



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

PASQYRË E ANKESAVE TË KONSUMATORËVE GJATË PERIUDHËS JANAR-MARS 2014

Paraqitja e ankesave të konsumatorëve, që i janë drejtuar Departamentit të Mbrojtjes së Konsumatorit, gjatë periudhës janar-mars 2014

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 %
2	0	0	2	0.00%

Mos përputhje e çmimit 1 ankesë. Ankesa është në procedim.

Produkt i dyshimt 1 ankesë. Ankesa është në procedim.

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	1	2	1	75%

Sherbim jo cilësor 3 ankesa. 1 ankesë në favor të konsumatorit dhe konsumatori është kompensuar, kurse 2 ankesa kanë rezultuar të pa bazuara.

Informatë çorientuese, 1 ankesë e cila është në procedim.

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 %
10	1	2	7	30%



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

Produkt i dyshimtë 1 ankesë. Pas vizitës së Inspektoratit, subjekti afarist ka falimentuar.

Skadenca e afatit 9 ankesa, prej tyre ne 2 ankesa kanë rezultuar te pabazuara , ndërsa 7 ankesa tjera 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 %
2	0	0	2	0.00%

Reklama mashtruese, 1 ankesë e cila është në procedim.

Shërbim jocilësor, 1 ankesë e cila është 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 %
35	18	5	12	65.71%

Mospërputhje e çmimeve te raftit me arkë, 8 ankesa. Nga numri i përgjithshëm i ankesave, 6 prej këtyre ankesave kanë rezultuar në favor të konsumatorit, 1 e pabazuar kurse 1 është ende ne procedim

Moskthim te produktit 1 ankesë. Është konstatuar se është e pa bazuar.

Mospërfillje e garancionit 10 ankesa. 6 ankesa kanë rezultuar të bazuara dhe rastet kanë përfunduar në favor të konsumatorit, ndërsa 1 ankesë është e pa bazuar kurse 3 ankesa janë në shqyrtim.

Mospërputhje e gramazhes 2 ankesa. 1 ankesë ka rezultuar e bazuar kurse 1 ankesë është ende në shqyrtim

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

Moskthim i centëve 1 ankesë. Ka rezultuar e bazuar dhe janë marrë masat ligjore.

Konfiskim i produktit te shitur 1 ankesë. 1 ankesë, konsumatori ka pranuar se ka bërë ndërrimin e kutisë se produktit.

Cilësi e dyshimtë 1 ankesë. Ankesa është në shqyrtim.

Mashttrim i konsumatoreve 2 ankesa. 2 ankesat janë ende në shqyrtim.



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

Mospërputhje me njehsorin 1 ankesë. Ankesa është ende në shqyrtim.

Mungese deklaracioni 2 ankesa. Njëra ankesë ka rezultuar e pabazuar kurse tjetra është ende në shqyrtim.

Mungese te centëve 1 ankesë. Ankesa është ende në shqyrtim.

Produkt jociësor 1 ankesë. Ankesa ka rezultuar e bazuar dhe është zgjidhur në favor të konsumatorit.

Sherbim jociësor 2 ankesa. 1 ankesë është e bazuar kurse tjetra është ende në procedim.

Faturim I dyfishtë 1 ankesë. Kjo ankesë ka rezultuar e bazuar dhe ka përfunduar në favor të konsumatorit.

Ankesat në fushën e medieve drejtuar Komisionit të Pavarur për Media

Ankesat e përgjithshme	Në favor të konsumatorit	Të pabazuara	Të pazgjidhura	Ankesat e shqyrtuara në %
1	0	0	1	00.00%

Shërbim jo cilësor. Ankesa është në procedim.

Ankesat në fushën e metrologjisë drejtuar Departamentit të Metrologjisë

Ankesat e përgjithshme	Në favor të konsumatorit	Të pabazuara	Të pazgjidhura	Ankesat e shqyrtuara në %
0	0	0	0	00.00%

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 %
7	1	0	6	14.29%

Ndërprerje e rrymës. Pas shqyrtimit të ankesës, ka rezultuar ankesa në favor të konsumatorit dhe është rikyçur në rrjet.

Faturim i padrejtë 4 ankesa, të katër ankesat janë në procedim.

Shërbime jociësore 3 ankesa, 1 ankesë ka rezultuar e bazuar, kurse 2 ankesa janë 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

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 %
2	0	0	2	0.00%
Faturim paushall 1 ankesë, ankesa është në procedim. Keqpërdorim i ujit 1 ankesë, ankesa është në procedim.				
Gjithsejtë ankesa	Në favor të konsumatorit	Të pabazuara	Të pazgjidhura	Ankesat e zgjidhura, në përqindje %
64	21	9	34	46.88%

Gjate muajit mars, Departamenti për Mbrojtjen e Konsumatorit ka realizuar disa aktivitete:

Fillimisht ka bërë shpërndarjen e 15500 fletëpalosjeve përmes gazetës “KOHA DITORE” në tërë Kosovën.

Tryeza me titullin “SHËRBIMET BANKARE” e organizuar në hotelin SIRIUS me 13.03.2014.

Në tryezë morën pjesë pothuajse të gjitha bankat komerciale që veprojnë në Kosovë, Institucionet mikrofinanciare, përfaqësues të GAP-it, Avokatit të Popullit dhe shoqata për mbrojtjen e konsumatorit.

Janë diskutuar çështje të ndryshme që kanë të bëjnë me mbrojtjen e konsumatorit, përmirësimin e pozitës së konsumatorit në raport me bankat, lehtësimi i procedurave të ankimit tek BQK etj.

Te shtunën me 15 Mars është vendosur një promo shtand në sheshin “Nene Terezë” dhe janë shpërndarë fletëpalosje përmes promotereve, poashtu janë plotësuar ankesat të konsumatoreve të cilët kanë shprehur pakënaqësi ndaj shërbimeve të caktuar, zyrtaret e Departamentit për Mbrojtjen e Konsumatorit do të jenë prezent, si dhe shoqata për mbrojtjen e konsumatorit