vjetore të punës përmes aktiviteteve të matshme dhe të qarta. Strategjia duhet të zbatohet përmes objektivave afatshkurtra dhe afatmesme, me tregues të matshëm të performancës, duke reflektuar progresin vjetor dhe sfidat në zbatim. Këto strategji duhet të jene mjete aktive për udhëheqjen e politikave publike në fushën e mbrojtjes së konsumatorit²⁴.

Programi për Mbrojtjen e Konsumatorëve 2021–2025 përmban objektiva të qarta në fusha si tregtia elektronike, edukimi i konsumatorëve, siguria e produkteve dhe trajtimi i ankesave. Sipas mandatit të tyre, IQMT duhet të zbatojë objektivat përmes inspektimeve dhe bashkëpunimit ndërinstitucional, ndërsa DMK ka për detyrë hartimin e politikave dhe koordinimin institucional. Megjithatë, të dy institucionet nuk e kanë zbatuar Programin në mënyrë të strukturuar dhe të matshme.

Gjatë viteve 2022–24, IQMT ka rritur ndjeshëm aktivitetet inspektuese të paraqitur në figurën më poshtë:

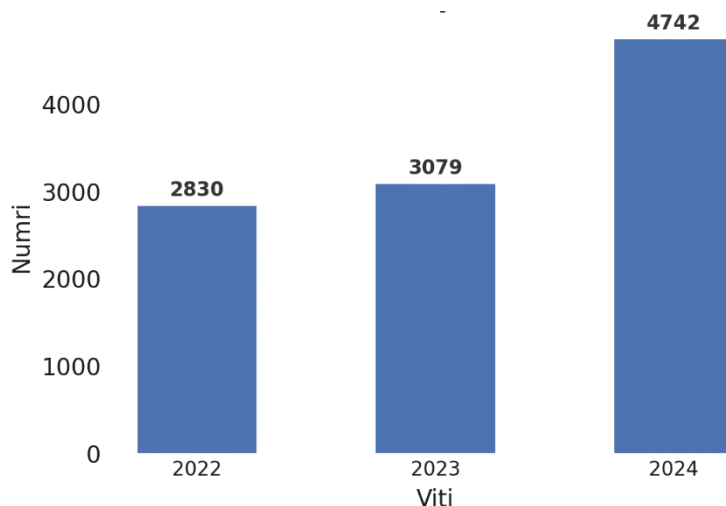


Figura 5 Numri I Inspektimeve Nga IQMT (2022–2024)

Figura (5) paraqet numrin e inspektimeve të realizuara nga IQMT gjatë viteve 2022–2024. Siç shihet, ka një rritje të vazhdueshme të aktivitetit inspektues, duke kaluar nga 2,830 inspektime në vitin 2022 në 4,742 në vitin 2024. Ky trend tregon për një përpjekje në rritje të institucionit për të përmbushur mandatin e tij mbikëqyrës. Rritja është reflektuar edhe në zgjerimin e fushëveprimit dhe intensifikimin e bashkëpunimit ndërinstitucional, duke

²⁴ Programi për Mbrojtjen e Konsumatorëve 2020–2024

arritur në 611 inspektime të përbashkëta në vitin 2024 me institucione si Policia e Kosovës, Dogana, ATK, dhe Inspektorati i Punës²⁵.

Paralelisht me inspektimet, IQMT ka trajtuar një numër të konsiderueshëm ankesash të konsumatorëve:

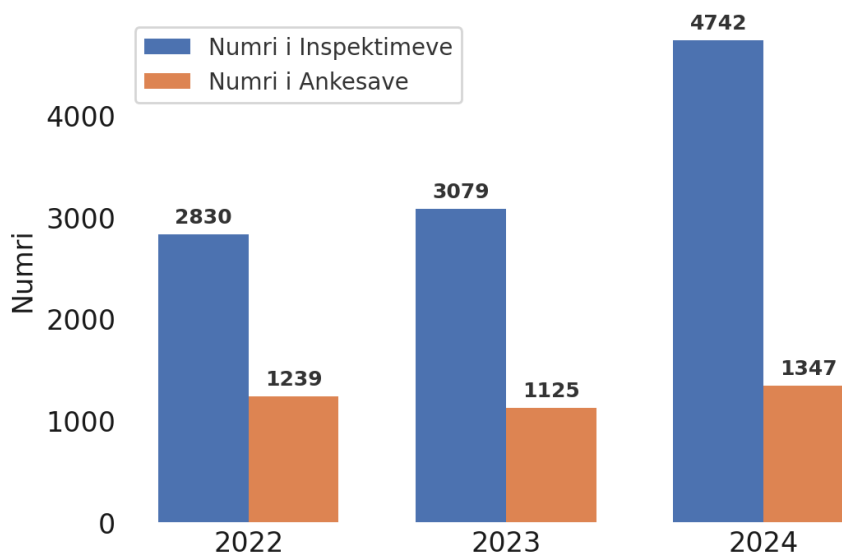


Tabela 6 Numri i inspektimeve dhe ankesave përgjatë viteve 2022,23,24

Ky trend tregon për një përpjekje në rritje të institucionit për të përmbushur mandatin e tij mbikëqyrës. Krahas kësaj, janë shqiptuar gjopa, janë inicuar raste në gjykata, janë mbyllur lokale dhe janë marrë masa të tjera për të garantuar sigurinë e produkteve në treg.

Megjithatë, përkundër këtij angazhimi operativ, dokumentet strategjike dhe operative të IQMT nuk dëshmojnë lidhje ndërmjet aktiviteteve të ndërmarra dhe objektivave specifike të Programit. Planet e punës dhe raportet e performancës fokusohen kryesisht në rezultate sasiore, por nuk dokumentojnë se cilat masa të Programit janë zbatuar, në çfarë mase dhe me çfarë ndikimi. Mungon gjithashtu një raport analitik që vlerëson progresin strategjik në zbatimin e programit. Programi strategjik nuk është zbatuar nga IQMT në formë të matshme dhe të planifikuar.

Ndër të tjera, Programi parasheh të arrihet harmonizimi me legjislacionin relevant të BE-së, të punohet në ngritjen e bashkëpunimit, si ai ndërinstitutional, rajonal, me sektorin privat dhe shoqërinë civile, të informojë autoritetet për prodhime jo të sigurta dhe të organizojë tërheqjen e prodhimit nga qarkullimi. Po ashtu, detyrat përfshijnë përshtatjen dhe

²⁵ Raporti I Punës 2024 IQMT

përfshirjen në legjislacionin vendor e Rregullorës²⁶ për mbikëqyrjen e tregut dhe pajtueshmërinë e produkteve, e cila zëvendëson Rregulloren e BE²⁷.

Mungesa e një mekanizmi të brendshëm planifikues që lidh objektivat strategjike të Programit me aktivitetet operative ka bërë që IQMT të mos e zbatojë Programin në mënyrë të strukturuar dhe të matshme²⁸. Si rezultat, mungon vlerësimi i ndikimit real të inspektimeve në mbrojtjen e konsumatorëve dhe sigurinë e produkteve. Institucioni vazhdon të raportojë vetëm në bazë të të dhënave sasiorë, pa dëshmi mbi përmirësime reale, duke kufizuar transparencën, llogaridhënien dhe efektivitetin e ndërhyrjeve.

Nga ana tjetër, DMK i cili ka për mandat hartimin e politikave dhe koordinimin institucional në fushën e mbrojtjes së konsumatorit, nuk ka ndërtuar dokumente operacionale që përkthejnë objektivat strategjike në masa të qarta dhe të matshme. Mungojnë indikatorë të performancës dhe raportime të rregullta për progresin. Aktivitetet e DMK-së, të fokusuara kryesisht në trajtimin bazik të ankesave dhe komunikime publike të përgjithshme, nuk lidhen me objektivat strategjike të Programit, duke pamundësuar një politikëbërje efektive dhe të bazuar në evidencë. Po ashtu, mungesa e koordinimit me IQMT në ndjekjen e rasteve e dëmton ndërtimin e një sistemi funksional politikë-zbatim-monitorim.

Sipas DMK, kjo situatë buron kryesisht nga mungesa e kapaciteteve organizative, strukturës së brendshme funksionale dhe burimeve njerëzore të mjaftueshme. IQMT, ndërkohë, nuk ka zhvilluar mekanizma që mundësojnë integrimin e objektivave strategjike në planifikimin dhe raportimin vjetor.

Si pasojë, asnjëri nga institucionet nuk arrin të dëshmojë se Programi për Mbrojtjen e Konsumatorëve është duke u zbatuar në praktikë në mënyrë të planifikuar dhe të matshme. Kjo pengon transparencën, llogaridhënien dhe vlerësimin e ndikimit të politikave dhe masave mbikëqyrëse. Po ashtu, kjo situatë kufizon ndërtimin e një sistemi të qëndrueshëm dhe të koordinuar për mbrojtjen e konsumatorëve, si dhe dëmton besimin e qytetarëve në institucionet përgjegjëse.

3.4 Ndërgjegjësimi dhe Informimi i Konsumatorëve

Informimi dhe ndërgjegjësimi i konsumatorëve për të drejtat e tyre duhet të jetë i strukturuar dhe i bazuar në qasje gjithëpërfshirëse, që synon jo vetëm shpërndarjen e informacionit, por fuqizimin e qytetarëve për të bërë zgjedhje të informuara dhe për të kërkuar mbrojtje kur është e nevojshme. Kjo nënkupton se fushatat informuese duhet të jenë të përshtatura për grupe të ndryshme të popullsisë, duke përdorur gjuhë të kuptueshme, kanale të qasshme dhe mjete digjitale e tradicionale.

²⁶ 2019/1020

²⁷ Programi për Mbrojtjen e Konsumatorit 2021-2025 fq. 40-42 Reg BE 765/2008

²⁸ Plani i Performancës për vitin 2024, Raportet vjetore IQMT 2022-2024

Në përputhje me Guidelines për Mbrojtjen e Konsumatorëve të OKB-së²⁹ dhe praktikat e Bashkimit Evropian³⁰, transparenca në reklama, edukimi për të drejtat kontraktuale, dhe qartësia mbi procedurat e ankesave janë elemente thelbësore për një sistem efektiv³¹. Po ashtu, institucionet duhet të kenë indikatorë për matjen e efektit të ndërhyrjeve, si: rritja e numrit të konsumatorëve që njohin të drejtat e tyre, përdorimi i platformave për ankesa, apo pjesëmarrja në fushata ndërgjegjëse.

3.4.1 Mungesë vlerësimi për efektin e fushatave ndërgjegjëse

DMK në bashkëpunim me inspektoratet dhe organizatat joqeveritare, kanë zhvilluar disa masa për informimin dhe edukimin e konsumatorëve. Këto përfshijnë fushata mediatike, shpërndarje të materialeve informuese gjatë javës së Konsumatorit, si dhe publikime në platformat zyrtare digjitale. Janë zhvilluar disa aktivitete vetëdijësuese në bashkëpunim me shkollat përmes disa ligjëratave në orët e mësimi, janë dërguar mbi 900.000 SMS në baza vjetore tek konsumatorët 2022-2024, gjithashtu është krijuar edhe aplikacioni digjital “Blej Sigurte” me financim nga GIZ.



Figura 6 Kanalet e identifikuara si mundësi për informim dhe ndërgjegjësim të konsumatorëve

²⁹ United Nations Guidelines for Consumer Protection (2016) – UNCTAD
https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1_en.pdf

³⁰ EU Consumer Policy – New Consumer Agenda (2020–2025) https://ec.europa.eu/info/publications/new-consumer-agenda_en

³¹ Directive 2005/29/EC për praktikat e padrejta tregtare (përfshin transparençën dhe reklamimin mashtrues)
Programi për Mbrojtjen e Konsumatorëve në Kosovë 2021–2025, Kapitulli VI

Institucionet kanë shpërndarë broshura dhe kanë realizuar aktivitete për ndërgjegjësimin e konsumatorëve gjatë viteve 2022–2024. Megjithatë, nuk ekziston një sistem i qëndrueshëm për të matur efektin e këtyre masave. Mungojnë indikatorë të performancës, sondazhe dhe vlerësime për nivelin e vetëdijes publike. Kjo e bën të pamundur të kuptohet nëse aktivitetet kanë pasur ndikim real.

Për shkak të mungesës së një metodologjie të qartë për matjen e ndikimit të fushatave, institucionet janë mbështetur vetëm në rritjen e numrit të ankesave si tregues suksesi. Si pasojë, mungon një vlerësim real i rezultateve dhe është e pamundur të planifikohen politika të bazuara në të dhëna për të ardhmen.

3.4.2 DMK pa prezencë aktive në televizion dhe mediat online

DMK duhet të ketë një prezencë të fuqishme në mediat online për të rritur ndërgjegjësimin dhe vetëdijesimin e konsumatorëve. Facebook dhe rrjetet sociale janë ndër mjetet më të përdorura nga qytetarët për informim. Megjithatë, faqja zyrtare e DMK-së nuk është përditësuar që nga viti 2022. Për më tepër, sipas anketës, 80% e qytetarëve marrin informacion për ankesa nga grupe joformale në rrjete sociale, jo nga kanale zyrtare. Kjo tregon një boshllëk serioz në komunikim dhe angazhim institucional.

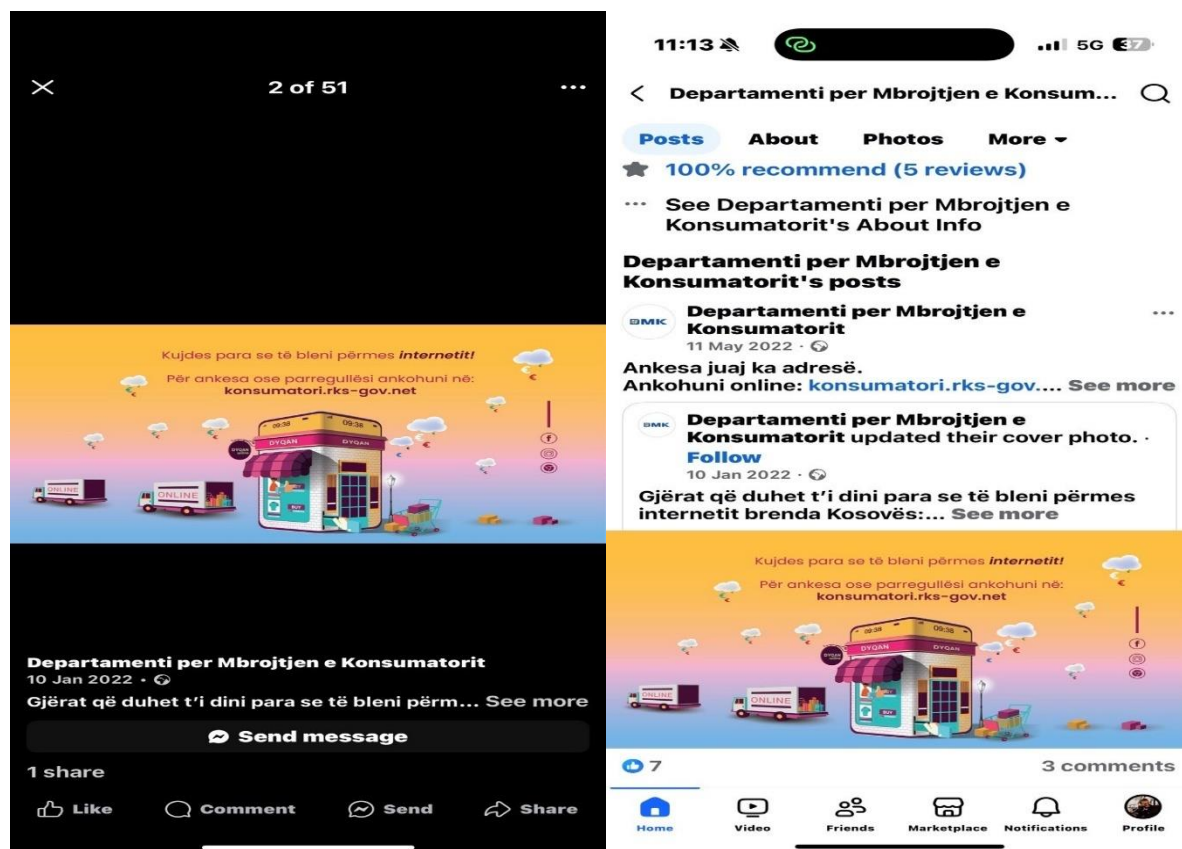


Figura 7 Mungesa e përditësimeve dhe komunikimit në faqen zyrtare të DMK-së në Facebook

Pas vendimit të brendshëm të DMK-së për të ndërprerë përdorimin e rrjeteve sociale jozyrtare si Facebook, me arsyetimin se ato nuk konsiderohen kanale zyrtare të komunikimit institucional dhe nuk janë në pronësi të shtetit, kontakti i drejtpërdrejtë me konsumatorët është ndërprerë pa ofruar alternativa funksionale digjitale për komunikim. Kjo ka çuar në rënie të ndërgjegjësimit dhe ka dobësuar rolin e DMK-së si burim i besueshëm informimi, duke lënë hapësirë që qytetarët të orientohen drejt burimeve joformale.

Për më tepër, pavarësisht planifikimeve, nuk janë realizuar fushata vetëdijësuese në media. Spoti i fundit publicitar është postuar në YouTube mbi 10 vite më parë. Edhe pse aktivitetet figurojnë në planet vjetore, mungon raportimi për realizimin apo transmetimin e tyre. Arsyeja kryesore është mungesa e miratimeve dhe kostot e larta për transmetim. Kjo ka bërë që DMK të mos jetë e pranishme në media me mesazhe vetëdijësuese.

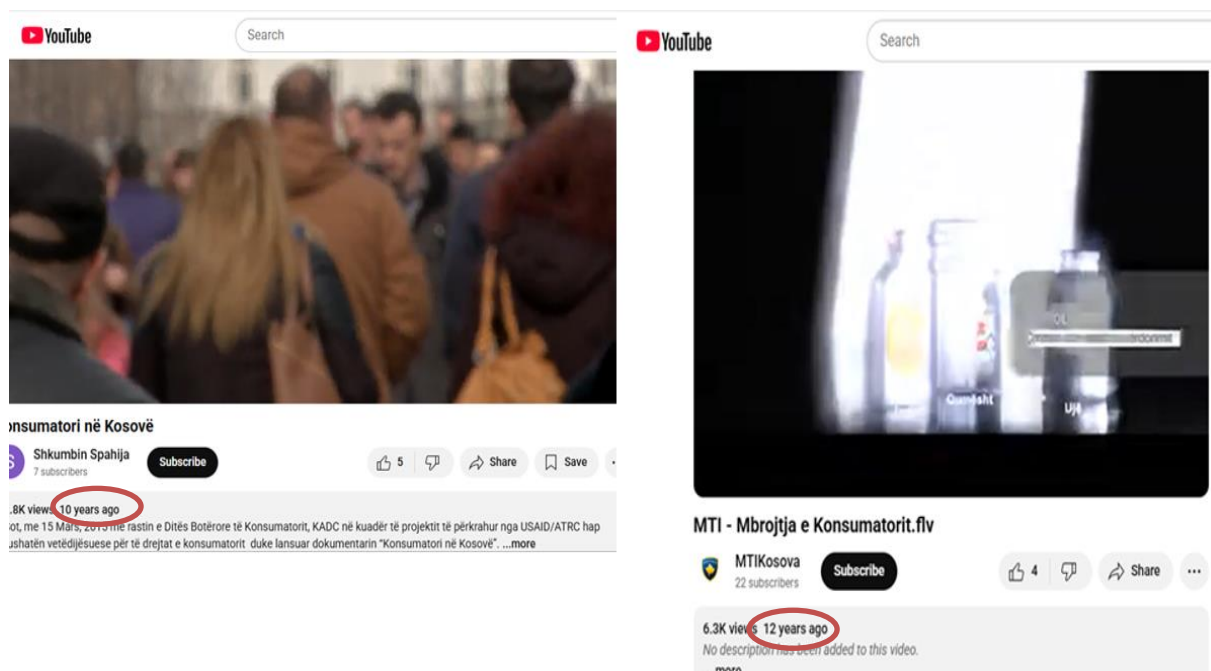


Figura 8 Mungesa e prezences se spoteve publicitare të DMK-së në YouTube

Mungesa e miratimeve të nevojshme nga Ministria e Industrisë, Ndërmarrësisë dhe Tregtisë, të cilat kërkohen për aprovimin e fondeve dhe realizimin e fushatave publike, së bashku me kostot e konsideruara të larta për transmetime, kanë bërë që DMK të mos realizojë fushata të reja mediatike në TV, radio apo YouTube. Si pasojë, qytetarët nuk informohen rregullisht për të drejtat e tyre, ndërsa ndërgjegjësimi publik mbetet në nivele të ulëta dhe objektivat e programit nuk arrihen.

3.4.3 Mungesa e funksionimit të sistemit RAPEX dhe transparencës për produktet e rrezikshme në treg nga IQMT

Sistemi RAPEX (Rapid Alert System for Dangerous Non-Food Products) është një mekanizëm i rëndësishëm për identifikimin, raportimin dhe shpërndarjen e informacioneve lidhur me produktet e rrezikshme joushqimore në treg, si lodra, produkte elektrike, kozmetika, etj. Ky sistem është pjesë e kërkesave të përafrimit me *acquis communautaire*³² të BE-së dhe shërben si një mjet thelbësor për mbrojtjen e shëndetit dhe sigurisë së konsumatorëve.

Në Kosovë, RAPEX u zbatua si projekt pilot në vitin 2019 në bashkëpunim me BE dhe u menaxhua fillimisht nga MINT (konkretisht DMK), duke u shndërruar në një platformë funksionale për raportimin e produkteve të rrezikshme, si dhe për njoftimin në kohë reale të publikut dhe operatorëve ekonomikë. Gjatë periudhës trevjeçare të funksionimit të tij, janë raportuar dhe publikuar njoftime mbi produkte me rrezik të lartë, dhe janë realizuar fushata për tërheqjen e tyre nga tregu.³³

Megjithatë, pas transferimit të përgjegjësisë për këtë sistem të IQMT, sistemi ka pushuar së funksionuari. Nuk ka pasur më mirëmbajtje teknike, as rifreskim të të dhënave, dhe as publikim të produkteve të reja të identifikuara si të rrezikshme. IQMT nuk ka ndërmarrë hapa për të siguruar vazhdimësinë e sistemit apo për të zhvilluar një zëvendësues të tij³⁴. Aktualisht nuk ka as transparencë, as njoftime për publikun mbi rrezikun nga produktet në treg.

Kjo situatë është në përputhje edhe me drejtimit strategjike të përcaktuara në Koncept Dokumentin për Fushën e Mbikëqyrjes së Tregut të Produkteve, ku theksohet se platforma ekzistuese RAPEX-Kosova, e menaxhuar nga Inspektorati i Tregut, do të duhej të freskohet dhe azhurnohet me të dhëna të reja, të cilat do të integrohen në sistemin elektronik të inspektimit që është në zhvillim³⁵.

Këto të dhëna tregojnë qartë se, përkundër vizionit institucional për zhvillimin e platformës dhe përfshirjes së saj në sistemin e integruar të inspektimeve, në praktikë nuk është ndërmarrë asnjë veprim për zbatimin e këtyre planeve. Si pasojë, konsumatorët mbesin pa informacione për rreziqet nga produktet në treg, duke u ekspozuar ndaj shkeljeve të mundshme që prekin shëndetin dhe sigurinë e tyre.

³² *Acquis communautaire* i referohet tërësisë së legjislacionit, praktikave, standardeve dhe parimeve juridike të Bashkimit Evropian, që vendet kandidate duhet t'i adoptojnë dhe zbatojnë si pjesë e procesit të anëtarësimit në BE. Ai përfshin rregullat që garantojnë funksionimin e tregut të brendshëm, përfshirë mbrojtjen e konsumatorit, sigurinë e produkteve dhe mbikëqyrjen e tregut.

³³ Adresimi i nevojës për ngritjen e kapaciteteve në institucione publike me fokus ngritjen e burimeve njerëzore në Departamentin për Mbrojtjen e Konsumatorit, EU Direktivat

³⁴ Document-per-fushen-e-mbikëqyrjes-se-tregut

³⁵ Koncept Dokument Për Fushën E Mbikëqyrjes Së Tregut Të Produkteve 2023

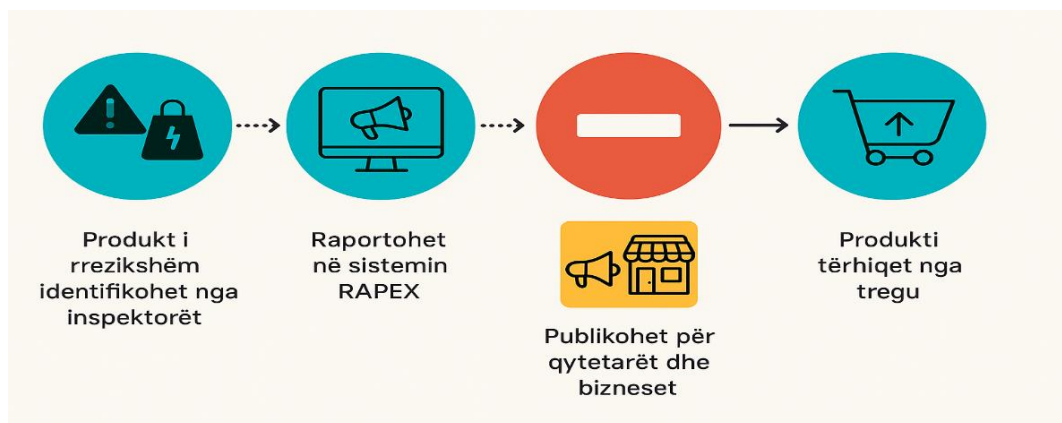


Figura 9 Cikli i sistemit RAPEX

3.5 Koordinimi, Llogaridhënia dhe Mungesa e Vlerësimit të Masave Ndëshkuese nga IQMT

IQMT duhet të ketë një sistem të qartë për ndjekjen e masave të marra ndaj operatorëve ekonomikë, përfshirë shqiptime gjobash, ndalime në treg, konfiskime, apo paralajmërime. Ky sistem duhet të mundësojë rikontroll të rasteve për të verifikuar përmbushjen e masave dhe të përmbajë raporte të rregullta analitike që vlerësojnë ndikimin e këtyre masave në përmirësimin e gjendjes në treg dhe në mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve³⁶.

IQMT nuk ka të zhvilluar një mekanizëm funksional për ndjekjen e zbatimit të masave ndëshkuese të shqiptuara pas inspektimeve. Në praktikë, nuk realizohen rikontrolle për të verifikuar nëse operatorët ekonomikë kanë përmbushur obligimet e tyre ligjore, si pagesa e gjobave ose ndalimi i praktikave të padrejta. Ky informacion qëndron në nivelin individual të inspektorëve dhe nuk raportohet apo konsolidohet në nivel menaxherial. Si rezultat, menaxhmenti nuk ka një pasqyrë të qartë për efektin real të ndërhyrjeve.

Edhe pse listat e gjobave për periudhën 2022–2024 janë të dokumentuara, IQMT nuk përpilon raporte analitike që të tregojnë nëse masat e marra kanë ndikuar në përmirësimin e sjelljes së operatorëve ose në rritjen e sigurisë në treg. Në mungesë të kësaj analize, mbetet e paqartë nëse masat kanë shërbyer si mjet ndëshkues, si mjet parandalues apo vetëm si formalitet administrativ.

Këto mangësi burojnë nga mungesa e një sistemi të digjitalizuar për ndjekjen e progresit të masave dhe nga mungesa e standardeve për monitorimin pasues. Si pasojë, nuk realizohet cikli i mbyllur i informimit, veprimit dhe vlerësimit, që është thelbësor për mbikëqyrje efektive dhe për ndërtimin e politikave të bazuara në evidencë. Kjo dobëson efektivitetin e ndërhyrjeve dhe cenon besimin publik në funksionin mbikëqyrës të IQMT-së.

³⁶ Manuali për inspektime të bazuara në rrezik – Projekti i Bashkimit Evropian për MINT.

4 Konkluzionet

Rezultatet e auditimit tregojnë se sistemi aktual për mbrojtjen e konsumatorëve nuk është i koordinuar mirë, dhe paraqet dobësi të theksuara në secilën hallkë të tij. Procedurat për trajtimin e ankesave nuk janë të qasshme, të unifikuara dhe nuk monitorohen në mënyrë sistematike e të verifikueshme, e që e bën të pamundur sigurimin e një mbikëqyrjeje të besueshme dhe transparente për ecurinë dhe zgjidhjen e rasteve. Inspektimet kryhen kryesisht pas ankesave individuale dhe jo në bazë të analizës së rrezikut. Strategjitë dhe planet për mbrojtje të konsumatorëve nuk përcjellën me veprime konkrete e të matshme, ndërsa fushatat për ndërgjegjësim janë të kufizuara dhe nuk arrijnë të të gjithë qytetarët. Mbi të gjitha, koordinimi ndërmjet institucioneve është i dobët dhe mungon një sistem i integruar për ndarjen e të dhënave dhe ndjekjen e përbashkët të rasteve. Këto dobësi ndikojnë drejtpërdrejt në nivelin e mbrojtjes që konsumatorëve realisht u ofrohet në treg.

Mekanizmi aktual për trajtim të ankesave të konsumatorëve, i cili në thelb duhet të sigurojë mbrojtje efektive, është i ndarë dhe jo plotësisht funksional. Mungesa e një platforme të integruar dhe të standardizuar midis Departamentit të Mbrojtjes së Konsumatorëve dhe Inspektoratit Qendror për Mbikëqyrje të Tregut kufizon ndjeshëm efikasitetin dhe transparencën e procesit. Konsumatorët nuk kanë qasje për të gjurmuar statusin e ankesës, ndërsa komunikimi ndërinstitucional është joformal dhe shpesh zhvillohet përmes email-it, duke mos garantuar ruajtje të të dhënave, gjurmueshmëri dhe transparencë.

Edhe pse shumica e ankesave janë trajtuar brenda afateve ligjore, një pjesë mbetet e pazgjidhur ose e pa dokumentuar. Mungesa e dokumentacionit të plotë për shumë raste, përfshirë aktvendime pa prova mbështetëse dhe mbyllje të rasteve pa ndonjë gjobë ose raport zyrtar, e bën të vështirë të vlerësohet drejtësia dhe transparenca e vendimeve, duke ngritur shqetësime për bazueshmërinë ligjore dhe kredibilitetin e tyre..

Inspektimet e tregut nga Inspektorati Qendror për Mbikëqyrje të Tregut nuk bazohen në analiza të dokumentuara të rrezikut, dhe prioritetet sektoriale përcaktohen mbi përvojë individuale dhe raste ad-hoc. Si pasojë, sektorë si tregtia elektronike, të cilët paraqesin rrezik të lartë për mashtrime dhe shkelje të të drejtave të konsumatorit, mbesin jashtë vëmendjes institucionale. Edhe në rastet kur merren masa ndëshkuese, ato janë shpesh uniforme (p.sh. gjoba fikse prej 1,000 euro) pa marrë parasysh shkallën apo përsëritjen e shkeljes, duke dëshmuar mungesë të qasjeve progresive dhe efekt parandalues të dobët.

Në nivel strategjik, Programi për Mbrojtjen e Konsumatorëve 2021–2025 nuk zbatohet në mënyrë sistematike. As Departamenti për Mbrojtje të Konsumatorëve dhe as Inspektorati Qendror për Mbikëqyrje të Tregut nuk i lidhin aktivitetet operationale me objektivat strategjike, mungojnë indikatorë të matshëm të performancës, dhe nuk publikojnë raporte që vlerësojnë progresin ose ndikimin real të masave të ndërmarra. Aktivitetet institucionale

zhvillohen në mënyrë të shkëputur nga prioritetet publike dhe objektivat e përcaktuara në dokumentet strategjike, pa një cikël të mbyllur të politikë-zbatim-monitorim.

Aktivitetet për ndërgjegjësimin dhe informimin e konsumatorëve janë të kufizuara dhe jo të matshme në aspektin e ndikimit. Pavarësisht shpërndarjes së broshurave dhe disa aktiviteteve informuese, Departamenti për Mbrojtje të Konsumatorëve nuk ka zhvilluar mekanizma për të matur ndikimin e fushatave ndërgjegjëse. Platforma elektronike nuk është funksionale në mënyrë të vazhdueshme, faqet në rrjete sociale janë të pa përditësuara, dhe mungojnë fushata vetëdijësuese në media vendore. Kjo ka ndikuar që qytetarët të orientohen drejt burimeve joformale për informim, ndërsa shumë prej tyre nuk e dinë si të ankohen apo nuk kanë besim në institucionet përkatëse.

Sistemi nuk siguron ndjekje të duhur të masave ndëshkuese. As Inspektorati Qendror për Mbikëqyrje të Tregut dhe as Departamenti për Mbrojtje të Konsumatorëve nuk kanë mekanizma funksionalë për të verifikuar nëse operatorët ekonomikë kanë përmbushur detyrimet ligjore pas inspektimeve apo gjobave. Të dhënat nuk konsolidohen dhe nuk analizohen për të vlerësuar efektin real të ndërhyrjeve. Kjo dobësi sistematike e ndërlidhjes midis vendimeve, zbatimit dhe raportimit kufizon aftësinë e institucioneve për të ndërtuar politika të bazuara në evidencë dhe për të siguruar llogaridhënie ndaj publikut.

5 Rekomandimet

Rekomandimet e mëposhtme synojnë përmirësimin e funksionimit të përgjithshëm të sistemit për mbrojtjen e konsumatorëve në Kosovë, duke përfshirë trajtimin e ankesave, inspektimet, informimin e qytetarëve, zbatimin e strategjive, dhe bashkëpunimin ndërinstitucional.

Rekomandojmë Ministrinë e Industrisë, Ndërmarrësisë dhe Tregtisë (MINT) që në kuadër të dy departamenteve të ndërmarrë masa konkrete për rritjen e efikasitetit, transparencës dhe llogaridhënies në të gjitha hallkat e sistemit:

Departamenti për Mbrojtjen e Konsumatorëve (DMK) rekomandohet që të:

1. Përmirësohet menaxhimi i ankesave të konsumatorëve përmes ndërtimit të sistemeve digjitale funksionale.
2. Forcohet bashkëpunimi ndërinstitucional, me fokus të veçantë në trajtimin e tregtisë elektronike.
3. Hartohet një plan zbatimi me objektiva të matshëm për të orientuar aktivitetet institucionale drejt rezultateve konkrete.
4. Ndërmerren masa për ristrukturimin e brendshëm të departamentit dhe funksionalizimin e divizioneve ekzistuese, me ndarje të qartë të përgjegjësi sipas fushëveprimit.
5. Forcohet ndërgjegjësimi publik dhe komunikimi me qytetarët përmes përdorimit të qëndrueshëm dhe efektiv të kanaleve digjitale dhe fushatave informuese, të shoqëruara me indikatorë për matjen e ndikimit.
6. Forcohet koordinimi dhe llogaridhënia ndërinstitucionale përmes dokumentimit sistematik dhe formalizimit të bashkëpunimit me IQMT.

Inspektorati Qendror i Mbikëqyrjes së Tregut (IQMT) rekomandohet që të:

1. Përmirësohet planifikimi dhe zbatimi strategjik i mbikëqyrjes së tregut, përmes përkthimit të objektivave të Programit për Mbrojtjen e Konsumatorëve në veprime konkrete dhe të matshme, të orientuara nga analizat e rrezikut dhe të dhënat nga ankesat.
2. Hartohen protokolle të qarta për ndarjen e detyrave brenda ekipeve inspektuese dhe për monitorimin e masave pasuese, me qëllim sigurimin e një ndjekje të qëndrueshme dhe efektive të rasteve të trajtuara.

3. Forcohet ndjekja dhe vlerësimi i masave ndëshkuese, përmes mbledhjes sistematike të të dhënave dhe zbatimit të një politike progresive ndaj shkelësve të përsëritur.
4. Sigurohet funksionim i qëndrueshëm dhe efikas i sistemit elektronik për menaxhimin e rasteve dhe të rritet transparenca përmes publikimit të të dhënave mbi inspektimet dhe masat e marra.
5. Sigurohet rifunksionalizimi i sistemit RAPEX dhe të mundësohet qasje e plotë e qytetarëve në listat e produkteve të rrezikshme që ndalohen në treg.
6. Forcojë koordinimin ndërinstitutional për ndërhyrje efektive në treg duke bashkëpunuar me institucionet relevante, në rastet e produkteve të rrezikshme, kontrabandës apo shitjeve jashtë rregullave ligjore.
7. Ndërmerren masa për identifikimin dhe trajtimin e operatorëve ekonomikë të paregjistruar, me qëllim përmirësimin e mbikëqyrjes së tregut dhe mbrojtjes së konsumatorëve.

6 Shtojca I

Problemi i auditimit

Në Kosovë, mbrojtja e konsumatorëve është një fushë që përballet me sfida të vazhdueshme, duke përfshirë rreziqe që lidhen me sigurinë e produkteve, mbikëqyrjen e dobët të tregut, mungesën e zbatimit efektiv të ligjeve dhe ndërjegjësimin e ulët të qytetarëve për të drejtat e tyre.

Siç paraqitet në Figurën 1, gjatë periudhës 2022–2024, pesë kategoritë më të shpeshta të ankesave nga konsumatorët kanë qenë: mospërputhja e çmimeve, mospërfillja e garancionit, mashtrimi i konsumatorit, moskthimi i mallit dhe mospërfillja e kontratës. Ndër këto, mospërputhja e çmimeve është kategoria me numrin më të lartë të ankesave në tri vitet. Ky trend tregon një mungesë të vazhdueshme të transparencës së çmimeve nga operatorët ekonomikë, sidomos në raft apo në momentin e pagesës. Në vitin 2022, kjo kategori arriti kulmin me 388 ankesa, ndërsa në 2023 dhe 2024 ka një rënie graduale (288 dhe 284), megjithatë mbetet problemi më i theksuar dhe i qëndrueshëm. Kjo tregon se masat e ndërmarra nuk kanë arritur të parandalojnë në mënyrë efektive përsëritjen e këtij fenomeni.

Një tjetër fushë problematike është mospërfillja e garancionit, e cila ka shënuar rritje të vazhdueshme. Në vitin 2024 u raportuan 265 ankesa, që përfaqëson një rritje të dukshme krahasuar me 181 në 2023 dhe 174 në 2022. Kjo tregon se operatorët ekonomikë vazhdojnë të mos zbatojnë detyrimet kontraktuale ndaj konsumatorëve pas shitjes së produktit, sidomos për pajisje elektronike dhe elektro-shtëpiake.

Po ashtu, mashtrimi i konsumatorëve, i lidhur kryesisht me praktikën e reklamimit të rremë dhe përmbajtjen e pasaktë të produkteve, ka shënuar rritje të ndjeshme në vitin 2024 me 196 ankesa, krahasuar me 102 dhe 110 në vitet paraprake. Shumica e këtyre ankesave ndërlidhen me blerjet online, ku mungesa e mbikëqyrjes efektive krijon hapësirë për keqpërdorim të konsumatorëve nga shitës të paidentifikueshëm.

Përkundër faktit që disa kategori të ankesave kanë shënuar rënie të lehtë numerike, problemi i përsëritjes së shkeljeve tregon për mungesë të ndikimit parandalues të mekanizmave ekzistues ndëshkues dhe dobësi në zbatimin sistematik të masave mbrojtëse për konsumatorët. Kjo thekson nevojën për mbikëqyrje më proaktive dhe politika të fokusuara në përmirësimin e cilësisë së kontrollit dhe parandalimit.

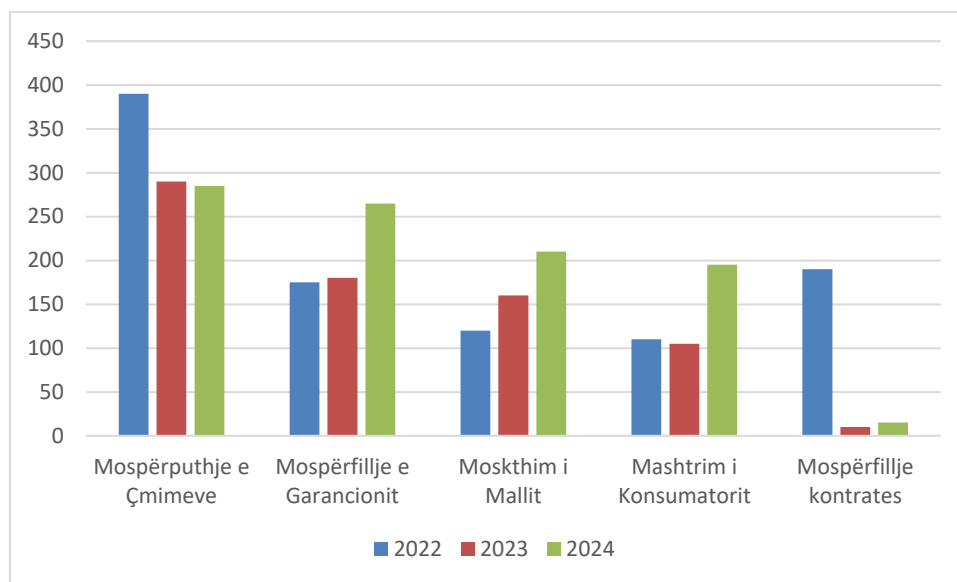


Figura 10 Figura 1 Ankesat e Konsumatorëve sipas Kategorive (2022-2024)

Përveç natyrës së ankesave, edhe trajtimi i tyre përbën një problem tjetër. Figura 2 paraqet statusin e ankesave për secilin vit, duke treguar se rreth 25% e ankesave mbasin çdo vit të pazgjidhura ose në proces, përkundër një norme të shqyrtimit mbi 70%. Kjo sugjeron se sistemi aktual i trajtimit të ankesave nuk arrin të ofrojë qasje të barabartë dhe zgjidhje efektive për të gjithë konsumatorët, dhe në shumë raste, trajtimi nuk përmbyllet me një verifikim të zbatimit të vendimit apo masës. Në mungesë të procedurave të standardizuara për ndjekjen e ankesave dhe verifikimin e zbatimit të zgjidhjeve të ofruara, funksionaliteti i sistemit mbetet i pakoordinuar dhe jo i unifikuar.

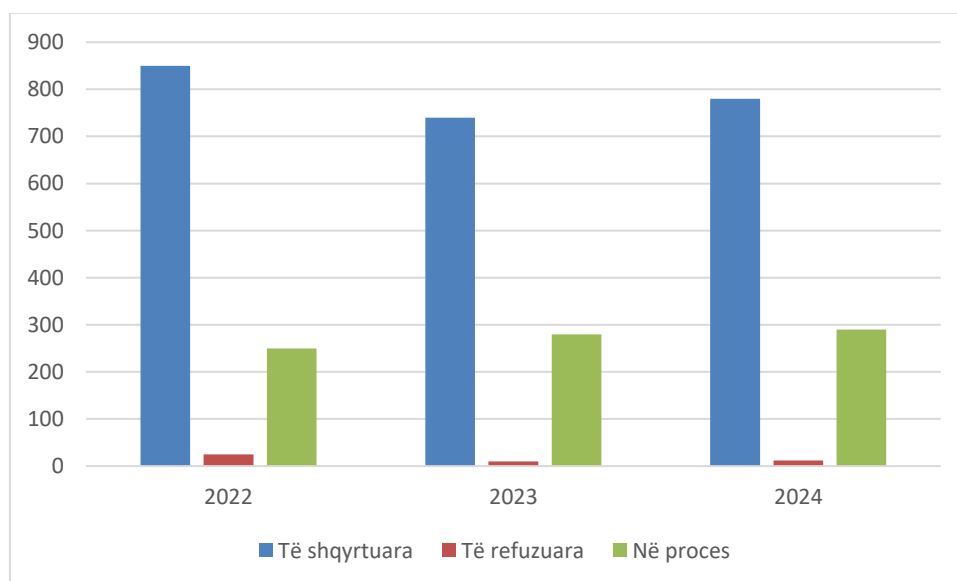


Figura 11 Statusi i Ankesave në Sektorin e Tregtisë (2022-2024)

Sipas të dhënave nga IQMT, shumë nga inspektimet realizohen vetëm pas paraqitjes së ankesave, e jo përmes një qasjeje sistematike të planifikuar në bazë të analizës së rrezikut. Në mungesë të një sistemi të mirëfilltë të identifikimit të sektorëve me rrezik të lartë, produktet e pasigurta mund të qarkullojnë lirshëm në treg pa ndërhyrje në kohë .

Edhe kur identifikohen shkelje, masat ndëshkuese të ndërmarra shpesh janë të lehta dhe nuk garantojnë ndikim afatgjatë apo efekt parandalues. Paralajmërimet formale dhe gjobat administrative nuk monitorohen në mënyrë sistematike, duke krijuar mundësi për përsëritje të shkeljeve nga të njëjtët operatorë ekonomikë. Edhe pse numri i inspektimeve mund të jetë i kufizuar, sfida kryesore qëndron në mungesën e cilësisë në mbikëqyrje, mungesën e analizës së rrezikut për prioritizim të ndërhyrjeve dhe dobësitë në koordinimin ndërinstitutional për ndjekjen e rasteve pas inspektimeve .

Sektorë si tregtia elektronike, ku raportohen raste të shumta të mosrespektimit të të drejtave të konsumatorëve, përfshirë mungesën e adresave ligjore të shitësve, mospërputhjen e produkteve me përshkrimet dhe mungesën e garancioneve, mbeten të pambuluar nga mekanizma të posaçëm mbrojtës. Kjo krijon një hapësirë të pambrojtur për konsumatorët dhe rrezikon rritjen e mosbesimit publik në blerjet online. .

Po ashtu, bazuar në të dhënat e anketës se përfshirë në Programin për Mbrojtjen e Konsumatorëve një nga treguesit më të rëndësishëm që reflekton dobësitë në sistemin e mbrojtjes së konsumatorëve është niveli i ulët i informimit dhe ndërgjegjësimit të qytetarëve . Figura e mëposhtme (Figura 3) pasqyron arsyet kryesore përse qytetarët në Kosovë nuk kanë parashtruar ankesa si konsumatorë.

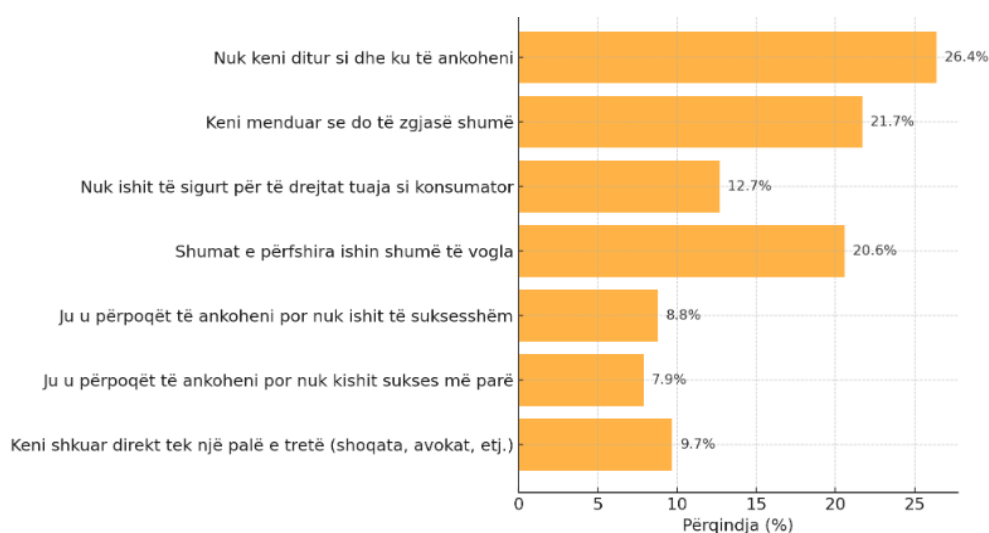


Figura 12 Arsyet për mos-parashtrim të ankesës nga Konsumatorët (Anketa 2020 bazuar në Programin për Mbrojtjen e Konsumatorit)

Sipas kësaj ankete të realizuar në vitin 2020, 26.4% e të anketuarve kanë deklaruar se nuk kanë ditur si dhe ku të ankohen në rast të shkeljes së të drejtave të tyre, ndërsa 21.7% kanë menduar se procesi i ankesës do të ishte shumë i gjatë. Për më tepër, 20.6% nuk kanë parashtruar ankesë për shkak se shumtë e përfshira ishin të vogla, dhe 12.7% nuk kanë qenë të sigurt nëse kishin të drejta si konsumatorë. Një pjesë e qytetarëve ka raportuar gjithashtu përvoja të mëparshme të pasuksesshme me sistemin institucional, ose janë drejtuar tek palë të treta si ndërmjetësues, avokatë apo organizata joqeveritare për të kërkuar zgjidhje.

Këto të dhëna dëshmojnë se, pavarësisht ekzistencës së një kuadri ligjor dhe institucional për mbrojtjen e konsumatorëve, qytetarët shpesh ndihen të painformuar dhe të pasigurt për të ushtruar të drejtat e tyre në praktikë. Kjo jo vetëm që ndikon në shkallën e ulët të përdorimit të mekanizmave të ankesës, por edhe në rënien e besimit ndaj sistemit të mbrojtjes së konsumatorit në tërësi.

Nga një vështrim i dokumenteve ligjore dhe strategjike identifikohen gjithashtu boshllëqe në harmonizimin e legjislacionit vendor me direktivat përkatëse të BE-së, në veçanti për fushat që lidhen me tregtinë elektronike, praktikën e padrejta tregtare dhe mbrojtjen kontraktuale në blerje në distancë. Disa dispozita mbeten të pa adoptuara ose të pazbatuara në praktikë.

Si përfundim, nga analiza e treguesve të mësipërm, rezulton se mungesa e mbikëqyrjes efektive dhe të orientuar sipas rrezikut, zbatimi jo efektiv i masave ndëshkuese, trajtimi jo standard i ankesave dhe informimi i pamjaftueshëm për qytetarët, tregojnë për dobësi sistematike në zbatimin e të drejtave të konsumatorëve në Kosovë. Këto problematika janë arsyeja thelbësore për zhvillimin e këtij auditimi, i cili synon të vlerësojë funksionalitetin dhe efektivitetin e sistemit ekzistues dhe të japë rekomandime të orientuara drejt përmirësimit, në përputhje me standardet evropiane për mbrojtjen e konsumatorëve.

Auditimi synon të vlerësojë funksionalitetin dhe koherencën e sistemit të mbrojtjes së konsumatorit në Kosovë dhe të japë rekomandime për përmirësim, në përputhje me standardet më të mira evropiane.

Prandaj, fokusi i auditimit mbetet tek vlerësimi i performancës institucionale në menaxhimin e ankesave dhe funksionimin e përgjithshëm të mekanizmave mbikëqyrës në sektorët më problematikë. Qëllimi është të kuptohet në çfarë mase këto trajtohen me efikasitet, drejtësi dhe brenda standardeve që garantojnë mbrojtje reale të konsumatorit në praktikë. Qëllimi kryesor i këtyre pyetjeve është të vlerësohet funksionimi i sistemit të mbrojtjes së konsumatorit në Kosovë dhe nëse ai garanton siguri, transparencë dhe mbrojtje efektive për qytetarët.

6.1 Pyetjet e auditimit

Për t'iu përgjigjur objektives së auditimit kemi parashtruar pyetjet dhe nën pyetjet e auditimit si në vijim:

1. Sa efektiv është sistemi aktual i mbrojtjes së konsumatorëve në Kosovë në garantimin e qasjes, trajtimit të drejtë dhe informimit të qytetarëve?

- a) Si trajtohen ankesat e konsumatorëve nga institucionet përgjegjëse dhe në çfarë mase procedurat janë të qasshme, të drejta dhe efektive për të gjithë konsumatorët?
- b) Çfarë masash janë ndërmarrë për informimin dhe ndërgjegjësimin e konsumatorëve dhe si vlerësohet efektiviteti i tyre?
- c) Sa i qartë dhe funksional është bashkëpunimi ndërmjet institucioneve për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve në trajtimin e rasteve dhe ndarjen e përgjegjësisë?

2. Sa funksional është sistemi institucional për zbatimin, monitorimin dhe raportimin e strategjive dhe planeve për mbrojtjen e konsumatorëve?

- d) Deri në çfarë mase Strategjia për Mbrojtjen e Konsumatorëve dhe planet përkatëse të veprimit janë zbatuar në praktikë nga MINT dhe Inspektorati i Tregut?
- e) Si planifikohen dhe realizohen inspektimet dhe si përcaktohen dhe identifikohen sektorët me prioritet?
- f) Në çfarë mënyre dokumentohen, raportohen dhe ndiqen masat e marra ndaj operatorëve ekonomikë, dhe a garanton ky proces transparencë dhe llogaridhënie institucionale??

6.2 Kriteret e auditimit

Kriteret përqendrohen në vlerësimin e funksionimit të sistemit për mbrojtjen e konsumatorit në Kosovë. Rrjedhimisht, efektiviteti i përgjithshëm i sistemit vlerësohet në bazë të qasjes që i siguron qytetarëve mbrojtje reale, transparente dhe të drejtë në përputhje me standardet evropiane.

Kriteret për Pyetjen 1: Efektiviteti i sistemit të mbrojtjes së konsumatorëve

Një sistem funksional për mbrojtjen e konsumatorit duhet të përfshijë procedura të qarta dhe të zbatueshme për trajtimin e ankesave, të cilat të jenë të qasshme për të gjithë qytetarët pa diskriminim, dhe që garantojnë trajtim të drejtë, zgjidhje brenda afateve të përcaktuara, dhe komunikim të rregullt e të kuptueshëm me konsumatorin. Këto kërkesa burojnë nga praktikatat e mirëfillta të trajtimit të ankesave në vendet e Bashkimit Evropian, por janë të përforcuara edhe në dokumentet përkatëse ligjore dhe operative të Kosovës, siç është Udhëzimi Administrativ për Procedurat e Trajtimit të Ankesave³⁷.

Institucionet përgjegjëse duhet të kenë të instaluar mekanizma për gjurmimin, arkivimin dhe analizimin e ankesave, përmes të cilëve mundësohet raportimi i rregullt, ndarja sipas natyrës së shkeljes dhe performanca e trajtimit në nivel lokal dhe qendror³⁸.

Një komponent tjetër thelbësor është informimi dhe ndërgjegjësimi i qytetarëve për të drejtat e tyre si konsumatorë. Kjo përfshin jo vetëm ekzistencën e materialeve informuese, por edhe masat konkrete të ndërmarra nga institucionet përgjegjëse për të përhapur informacionin në mënyrë të kuptueshme dhe të qasshme për të gjitha kategoritë e qytetarëve, përfshirë grupet më të ndjeshme. Këto masa duhet të përfshijnë përdorimin e mjeteve të ndryshme komunikimi si kampanjat publike, edukimin qytetar, platformat digjitale, dhe bashkëpunimin me shoqatat e konsumatorëve³⁹.

Gjithashtu, institucionet përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorëve duhet të funksionojnë në mënyrë të koordinuar dhe të ndërveprueshme, duke garantuar ndarje të qarta të përgjegjësi, shmangie të mbivendosjes së kompetencave dhe bashkëpunim të qëndrueshëm për realizimin e objektivave ligjore dhe strategjike. Konsumatorët duhet të kenë qasje të barabartë, të lehtë dhe të drejtë në mekanizmat e ankesave, me procedura të qarta, afate të përcaktuara për trajtim dhe vendimmarrje të paanshme⁴⁰.

Kriteret për Pyetjen 2: Monitorimi, raportimi dhe zbatimi i strategjive dhe planeve

³⁷ Udhëzimi Administrativ Nr. 13/2018 për Procedurat e Trajtimit të Ankesave

³⁸ Raporti I Punes 2022-2024.

³⁹ Bazuar në Udhëzimet e Kombeve të Bashkuara për Mbrojtjen e Konsumatorëve (United Nations Guidelines for Consumer Protection – UNCTAD, 2016), neni 42 dhe 43 https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1_en.pdf dhe Programi për Mbrojtje të Konsumatorëve 2021–2025, MINT, fq. 9–11

⁴⁰ Ligji Nr. 06/L-034 për Mbrojtjen e Konsumatorit, nenet 4–8.

Institucionet përgjegjëse duhet të zbatojnë Programin për Mbrojtjen e Konsumatorëve dhe planet vjetore të punës përmes aktiviteteve të matshme dhe të qarta. Strategjia duhet të zbatohet përmes objektivave afatshkurtra dhe afatmesme, me tregues të matshëm të performancës, duke reflektuar progresin vjetor dhe sfidat në zbatim. Këto strategji duhet të jene mjete aktive për udhëheqjen e politikave publike në fushën e mbrojtjes së konsumatorit⁴¹.

IQMT, si organ mbikëqyrës, duhet të ketë të zhvilluar një sistem të mirë organizuar për planifikimin dhe realizimin e inspektimeve të bazuara në analizë të rrezikut. Kjo nënkupton identifikimin paraprak të sektorëve më kritikë, vlerësimin e historikut të shkeljeve dhe analizën e ankesave për të përcaktuar prioritetet e mbikëqyrjes. Pra, inspektimet duhet të planifikohen në mënyrë sistematike dhe të mos mbështeten vetëm në ankesat që arrijnë, duke pasur parasysh kompleksitetin e tregut, veçanërisht në aspektin digjital⁴².

Procesi i raportimit dhe monitorimit të masave të shqiptuara pas inspektimeve përbën një tjetër aspekt kyç që duhet të përmbushë standarde të caktuara. Raportimet e inspektimeve duhet të realizohen në mënyrë të rregullt, të dokumentohen në mënyrë të standardizuar dhe të përfshijnë verifikime fizike në terren. Këto raporte duhet të përmbajnë të dhëna mbi llojet e shkeljeve, masat e marra, dhe statusin e zbatimit të tyre. Në rast të shkeljeve të konstatuara, duhet të ndërmerren masa ndëshkuese që janë proporcionale, të zbatueshme dhe me efekt parandalues⁴³.

Pas vendosjes së masave, është thelbësore të realizohet monitorimi pasues për të verifikuar nëse operatorët ekonomikë i kanë zbatuar masat e kërkuara. Institucionet duhet të përgatisin raporte të rregullta dhe transparente për inspektimet dhe rezultatet e tyre, të cilat të jenë të qasshme për publikun dhe të përdoren për përmirësimin e politikave mbikëqyrëse dhe për llogaridhënie institucionale⁴⁴.

6.3 Fushëveprimi i auditimit

Pjesë e fushëveprimit të këtij auditimi është Ministria e Industrisë, Ndërmarrësisë dhe Tregtisë, si organi përgjegjës për hartimin e politikave, ligjeve dhe dokumenteve strategjike për mbrojtjen e konsumatorit. Brenda MINT, auditimi do të shqyrtojë punën e:

1. Departamenti për Mbrojtjen e Konsumatorit i cili vepron përmes dy divizioneve:

⁴¹ Programi për Mbrojtje të Konsumatorit 2020–2024, Ministria e Industrisë, Ndërmarrësisë dhe Tregtisë

⁴² Raportet vjetore të Inspektoratit të Tregut, 2022–2024.

⁴³ Ligji Nr. 03/L-181 për Inspektoratin e Tregut dhe Mbikëqyrjen e Tregut, neni 15 dhe 16

⁴⁴ Manuali për inspektime të bazuara në rrezik – Projekti i Bashkimit Evropian për MINT.

- Divizioni për Hartim të Politikave të Konsumatorit, që është përgjegjës për zhvillimin e politikave dhe legjislacionit për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve, trajtimin e ankesave dhe koordinimin ndërinstitucional; dhe
 - Divizioni për Informim dhe Edukim të Konsumatorëve, që merret me ngritjen e ndërgjegjësimit të qytetarëve përmes fushatave edukative dhe informuese.
2. Inspektorati Qendror i Mbikëqyrjes së Tregut, konkretisht Sektori për mbikëqyrjen e përgjithshme të tregut, i cili luan rol kyç në zbatimin e mbrojtjes së konsumatorëve përmes inspektimeve në terren, ndërmarrjes së masave ndëshkuese, raportimit dhe ndjekjes së rasteve të shkeljeve.

Fushëveprimi përfshin analizën e periudhës kohore nga viti 2022 deri në fund të vitit 2024, me qëllim të pasqyrimin të zhvillimeve të fundit institucionale, kapacitetet mbikëqyrëse, ndryshimet në trajtimin e ankesave, si dhe trendet e informimit dhe vetëdijësimit të konsumatorëve.

6.4 Metodologjia

Angazhimi me palët e interesit është i domosdoshëm për të kuptuar sfidat dhe praktikat ekzistuese. Për të vlerësuar funksionalitetin dhe efektivitetin e sistemit të mbrojtjes së konsumatorëve në Kosovë, auditimi do të bazohet në kombinimin e analizës dokumentare, intervistave me palët relevante dhe grumbullimit të të dhënave primare përmes anketave me konsumatorët.

Metodologjia e auditimit do të përfshijë ekzaminimin e hapave të mëposhtëm:

- ✓ Shqyrtimin e kornizës ligjore dhe institucionale që rregullon të drejtat e konsumatorëve në Kosovë, përfshirë Ligjet përkatëse, dokumentet strategjike, aktet nënligjore dhe udhëzimet administrative⁴⁵.
- ✓ Intervista dhe takime me palët e interesit si MINT Departamenti për Mbrojtjen e Konsumatorëve, Inspektorati i Tregut, si dhe përfaqësues të shoqatave të konsumatorëve
- ✓ Vlerësimin e funksionimit të mekanizmave të trajtimit të ankesave nga konsumatorëve, përfshirë rrjedhën institucionale të një ankese, qasjen, transparencën dhe kohëzgjatjen e trajtimit
 - Procedurat e trajtimit të ankesave të konsumatorëve
 - Inspektimet e tregut dhe ndërhyrjet ndëshkuese
 - Kriteret për informimin dhe etiketimin e produkteve
 - Standardet e sigurisë për produkte të veçanta (si lodrat, pajisjet elektrike, produktet ushqimore etj.).

⁴⁵ Shtojca 1

- ✓ Grumbullimin e të dhënave primare përmes anketave me qytetaret/konsumatorët në mënyrë që të kuptohet përvoja e tyre me produktet dhe shërbimet, ndërgjegjësimin për të drejtat e tyre dhe besimin në institucionet mbrojtëse. Ky pyetësor mund të administrohet online, në terren ose përmes OJQ-ve që merren me të drejtat e konsumatorëve.
- ✓ Analize dhe krahasim me praktikën e vendeve të BE-së në funksionimin e mbrojtjes së konsumatorëve

6.5 Përshkrimi i sistemit

Sistemi i mbrojtjes së konsumatorit në Kosovë përfshin një kombinim të strukturave ligjore, institucionale dhe operacionale, të cilat janë krijuar me qëllim të garantimit të të drejtave themelore të konsumatorëve, përfshirë të drejtën për informim të saktë, qasje në produkte dhe shërbime të sigurta, si dhe mbrojtjen nga praktikën e padrejtë tregtare. Ky sistem bazohet kryesisht në Ligjin për Mbrojtjen e Konsumatorit, i cili përcakton detyrimet për institucionet publike dhe subjektet ekonomike për të siguruar një treg të drejtë dhe transparent për qytetarët.

Institucioni përgjegjës për hartimin dhe zbatimin e politikave për mbrojtjen e konsumatorëve është MINT. Kjo ministri udhëheq procesin e zhvillimit të politikave, harton legjislacionin përkatës dhe siguron harmonizimin e tij me direktivat dhe standardet e BE-së. Përmes hartimit të Programeve për Mbrojtje të Konsumatorëve, MINT synon të forcojë sistemin e të drejtave të konsumatorëve, duke i fuqizuar ata për të vepruar me siguri dhe besim në treg.

Brenda MINT funksionon Departamenti për Mbrojtjen e Konsumatorëve, i cili është strukturuar në dy divizione:

- Divizioni për Hartimin e Politikave të Konsumatorit, që merret me zhvillimin e politikave dhe ligjeve, trajtimin e ankesave dhe organizimin e fushatave të informimit dhe bashkëpunimit ndërinstitucional; si dhe
- Divizioni për Informim dhe Edukim të Konsumatorëve, i cili fokusohet në ngritjen e vetëdijes përmes kampanjave publike dhe edukimit të vazhdueshëm të qytetarëve për të drejtat e tyre në treg.

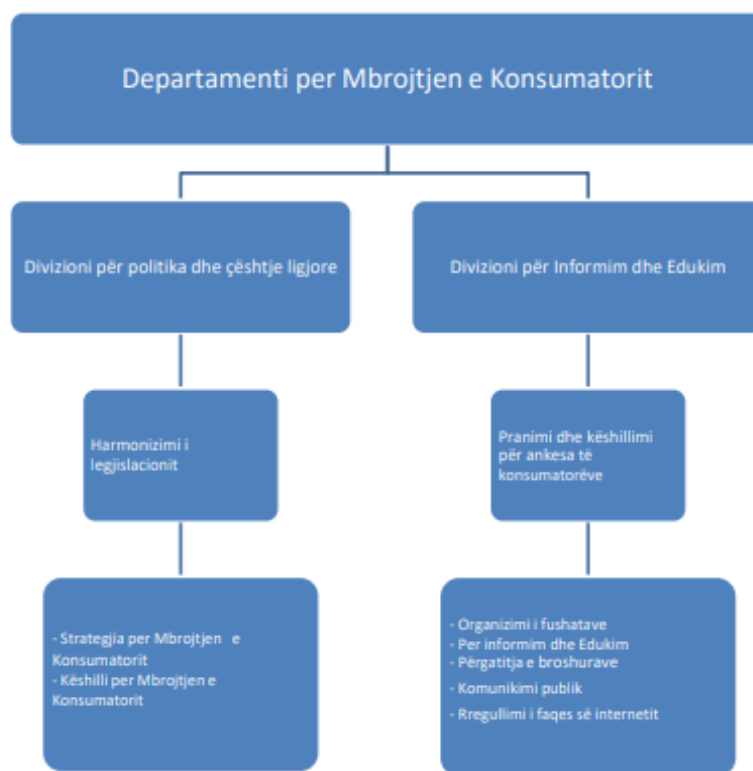


Figura 13 Kompetencat e Departamentit sipas rekomandimit të projektit të BE-së

Një element kyç në sistem është IQMT, i cili ka mandat të mbikëqyrë përputhshmërinë e produkteve dhe shërbimeve me standardet ligjore dhe të ndërmarrë masa ndëshkuese ndaj operatorëve ekonomikë që shkelin të drejtat e konsumatorëve. Ky inspektorat operon në nivel qendror dhe komunal, me inspektorë të shpërndarë në të gjitha komunat e Kosovës, duke mundësuar kontroll të vazhdueshëm në terren.

Në përbërjen e sistemit bën pjesë edhe Këshilli për Mbrojtje të Konsumatorit, një organ këshillues ndërinstitucional me 17 anëtarë të emëruar nga Qeveria e Kosovës dhe të udhëhequr nga një përfaqësues i MINT. Ky këshill mban takime të rregullta për të shqyrtuar harmonizimin e legjislacionit, forcimin dhe zhvillimin e kapaciteteve administrative dhe informimin e edukimin e konsumatorëve.

Sistemi është i mbështetur edhe nga institucione të tjera rregullative dhe mbikëqyrëse që kontribuojnë në sektorët specifikë, si ZRRE, ARRU, ARKEP, BQK, AUV, të cilat veprojnë në përputhje me kornizën ligjore sektoriale dhe kanë mandate të përcaktuara për mbrojtjen e konsumatorëve në fushat përkatëse.

Pjesë e mekanizmave mbështetës janë gjithashtu gjykatat, përmes të cilave konsumatorët mund të kërkojnë kompensim për dëmet e shkaktuara, si dhe shoqatat për mbrojtjen e konsumatorëve, të cilat funksionojnë si organizata joqeveritare për të ofruar ndihmë ligjore, këshillim dhe ndërmjetësim në raste të shkeljeve. Në nivel lokal, inspektoratet komunale

luajnë një rol shtesë në trajtimin e rasteve që lidhen me mbrojtjen e konsumatorëve brenda komunave përkatëse.

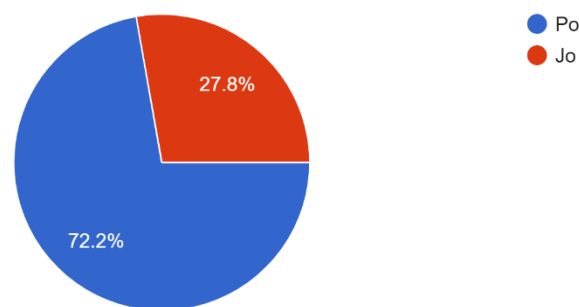
Pavarësisht ekzistencës së këtyre strukturave, sfida të shumta mbeten në zbatimin efektiv, koordinimin institucional, qasjen në mekanizma ankesash dhe ndërgjegjësimin e konsumatorëve, veçanërisht në sektorët me rrezik të lartë si e-commerce, ku dinamika e tregut kërkon përshtatje të vazhdueshme të sistemit ekzistues.

7 Shtojca II

7.1 Pyetësor për përvojën e konsumatorëve me ankesat pranë DMK

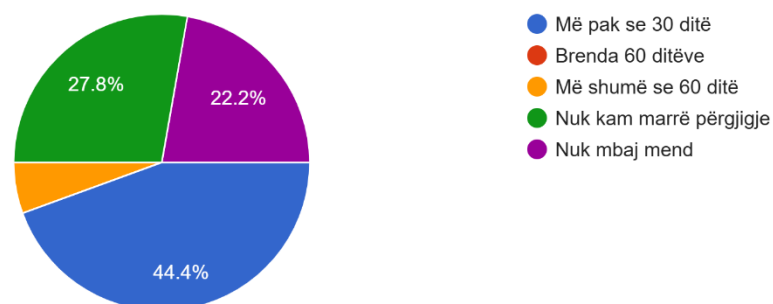
A keni marrë përgjigje zyrtare nga DMK në lidhje me ankesën tuaj?

18 responses



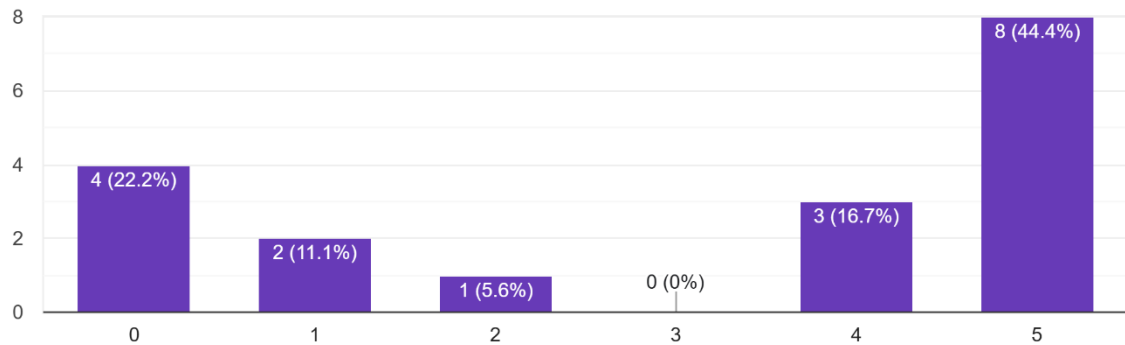
Nëse po, brenda sa ditëve nga paraqitja e ankesës keni marrë përgjigjen?

18 responses



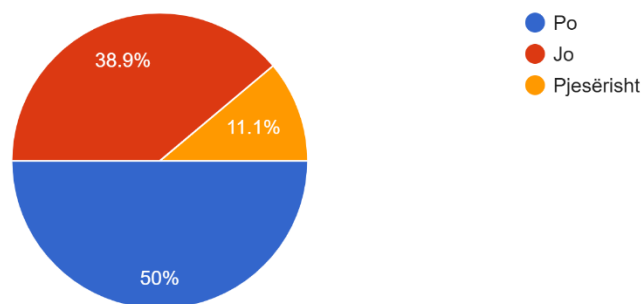
Sa të kënaqur jeni me mënyrën si është trajtuar ankesa juaj?

18 responses



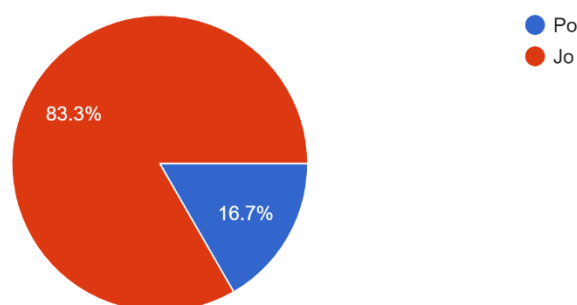
A është zgjidhur problemi juaj pas shqyrtimit nga DMK?

18 responses



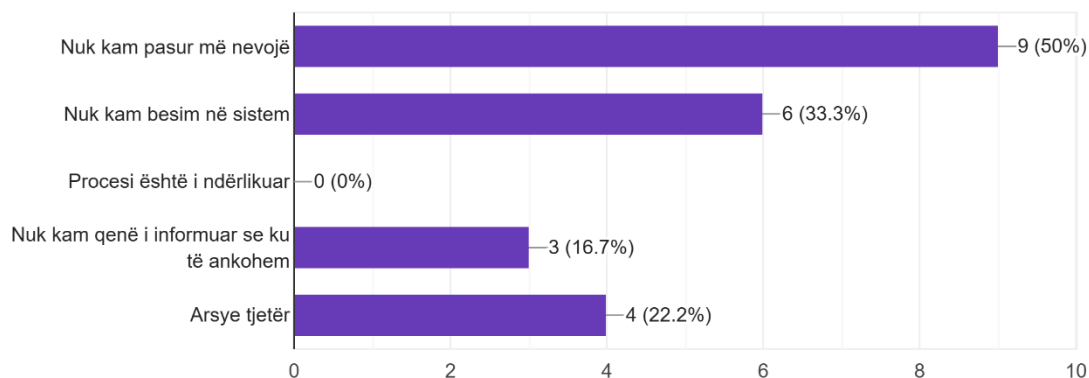
A keni pasur nevojë të bëni ankesa të tjera ndaj operatorëve ekonomikë pas kësaj ankese?

18 responses



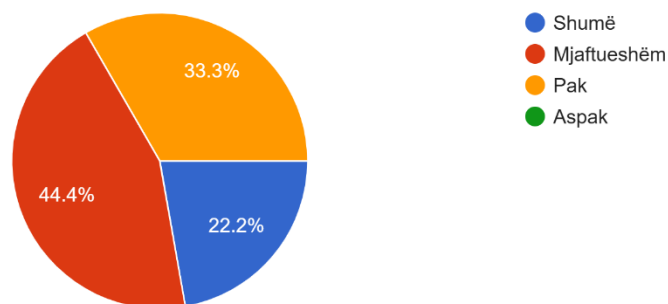
Nëse jo, cili është arsyeja që nuk keni bërë më ankesa të tjera?

18 responses



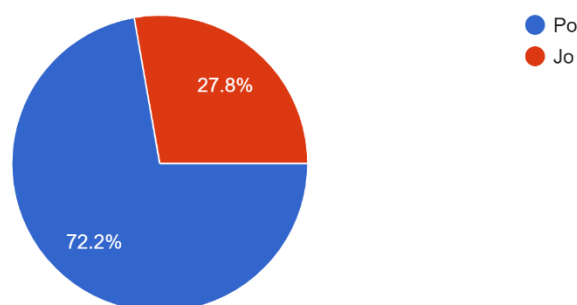
Sa jeni i informuar për të drejtën tuaj për të ankuar si konsumator?

18 responses



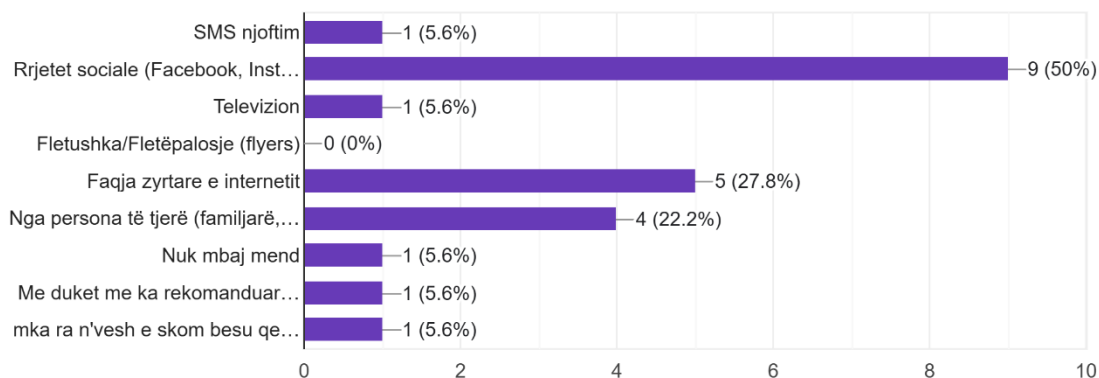
A kishit informacione të qarta për mënyrën e paraqitjes së ankesës?

18 responses



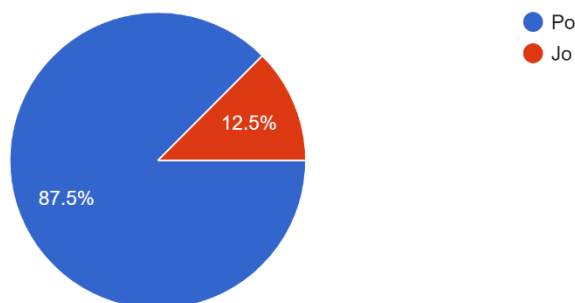
Si keni marrë informacion për mundësinë për të bërë ankesë përmes sistemit online të DKM?

18 responses



A do ta përdorni sërish këtë mekanizëm në të ardhmen nëse hasni ndonjë problem si konsumator?

16 responses



8 Letër konfirmimi

REPUBLIKA E KOSOVËS / REPUBLIKA KOSOVA / REPUBLIC OF KOSOVO			
ZYRA KOMBËTARE E AUDITIMIT / NATIONAL AUDIT OFFICE			
DATA / DATE: 15-08-2025			
Nr. Dreg. / Reg. No.	Sh. Klasif. / Class. Code	Nr. Prot. / Prot. No.	Nr. i faqeve / Br. Stranica / No. Pages
06	47	1432	1



REPUBLIKA E KOSOVËS / REPUBLIKA KOSOVA / REPUBLIC OF KOSOVO	
MINISTRIA E INDUSTRIE, NDËRMARRËSISË DHE TREGTISË / MINISTARSTVO INDUSTRIJE, PREDUZETNIŠTVA I TRGOVINE / MINISTRY OF INDUSTRY, ENTREPRENEURSHIP AND TRADE	
Nr./Br./No. 3037/61	Nr./faq./Br./str./No. pg. -
Data/Datum/Date 15.08.2025	
PRISHTINE	

Republika e Kosovës
Republika Kosova - Republic of Kosovo
Qeveria - Vlada - Government

Ministria e Industrisë, Ndërmarrësisë dhe Tregtisë
Ministarstvo Industrije, Preduzetništva i Trgovine - Ministry of Industry, Entrepreneurship and Trade

LETËR E KONFIRMIMIT

Për pajtueshmërinë me të gjeturat e Auditorit të Përgjithshëm për raportin e auditimit të performancës "Efektiviteti i sistemit për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve në Kosovë", dhe për zbatimin e rekomandimeve.

Për: Zyrën Kombëtare të Auditimit

Të nderuar,

Përmes kësaj shkrese, konfirmoj se:

- kam pranuar draft raportin e Zyrës Kombëtare të Auditimit "Efektiviteti i sistemit për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve në Kosovë" (në tekstin e mëtejshëm "Raporti");
- pajtohem me të gjeturat dhe rekomandimet dhe nuk kam ndonjë koment për përmbajtjen e Raportit; si dhe
- brenda 30 ditëve nga pranimi i Raportit final, do t'ju dorëzoj një plan të veprimit për implementimin e rekomandimeve, i cili do të përfshijë afatet kohore dhe stafin përgjegjës për implementimin e tyre.

Znj / Rozeta Hajdari



Ministër në detyrë e Industrisë, Ndërmarrësisë dhe Tregtisë,

Datë : 15 Gusht 2025

Zyra Kombëtare e Auditimit
Lagjja Arbëria
Rr. Ahmet Krasniqi, 210
10000 Prishtina
Republika e Kosovës