



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

MINISTRIA E TREGTISË DHE INDUSTRIË / MINISTARSTVO TRGOVINE I INDUSTRIJE / MINISTRY OF TRADE AND INDUSTRY

PASQYRË E ANKESAVE TË KONSUMATORËVE DHE INSPEKTIMEVE GJATË PERIUDHËS JANAR-MARS 2013

ANKESAT E KONSUMATORËVE / JANAR-MARS 2013

Departamenti i Mbrojtjes së Konsumatorit është duke krijuar një ambienti të sigurt dhe një garanci shoqërore për të gjitha produktet dhe artikujt që mund t'i blejnë konsumatorët, që të janë të sigurt.

Një rol të rëndësishëm në mbrojtjen e të drejtave të konsumatorit ka edhe zëri i shoqërisë civile si dhe informimi, edukimi dhe ngritja e vetëdijesimit të konsumatorëve përmes mekanizmave të ndryshëm.

Departamenti i Mbrojtjes së Konsumatorit, ka shqyrtuar dhe i ka proceduar ankesat e konsumatorëve tek organet përgjegjëse dhe ka kërkuar nga ta që t'i ndërmarrin masat e parapara me ligj.

Në Departamentin e Mbrojtjes së Konsumatorit, gjatë periudhës janar- mars 2013, janë bërë ankesa nga konsumatorët, të cilat janë shqyrtuar dhe proceduar tek organet përgjegjëse.

PARAQITJA E ANKESAVE TË KONSUMATORËVE, QË I JANË DREJTUAR DEPARTAMENTIT TË MBROJTJES SË KONSUMATORIT, GJATË PERIUDHËS JANAR-MARS 2013

Ankesat në fushën e medikamenteve drejtuar Agjencisë Kosovare për Produkte Medicinale

Ankesat e përgjithshme	Në favor të konsumatorit	Të pabazuara	Të pazgjidhura	Ankesat e shqyrtuara në %
3	0	0	3	0.00%



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

MINISTRIA E TREGTISË DHE INDUSTRISË / MINISTARSTVO TRGOVINE I INDUSTRIJE / MINISTRY OF TRADE AND INDUSTRY

Gjatë kësaj periudhe nuk është pranuar asnjë përgjigje për ankesat e bëra nga organi kompetent për shqyrtimin e rasteve të përmendura më lartë.

Ankesat në fushën e Telekomunikimit drejtuar Autoritetit Rregullativ të Komunikimeve Elektronike dhe Postare

Ankesat e përgjithshme	Në favor të konsumatorit	Të pabazuara	Të pazgjidhura	Ankesat e shqyrtuara në %
4	4	0	0	100.00%

Shërbim jo cilësor kanë qenë 2 ankesa. Të dy ankesat kanë përfunduar në favor të konsumatorit, ku Autoritetit Rregullativ i Komunikimeve Elektronike dhe Postare (ARKEP) ka intervenuar dhe njërit konsumator i është zgjidhur problemi me shërbimin postar, ndërsa rasti tjetër ka rezultuar me kompensimin e dëmit në minutat e harxhuar të shërbimit të telefonik mobil.

Mospërfillje e kontratës ka qenë një 1 ankesë. Një konsumator pasi që ka paguar abonimin e tij muajor kishte kuptuar se pagesa i ishte kryer gabimisht një personi me emër të njëjtë. Me pas konsumatori ka kërkuar disa herë që t'i lëshohet interneti pasi që ai në fakt ka paguar abonimin. Më pas janë ndërmarrë të gjitha masat dhe në bashkëpunim me Autoritetin Rregullativ është evituar mosmarrëveshjen e ndodhur.

Ç'kycje e telefonit ka qenë 1 ankesë. Ankesa është zgjidhur në favor të konsumatorit, ku konsumatori i është riaktivizuar lidhja.

Ankesat në fushën e produkteve ushqimore drejtuar Agjencisë së Ushqimit dhe Veterinës

Ankesat e përgjithshme	Në favor të konsumatorit	Të pabazuara	Të pazgjidhura	Ankesat e shqyrtuara në %
29	8	9	12	58.62%

Për produkte të dyshimta kanë qenë 8 ankesa. Pas vizitës së Inspektoratit, në dy raste janë konfiskuar produkte ushqimore dhe të njëjtat janë asgjësuar, ndërsa në tri raste tjera informatat kanë qenë të pabazuara, kurse tre informacione janë ende në procedim.

Për produkt të prishur kanë qenë 2 ankesa. Prej tyre një informacion ka qenë i bazuar, ku janë konfiskuar dhe asgjësuar produktet ushqimore, ndërsa një ende është në procedim.



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

MINISTRIA E TREGTISË DHE INDUSTRISË / MINISTARSTVO TRGOVINE I INDUSTRIJE / MINISTRY OF TRADE AND INDUSTRY

Për cilësi të dyshimtë kanë qenë 2 ankesa. Nuk është marrë ende ndonjë konfirmim nga AUV, që d.m.th se lëndët ende janë në procedim.

Për mungesë të higjienës kanë qenë 2 ankesa. Pas kontrollimit të AUV-it, të dy informacionet kanë qenë të bazuara dhe si rezultat të dy këto lokale janë gjobitur.

Për skadim të afatit kanë qenë 15 ankesa. Prej tyre në tri raste AUV-i ka konfiskuar produkte ushqimore dhe ka iniciuar procedura ligjore, ndërsa shtatë raste kanë rezultuar si të pabazuara dhe pesë janë në procedim.

Ankesat në fushën e shërbimeve financiare BQK-së

Ankesat e përgjithshme	Në favor të konsumatorit	Të pabazuara	Të pazgjidhura	Ankesat e shqyrtuara në %
1	0	0	1	0.00%

Kamatë e lartë. Konsumatori është ankuar për shërbime jo të mira bankare. Lënda është ende në procedim.

Ankesat në fushën e mbikëqyrjes së tregut drejtuar Inspektoratit të Tregut në Ministrinë e Tregtisë dhe Industrisë

Ankesat e përgjithshme	Në favor të konsumatorit	Të pabazuara	Të pazgjidhura	Ankesat e shqyrtuara në %
25	11	9	5	80.00%

Mospërputhje e çmimeve të raftit me arkë kanë qenë 7 ankesa. Nga numri i përgjithshëm i ankesave, dy prej këtyre ankesave kanë rezultuar në favor të konsumatorit, tri të pabazuara, kurse dy tjera janë ende në procedim

Mashtrim i pasagjerit kanë qenë 2 ankesa. Pasagjerët janë ankuar se agjencitë turistike ua kanë ndryshuar oraret e fluturimeve disa orë para fluturimit, mirëpo pas ekzaminimit nga inspektorët, është konstatuar se të gjithë pasagjerët janë informuar në përputhje me rregullat në fuqi. Kështu që këto ankesa janë si të pabazuara, ndërsa pasagjerët mund t'i drejtohen gjykatës.



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

MINISTRIA E TREGTISË DHE INDUSTRIË / MINISTARSTVO TRGOVINE I INDUSTRIJE / MINISTRY OF TRADE AND INDUSTRY

Mashtrim në ofertë turistike ka qenë 1 ankesë. Kjo ankesë është ende në proces.

Moskthim të produktit ka qenë 1 ankesë. Konsumatori pasi i ka blerë hapat ka kërkuar që e njëjta t'i kthehet për arsye se të njëjtin produkt e ka gjetur më lirë në një barnatore tjetër. Prandaj kjo ankesë konsiderohet të jetë e paarsyeshme.

Mospërfillje e garancisë kanë qenë 5 ankesa. Këto ankesa kanë qenë lidhur me mospërfillje të garancisë së televizorëve dhe kondicionerëve të klimës nga shitësit. Katër prej tyre kanë rezultuar në favor të konsumatorit dhe një ka rezultuar si e pabazuar.

Mospërfillje e kontratës kanë qenë 3 ankesa. Konsumatorët janë ankuar ndaj kompanive të mobileve, konsumatorëve nuk i janë kryer dërgesat sipas kontratës së nënshkruar. Pas vizitës së inspektorëve dy prej tyre janë përfunduar në favor të konsumatorit dhe është përshpejtuar procedura e liferimit të mobileve, ndërsa një ankesë ka rezultuar si e pabazuar.

Mospërputhje e gramit kanë qenë 3 ankesa. Që të tri ankesat kanë rezultuar si të pabaza pasi që pesha reale e artikujve të cekur në ankesë ka qenë në përputhje me deklarinin në ambalazh.

Pagesë e dyfishtë ka qenë 1 ankesë. Konsumatori me mosmarrëveshje me anëtarin e familjes se tij ka paguar dy herë për biletën e njëjtë në agjenci. Agjencia fillimisht ka hezituuar që t'ia kthejë mjetet, mirëpo pas vizitës së inspektorëve njëra shumë e paguar i është kthyer konsumatorit.

Produkt i dyshimtë 1 ankesë në favor të konsumatorit. Konsumatori ka dyshuar se produktin të cilin e ka blerë në një dyqan ishte fals. Pas kontaktit nga Inspektorati, shitësi është pajtuar që t'ia kthejë parat konsumatorit edhe përkundër faktit se produkti nuk ka qenë fals siç ka pretenduar konsumatori.

Produkt i prishur ka qenë 1 ankesë. Pas vizitës së inspektorëve dyqani është pajtuar që t'ia kthejë konsumatorit produktin.

Ankesat në fushën e medieve drejtuar Komisionit të Pavarur për Media



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

MINISTRIA E TREGTISË DHE INDUSTRIË / MINISTARSTVO TRGOVINE I INDUSTRIJE / MINISTRY OF TRADE AND INDUSTRY

Ankesat e përgjithshme	Në favor të konsumatorit	Të pabazuara	Të pazgjidhura	Ankesat e shqyrtuara në %
3	1	2	0	100.00%
Shërbim jo cilësor. Konsumatori ka pasur probleme të vazhdueshme me rrjetin kabllor dhe ndërprerje të shpeshta. Departamenti për Mbrojtjen e Konsumatorit në bashkëpunim me Komisionin e Pavarur për Media (KPM) ka arritur që t'ia rregullojë problemin dhe t'ia kompensojë konsumatorit ditët të cilat nuk ka pasur shërbime.				
Mospërfillje të kontratës kanë qenë 2 ankesa. Operatori në përpikëri ka respektuar marrëveshjet dhe dy ankesat janë cilësuar si të pabaza.				
Ankesat në fushën e metrologjisë drejtuar Departamentit të Metrologjisë				
Ankesat e përgjithshme	Në favor të konsumatorit	Të pabazuara	Të pazgjidhura	Ankesat e shqyrtuara në %
2	0	1	1	50.00%
Pretendim për mashtrim në matësin e pompës së benzinës ka qenë 1 ankesë. Pas matjeve nga inspektoret e metrologjisë, ankesa e konsumatorit është hedhur poshtë dhe është cilësuar si e pabazuar.				
Mospërputhje e njehsorit të pompës së gazit ka qenë 1. Lënda është ende në proces.				
Ankesat në fushën e energjisë drejtuar Zyrës së Rregullatorit të Energjisë				
Ankesat e përgjithshme	Në favor të konsumatorit	Të pabazuara	Të pazgjidhura	Ankesat e shqyrtuara në %
5	1	3	1	80.00%
Për ndërprerje të rrymë kanë qenë 5 ankesa. Pas shqyrtimit të ankesave kanë rezultuar ankesa në favor të konsumatorëve, të cilët janë kyçur prapë në rrjet.				
Për faturim të padrejtë kanë qenë 2 ankesa. Njëra ankesë ka rezultuar e pabazuar pasi që konsumatori paraprakisht duhet ta shlyejë borxhin komplet, e pastaj të pasivizojë orën. Kurse tjetra ankesë është ende në proces.				



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

MINISTRIA E TREGTISË DHE INDUSTRIË / MINISTARSTVO TRGOVINE I INDUSTRIJE / MINISTRY OF TRADE AND INDUSTRY

Për shqyçje kolektive të pabazuara kanë qenë 1 ankesë. Pas verifikimit të ankesës është konstatuar se konsumatori duhet ankuar së pari në zyrën regjionale të KEK, e më pas t'i drejtohet MTI-së apo ZRRE-së. Kjo ankesë është cilësuar si pabazë.

Për faturim paushall ka qenë 1 ankesë. Pas verifikimit të ankesës është konstatuar se konsumatori duhet ankuar së pari në Zyrën regjionale të KEK-ut dhe pastaj t'i drejtohet MTI-së apo ZRRE-së. Kjo ankesë është cilësuar si e pabazë.

Ankesa në fushën e ujit dhe mbeturinave drejtuar Zyrës së Rregullatorit të Ujit dhe Mbeturinave

Ankesat e përgjithshme	Në favor të konsumatorit	Të pabazuara	Të pazgjidhura	Ankesat e shqyrtuara në %
1	0	1	0	100.00%

Për mos furnizim me ujë ka qenë 1 ankesë. Pas shqyrtimit të ankesës ka rezultuar se ankesa është e pabazë, pasi që është konstatuar se problemi ka qenë tek banorët e kësaj lagje, të cilët e kanë dëmtuar ujëmatësin kryesor dhe nuk i kryejnë obligimet për shërbimet e ujit.

Gjithsejtë ankesa	Në favor të konsumatorit	Të pabazuara	Të pazgjidhura	Ankesat e zgjidhura, në përqindje %
73	25	25	23	68.49%



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

MINISTRIA E TREGTISË DHE INDUSTRISË / MINISTARSTVO TRGOVINE I INDUSTRIJE / MINISTRY OF TRADE AND INDUSTRY

INSPEKTIMET DHE GJOBAT NGA INSPEKTORATI I TREGUT / JANAR-MARS 2013

Inspektorati i Tregut funksionon, që vepron në kuadër të Ministrisë së Tregtisë dhe Industrisë, është përgjegjës për mbikëqyrjen e zbatimit të legjislacionit në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve, sigurisë së produkteve dhe shërbimeve, tregtimit të naftës dhe derivateve të naftës, parandalimit të praktikave të padrejta tregtare, luftimit të ekonomisë jo formale, shërbimeve hoteliere dhe turistike etj.

Gjatë periudhës janar-mars 2013, Inspektorati i Tregut në vazhdimësi ka bërë mbikëqyrjen e zbatimit të ligjeve dhe akteve nënligjore në fushat që mbulojnë: tregtinë e brendshme, mbrojtjen e konsumatorit, sigurinë e përgjithshme të produkteve, tregtinë me naftën dhe derivatet të naftës dhe shërbimet në tregun e brendshëm, etj.

Mbikëqyrja e zbatimit të ligjeve të lartcekura, gjatë kësaj periudhe, është bërë tek operatorët ekonomikë në sektorin privat sipas rregullave dhe normave ligjore.

Përshkrimi	Gjithsej
Aktvendime për shqiptimin e gjobave	18
Këto aktvendime janë bërë për shkak të shkeljes së Ligjit për mbrojtjen e konsumatorit	
Ankesa të konsumatorëve të shqyrtuara, që kanë qenë të bazuara dhe që janë realizuar në favor të konsumatorit	11
– Për mospërputhjen e çmimeve të raftit me arkën janë realizuar 2 ankesa, – Për mospërfillje të garancisë janë realizuar 4 ankesa, – Për mospërfillje të kontratës janë realizuar 2 ankesa, – Për kthim të parave për pagesë të dyfishtë është realizuar 1 ankesë, – Për produkt të dyshimtë është realizuar 1 ankesë, – Për produkt të prishur është realizuar 1 ankesë.	



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

MINISTRIA E TREGTISË DHE INDUSTRISË / MINISTARSTVO TRGOVINE I INDUSTRIJE / MINISTRY OF TRADE AND INDUSTRY

Kundërvajtje të iniciuara në gjykatat kompetente	15
Këto kundërvajtje në gjykatat kompetente janë bërë për shkelje të Ligjit për mbrojtjen e konsumatorit dhe Ligjit për sigurinë e përgjithshme të produkteve.	
Kërkesa për inicim të procedurës kundërvajtëse për shkak vendosjes së karburanteve të lëngëta të naftës në treg në kundërshtim me standardet vendore;	11
Janë iniciuar këto kundërvajtjet, në gjykata kompetente, për shkak të shkeljes të Ligjit për tregti me naftë në Kosovë (vendosja e karburanteve të lëngëta të naftës në treg në kundërshtim me standardet vendore të përcaktuara me U/A 07/2012).	
Kërkesa për inicim të procedurës kundërvajtëse për shkak ushtrimit të veprimtarisë së tregtimit të karburanteve pa licencë	8
Kundërvajtjet e iniciuara në gjykatat kompetente janë bërë për shkak të shkeljes së Ligjit për tregti me naftë në Kosovë, respektivisht për ushtrim të veprimtarisë tregtare pa licencë valide.	
Kërkesa për inicim të procedurës kundërvajtëse për shkak të mos prezantimit të dokumentacionit	6
Inicimi i këtyre kundërvajtjeve administrative në gjykata kompetente është bërë për shkak të mos prezantimit të dokumentacionit, të kërkuar nga inspektorët e tregut, brenda afatit ligjor të përcaktuar me Ligjin për inspektoratin e tregut.	
Sekuestrim i DVD-ve të falsifikuara dhe pa dokumentacion	1209
Gjatë kësaj periudhe, Inspektorati i Tregut ka për shkelje të Ligjit për tregti të brendshme, ka sekuestruar DVD për arsye se këto produkte janë vendosur në treg pa dokumentacion përcjellës.	
Inspektime të operatorët ekonomikë në sektorin privat	448
Gjatë kësaj periudhe janë bërë inspektime në fusha të ndryshme për shkelje të Ligjit për mbrojtjen e konsumatorit dhe Ligjit për sigurinë e përgjithshme të produkteve tek operatorët ekonomikë në sektorin privat.	