

SAŽETI IZVJEŠTAJ

Međunarodni dan potrošača

„ZAŠTITA I UNAPREĐENJE LJUDSKIH PRAVA NA KOSOVU:
POTROŠAČ, DRŽAVA I ZAJEDNIČKA ODGOVORNOST“

📍 Peć, 2026.



Centar za mir i ljudska prava



Univerzitet "Haxhi Zeka"

1. POZADINA	3
1.1. Kontekst 15. marta i prava potrošača	3
1.2. Centar za mir i ljudska prava	3
2. PRIPREMA I CILJ OKRUGLOG STOLA	4
2.1. Tematika i ciljevi	4
2.2. Metodologija i izvori analize	4
3. OKRUGLI STO	5
3.1. Prezentacije, učesnici i glavne teme	5
4. NALAZI IZ UPITNIKA I DISKUSIJA	7
5. ZAKLJUČCI I PREPORUKE	8
Aneks: Agenda okruglog stola	10

1.1. Kontekst 15. marta i prava potrošača

Okrugli sto je organizovan povodom 15. marta, Međunarodnog dana potrošača, kao akademska i međuinstitucionalna aktivnost koja je imala za cilj da tretira zaštitu potrošača ne samo kao ekonomsko pitanje, već kao sastavni dio osnovnih ljudskih prava. Aktivnost je održana na Univerzitetu „Haxhi Zeka“ u Peći, 13. marta 2026. godine, sa fokusom na temu „Zaštita i unapređenje ljudskih prava na Kosovu: Potrošač, država i zajednička odgovornost“.

U kontekstu ekonomskih, digitalnih i društvenih kretanja na Kosovu, potrošač se suočava sa brojnim izazovima koji se odnose na kvalitet proizvoda i usluga, transparentnost cijena, tačno informisanje, mehanizme žalbi i praktičnu primjenu zakona. Ovi izazovi čine neophodnim zajednički pristup javnih institucija, pravosuđa, akademske zajednice, civilnog društva i privatnog sektora.

1.2. Centar za mir i ljudska prava

Centar za mir i ljudska prava, u okviru Univerziteta „Haxhi Zeka“, predstavlja akademski mehanizam za podsticanje javne debate, naučnog istraživanja, građanskog obrazovanja i institucionalne saradnje u oblasti ljudskih prava. U ovoj aktivnosti, uloga Centra stavljena je u funkciju promocije kulture mira, vladavine prava i zaštite građanskog dostojanstva u odnosu na tržište.

Zaštita potrošača tretirana je kao važna dimenzija ljudskih prava, jer je direktno povezana s pravom na sigurnost, tačno informisanje, pravedan tretman, pristup efikasnim mehanizmima za prigovore i zaštitu od nepoštenih trgovačkih praksi.

2.1. Tematika i ciljevi

Okrugli sto je koncipiran kao prostor za diskusiju u kojem su predstavnici javnih institucija, pravosudnog sistema, akademske zajednice, civilnog društva i privatnog sektora razmatrali glavne izazove zaštite potrošača na Kosovu. Dva tematska stuba aktivnosti bila su: „Ljudska prava i potrošač na Kosovu: zakonski okvir i izazovi u primjeni“ i „Uloga javnih institucija, civilnog društva i biznisa u zaštiti ljudskih prava“.

Glavni ciljevi:

- Podsticanje međuinstitucionalnog dijaloga o zaštiti potrošača kao dijela ljudskih prava;
- Identifikovanje glavnih izazova u sprovođenju zakona i funkcionisanju zaštitnih mehanizama;
- Analiziranje praksi prevare, nedostatka transparentnosti i nedovoljnog kvaliteta na tržištu;
- Naglašavanje uloge građanskog obrazovanja, standardizacije i odgovornosti poslovanja;
- Formulisanje skupa zaključaka i preporuka za institucije i zainteresovane strane.

2.2. Metodologija i izvori analize

Ovaj izvještaj je pripremljen na osnovu dnevnog reda okruglog stola, sažetaka prezentacija, kratke analize upitnika od 13.03.2026. godine i analitičkih materijala pripremljenih nakon diskusija. Sadržaj je sistematizovan prema modelu izvještaja o zaključcima, uključujući pozadinu, teme, govornike, glavne nalaze, zaključke i dnevni red u aneksu.

3.1. Prezentacije i učesnici



Prof. dr. Armand Krasniqi

Rektor Univerziteta "Haxhi Zeka"

U uvodnom obraćanju naglašena je uloga univerziteta u promovisanju ljudskih prava, razvoju kritičkog mišljenja i stvaranju ozbiljne platforme za saradnju između akademske zajednice, institucija i društva.

Vanr. prof. dr. Alma Shehu

Centar za mir i ljudska prava

Prezentacija je zaštitu potrošača smjestila u širi okvir osnovnih prava. Naglašena je uloga Centra u obrazovanju, istraživanju, dijalogu, promovisanju mira i jačanju vladavine prava.



MSc. Edlira Juniku

Univerzitet "Haxhi Zeka"

Prezentacija je tretirala potrošača kao subjekta ljudskih prava i predstavila nalaze iz upitnika o percepcijama građana o kvalitetu, cijenama, informacijama i institucionalnom povjerenju.

Lumturije Vuçetaj

Glavna tužiteljica Osnovnog tužilaštva u Peći

Doprinos se fokusirao na prevaru potrošača i kupaca, njene najčešće oblike, namjeru za finansijsku dobit i potrebu za efikasnijim sprovođenjem sankcija.

Vlora Pacolli Rexhepi

Sutkinja u Privrednom sudu

Tema je tretirala praktične izazove komercijalne pravde, pristup sudskoj zaštiti, rješavanje ekonomskih prekršaja i važnost sudske efikasnosti za povjerenje građana.



Arbër Berisha

Institucija Ombudsmana

Naglašena je nadzorna uloga Ombudsmana i važnost nezavisnih institucija u zaštiti građana od nepravde, nedostatka transparentnosti i administrativne disfunkcije.

Dževat Kicara

Direktor Instituta za standardizaciju, Sjeverna Makedonija

Prezentacija je pružila regionalnu perspektivu o standardizaciji kao instrumentu za kvalitet, sigurnost, pouzdanost i evropske integracije. Naglašeno je da standardi nisu samo tehnička pitanja, već dio javnih politika za zaštitu građana.

Nijazi Shala

Odjeljenje za zaštitu potrošača, MINT

Tema je tretirala praktičnu primjenu zakona, ulogu inspekcija, ograničenja resursa i tržišne pritiske koji utiču na efikasnost institucionalne zaštite.

7 3. Okrugli sto (Nastavak)



Panelisti uključeni u diskusiju

Donat Spahija

Voditelj Odjela za obuke HQ, AFK

Prezentacija o korisničkom iskustvu, važnosti pravilnog rješavanja pritužbi i vezi između organizacione kulture, motivisanih zaposlenih i kvalitetne korisničke usluge.

4. Nalazi iz upitnika i diskusija

Rezultati upitnika i diskusije održane na okruglom stolu istakli su nekoliko važnih nalaza o stanju zaštite potrošača na Kosovu. Oni ukazuju na kombinaciju negativne ili prosječne percepcije kvaliteta tržišta, niskog nivoa institucionalnog povjerenja i visoke građanske svijesti o vezi između prava potrošača i ljudskih prava.

Glavni nalazi:

- Većina učesnika percipira kvalitet proizvoda i usluga kao nedovoljan ili prosječan, posebno u oblastima hrane, zdravstva, online trgovine i komunalnih usluga.
- Odnos cijena–kvalitet ocjenjuje se problematičnim; građani se ne protive visokoj cijeni po sebi, već nedostatku kvaliteta, transparentnosti i garantovanih standarda.
- Povjerenje u zaštitne institucije je nisko, dok se mehanizmi za pritužbe percipiraju kao spori, neefikasni ili bez konkretnog rezultata.
- Obmana potrošača se manifestuje putem neovlaštenog korištenja robnih marki, lažnih deklaracija o kvalitetu/porijeklu, obmanjujućeg oglašavanja i manipulacija težinom.
- Posljedice prevare nisu samo individualne; one narušavaju poštenu konkurenciju, slabe povjerenje u tržište i stvaraju socijalnu i ekonomsku nesigurnost.
- Nedostatak informisanosti čini potrošača izloženijim zloupotrebama, stoga su edukacija građana i kontinuirane kampanje neophodni.
- Standardizacija, inspekcija, efikasno pravosuđe i poslovna odgovornost su neodvojivi dijelovi jednog funkcionalnog sistema.

Zaštita potrošača treba se tretirati kao dio ljudskih prava. Pravo na sigurnost, tačno informisanje, pravedan tretman i zaštitu od zloupotreba direktno je povezano s građanskim dostojanstvom i funkcionisanjem pravne države.

Glavni zaključci:

Glavni problem nije samo nedostatak zakona, već njihova primjena. Najveći izazov leži u kontroli tržišta, efikasnosti inspekcija, rješavanju pritužbi i dosljednoj primjeni sankcija.

Institucionalno povjerenje je najslabija karika. Kada građani ne dobiju odgovor ili konkretan rezultat na svoje pritužbe, stvara se nepovjerenje prema tržištu i pravnom sistemu. Ovo zahtijeva reformu komunikacije i institucionalne odgovornosti.

Edukacija potrošača je preventivna mjera, a ne formalna aktivnost. Informativne kampanje moraju biti kontinuirane, praktične i usmjerene ka najproblematičnijim sektorima: hrana, zdravstvo, e-trgovina i komunalne usluge.

Standardizacija i inspekcija su ključni mehanizmi za sigurnost tržišta. Bez funkcionalnih standarda i redovne kontrole, tržište stvara prostor za nesigurne proizvode, nepoštenu konkurenciju i manipulaciju potrošača.

Biznis ima direktnu odgovornost u izgradnji povjerenja. Korektan odnos prema klijentu, transparentnost, kvalitet i profesionalan odgovor na pritužbe nisu samo marketinški elementi, već dio društvene i zakonske odgovornosti.

Univerzitet može služiti kao most između znanja, institucija i građana. Centar za mir i ljudska prava može nastaviti s istraživanjima, publikacijama, obukama i tematskim okruglim stolovima kako bi uticao na javne politike i građansku svijest.

Operativne preporuke

1. Izraditi zajednički međuinstitucionalni plan za edukaciju potrošača, s fokusom na prava, procedure prigovora i prepoznavanje obmanjujućih praksi.
2. Ojačati kapacitete tržišne inspekcije i uspostaviti brže mehanizme za rješavanje pritužbi građana.
3. Razviti module obuke za preduzeća o standardima, etici usluga, transparentnosti i odgovornosti prema potrošaču.
4. Podsticati saradnju između univerziteta, javnih institucija, sudova, tužilaštva, Ombudsmana, civilnog društva i privatnog sektora.
5. Pripremiti periodični izvještaj od strane Centra za mir i ljudska prava o percepcijama i izazovima potrošača na Kosovu.
6. Organizovati godišnje aktivnosti povodom 15. marta, s fokusom na nalaze, preporuke i praćenje institucionalnog napretka.

| Agenda okruglog stola – 13. mart 2026.

09:30 – 10:00 | Registracija učesnika

10:00 – 10:15 | Svečano otvaranje – Prof. dr. Armand Krasniqi

10:15 – 10:30 | Misija Centra – Vanr. prof. dr. Alma Shehu

10:30 – 11:00 | Potrošač i ljudska prava – MSc. Edlira Juniku

11:00 – 11:30 | Obmana potrošača – Lumturije Vuçetaj

11:30 – 12:00 | Sudska zaštita – Vlora Pacolli Rexhepi

12:00 – 12:30 | Uloga Ombudsmana – Arbër Berisha

12:30 – 13:00 | Regionalna standardizacija – Dževat Kicara

13:00 – 13:30 | Tržišna inspekcija – Nijazi Shala

13:30 – 14:00 | Odgovornost poslovanja – Donat Spahija

14:00 – 14:30 | Otvorena diskusija i zaključci