

RAPORT PËRMBLEDHËS

Dita Ndërkombëtare e Konsumatorit

“MBROJTJA DHE AVANCIMI I TË DREJTAVE TË NJERIUT
NË KOSOVË: KONSUMATORI, SHITETI DHE PËRGJEGJËSIA E
PËRBASHKËT”

 Pejë, 2026



Qendra për Paqe dhe të Drejtat e Njeriut



Universiteti "Haxhi Zeka"

1. SFONDI	3
1.1. Konteksti i 15 Marsit dhe të drejtat e konsumatorit	3
1.2. Qendra për Paqe dhe të Drejtat e Njeriut	3
2. PËRGATITJA DHE QËLLIMI I TRYEZËS	4
2.1. Tematika dhe objektivat	4
2.2. Metodologjia dhe burimet e analizës	4
3. TRYEZA E DISKUTIMIT	5
3.1. Prezantimet, pjesëmarrësit dhe temat kryesore	5
4. GJETJET NGA PYETËSORI DHE DISKUTIMET	8
5. KONKLUZIONE DHE REKOMANDIME	9
Aneks: Agjenda e tryezës	10

1.1. Konteksti i 15 Marsit dhe të drejtat e konsumatorit

Tryeza diskutimore u organizua me rastin e 15 Marsit, Ditës Ndërkombëtare të Konsumatorit, si një aktivitet akademik dhe ndërinstitutional që synoi të trajtojë mbrojtjen e konsumatorit jo vetëm si çështje ekonomike, por si pjesë përbërëse e të drejtave themelore të njeriut. Aktiviteti u mbajt në Universitetin "Haxhi Zeka" në Pejë, më 13 mars 2026, me fokus në temën "Mbrojtja dhe avancimi i të drejtave të njeriut në Kosovë: Konsumatori, shteti dhe përgjegjësia e përbashkët".

Në kontekstin e zhvillimeve ekonomike, digjitale dhe shoqërore në Kosovë, konsumatori përballët me sfida të shumta që lidhen me cilësinë e produkteve dhe shërbimeve, transparencën e çmimeve, informimin e saktë, mekanizmat e ankesave dhe zbatimin praktik të ligjit. Këto sfida e bëjnë të domosdoshme një qasje të përbashkët ndërmjet institucioneve publike, drejtësisë, akademisë, shoqërisë civile dhe sektorit privat.

1.2. Qendra për Paqe dhe të Drejtat e Njeriut

Qendra për Paqe dhe të Drejtat e Njeriut, në kuadër të Universitetit "Haxhi Zeka", paraqet një mekanizëm akademik për nxitjen e debatit publik, kërkimit shkencor, edukimit qytetar dhe bashkëpunimit institucional në fushën e të drejtave të njeriut. Në këtë aktivitet, roli i Qendrës u vendos në funksion të promovimit të kulturës së paqes, sundimit të ligjit dhe mbrojtjes së dinjitetit qytetar në raport me tregun.

Mbrojtja e konsumatorit u trajtua si dimension i rëndësishëm i të drejtave të njeriut, sepse lidhet drejtpërdrejt me të drejtën për siguri, informim të saktë, trajtim të drejtë, qasje në mekanizma efektivë të ankesave dhe mbrojtje nga praktikatat abuzive tregtare.



2.1. Tematika dhe objektivat

Tryeza u konceptua si hapësirë diskutimi ku përfaqësues të institucioneve publike, sistemit të drejtësisë, akademisë, shoqërisë civile dhe sektorit privat trajtuan sfidat kryesore të mbrojtjes së konsumatorit në Kosovë. Dy boshtet tematike të aktivitetit ishin: "Të drejtat e njeriut dhe konsumatori në Kosovë: korniza ligjore dhe sfidat e zbatimit" dhe "Roli i institucioneve publike, shoqërisë civile dhe biznesit në mbrojtjen e të drejtave të njeriut".

Objektivat kryesore:

- Të nxitet dialogu ndërinstitucional mbi mbrojtjen e konsumatorit si pjesë e të drejtave të njeriut;
- Të identifikohen sfidat kryesore në zbatimin e ligjit dhe në funksionimin e mekanizmave mbrojtës;
- Të analizohen praktikat e mashtrimit, mungesës së transparencës dhe cilësisë së pamjaftueshme në treg;
- Të theksohet roli i edukimit qytetar, standardizimit dhe përgjegjësisë së biznesit;
- Të formulohet një grup konkluzionesh dhe rekomandimesh për institucionet dhe palët e interesit.

2.2. Metodologjia dhe burimet e analizës

Ky raport është përgatitur duke u bazuar në agjendën e tryezës, përmbledhjet e prezantimeve, analizën e shkurtër të pyetësorit të datës 13.03.2026 dhe materialet analitike të përgatitura pas diskutimeve. Përmbajtja është sistemuar sipas modelit të raportit të konkluzioneve, duke përfshirë sfondin, temat, folësit, gjetjet kryesore, konkluzionet dhe agjendën në aneks.



3.1. Prezantimet dhe Pjesëmarrësit

Prof. dr. Armand Krasniqi

Rektor i Universitetit "Haxhi Zeka"

Në hapje u theksua roli i universitetit në promovimin e të drejtave të njeriut, zhvillimin e mendimit kritik dhe krijimin e një platforme serioze të bashkëpunimit ndërmjet akademisë, institucioneve dhe shoqërisë.

Prof. assoc. dr. Alma Shehu

Qendra për Paqe dhe të Drejtat e Njeriut

Prezantimi e vendosi mbrojtjen e konsumatorit në një kornizë më të gjerë të të drejtave themelore. U theksua roli i Qendrës në edukim, kërkim, dialog, promovim të paqes dhe forcim të sundimit të ligjit.

MSc. Edlira Juniku

Universiteti "Haxhi Zeka"

Prezantimi trajtoi konsumatorin si subjekt të të drejtave të njeriut dhe paraqiti gjetje nga pyetësi mbi perceptimet e qytetarëve për cilësinë, çmimet, informimin dhe besimin institucional.

Lumturije Vuçetaj

Kryeprokurore e Prokurorisë Themelore në Pejë

Kontributi u fokusua në mashtrimin e konsumatorëve dhe blerësve, format e tij më të shpeshta, qëllimin për përfitim financiar dhe nevojën për zbatim më efektiv të sanksioneve.

Vlora Pacolli Rexhepi

Gjyqtare në Gjykatën Komerciale

Tema trajtoi sfidat praktike të drejtësisë komerciale, qasjen në mbrojtje gjyqësore, trajtimin e shkeljeve ekonomike dhe rëndësinë e efikasitetit gjyqësor për besimin e qytetarëve.

Arbër Berisha

Institucioni i Avokatit të Popullit

U theksua roli mbikëqyrës i Avokatit të Popullit dhe rëndësia e institucioneve të pavarura në mbrojtjen e qytetarëve ndaj padrejtësive, mungesës së transparencës dhe mosfunksionimit administrativ.

Dzevat Kicara

Drejtor i Institutit për Standardizim, Maqedonia e Veriut

Prezantimi solli një këndvështrim rajonal mbi standardizimin si instrument për cilësi, siguri, besueshmëri dhe integritet evropian. U theksua se standardet nuk janë vetëm çështje teknike, por pjesë e politikave publike për mbrojtjen e qytetarëve.

Nijazi Shala

Departamenti për Mbrojtjen e Konsumatorit, MINT

Tema adresoi zbatimin praktik të ligjit, rolin e inspektimeve, kufizimet në resurse dhe presionet e tregut që ndikojnë në efektivitetin e mbrojtjes institucionale.

Donat Spahija

Udhëheqës i Departamentit të Trajnimeve HQ, AFK

Prezantimi trajtoi përvojën e konsumatorit, rëndësinë e trajtimit korrekt të ankesave dhe lidhjen ndërmjet kulturës organizative, punonjësve të motivuar dhe shërbimit cilësor ndaj klientit.

Rezultatet e pyetësit dhe diskutimet e realizuara në tryezë nxorën në pah disa gjetje të rëndësishme për gjendjen e mbrojtjes së konsumatorit në Kosovë. Ato tregojnë një kombinim të perceptimit negativ ose mesatar për cilësinë e tregut, nivelit të ulët të besimit institucional dhe një vetëdijeje të lartë qytetare.

Gjetjet kryesore:

- Shumica e pjesëmarrësve perceptojnë cilësinë e produkteve dhe shërbimeve si të pamjaftueshme ose mesatare, sidomos në ushqim, shëndetësi, tregti online dhe shërbime komunale.
- Raporti çmim–cilësi vlerësohet problematik; qytetarët nuk kundërshtojnë çmimin e lartë në vetvete, por mungesën e cilësisë, transparencës dhe standardeve të garantuara.
- Besimi në institucionet mbrojtëse është i ulët, ndërsa mekanizmat e ankesave perceptohen si të ngadalshëm, joefektivë ose pa rezultat konkret.
- Mashtrimi i konsumatorëve shfaqet përmes markave të përdorura pa autorizim, deklarimeve të rreme për cilësinë/origjinën, reklamave mashtruese dhe manipulimeve me peshë.
- Pasojat e mashtrimit nuk janë vetëm individuale; ato dëmtojnë konkurrencën e ndershme, dobësojnë besimin në treg dhe krijojnë pasiguri sociale e ekonomike.
- Mungesa e informimit e bën konsumatorin më të ekspozuar ndaj abuzimeve, prandaj edukimi qytetar dhe fushatat e vazhdueshme janë të domosdoshme.
- Standardizimi, inspektimi, drejtësia efikase dhe përgjegjësia e biznesit janë pjesë të pandara të një sistemi funksional.



7 5. Konkluzione

Mbrojtja e konsumatorit duhet të trajtohet si pjesë e të drejtave të njeriut. E drejta për siguri, informim të saktë, trajtim të drejtë dhe mbrojtje nga praktikat abuzive lidhet drejtpërdrejt me dinjitetin qytetar dhe funksionimin e shtetit ligjor.

Konkluzionet kryesore:

Problemi kryesor nuk është vetëm mungesa e ligjeve, por zbatimi i tyre. Sfida më e madhe qëndron në kontrollin e tregut, efikasitetin e inspektimeve, trajtimin e ankesave dhe zbatimin konsekuent të sanksioneve.

Besimi institucional është hallka më e dobët. Kur qytetarët nuk marrin përgjigje ose rezultat konkret ndaj ankesave, krijohet mosbesim ndaj tregut dhe sistemit juridik.

Edukimi i konsumatorëve është masë parandaluese, jo aktivitet formal. Fushatat e informimit duhet të jenë të vazhdueshme, praktike dhe të orientuara drejt sektorëve më problematikë.

Standardizimi dhe inspektimi janë mekanizma kyç për sigurinë e tregut. Pa standarde funksionale dhe kontroll të rregullt, tregu krijon hapësirë për produkte të pasigurta.

Biznesi ka përgjegjësi të drejtpërdrejtë në ndërtimin e besimit. Trajtimi korrekt i klientit, transparenca dhe cilësia janë pjesë e përgjegjësisë sociale dhe ligjore.

Universiteti mund të shërbejë si urë ndërmjet dijes, institucioneve dhe qytetarëve. Qendra për Paqe dhe të Drejtat e Njeriut mund të vazhdojë me hulumtime dhe trajnime për të ndikuar në politikat publike.



Rekomandime Operative

1. Të hartohet një plan i përbashkët ndërinstitutional për edukimin e konsumatorëve, me fokus në të drejtat, procedurat e ankesave dhe dallimin e praktikave mashtruese.
2. Të forcohen kapacitetet e inspektimit tregtar dhe të krijohen mekanizma më të shpejtë për trajtimin e ankesave të qytetarëve.
3. Të zhvillohen module trajnimi për bizneset mbi standardet, etikën e shërbimit, transparencën dhe përgjegjësinë ndaj konsumatorit.
4. Të nxitet bashkëpunimi ndërmjet universitetit, institucioneve publike, gjykatave, prokurorisë, Avokatit të Popullit, shoqërisë civile dhe sektorit privat.
5. Të përgatitet një raport periodik nga Qendra për Paqe dhe të Drejtat e Njeriut mbi perceptimet dhe sfidat e konsumatorëve në Kosovë.
6. Të organizohen aktivitete vjetore me rastin e 15 Marsit, me fokus në gjetje, rekomandime dhe monitorim të progresit institucional.

Agjenda e Tryezës - 13 Mars 2026

- 09:30 – 10:00** | Regjistrimi i pjesëmarrësve
- 10:00 – 10:15** | Hapja zyrtare – Prof. dr. Armand Krasniqi
- 10:15 – 10:30** | Misioni i Qendrës – Prof. assoc. dr. Alma Shehu
- 10:30 – 11:00** | Konsumatori dhe të drejtat e njeriut – MSc. Edlira Juniku
- 11:00 – 11:30** | Mashtrimi i konsumatorëve – Lumturije Vuçetaj
- 11:30 – 12:00** | Mbrojtja gjyqësore – Vlora Pacolli Rexhepi
- 12:00 – 12:30** | Roli i Avokatit të Popullit – Arbër Berisha
- 12:30 – 13:00** | Standardizimi rajonal – Dzevat Kicara
- 13:00 – 13:30** | Inspektimi tregtar – Nijazi Shala
- 13:30 – 14:00** | Përgjegjësia e biznesit – Donat Spahija
- 14:00 – 14:30** | Diskutim i hapur dhe konkluzione