



PROVISIONAL INSTITUTIONS OF SELF GOVERNMENT

**KUVENDI I KOSOVËS**  
**СКУПШТИНА КОСОВА**  
**ASSEMBLY OF KOSOVO**

**LIGJI Nr. 2004 / 17**

**PËR MBROJTJEN E KONSUMATORËVE**

Kuvendi i Kosovës,

Në bazë të Rregullorës nr. 2001/ 9 të dt. 15 majit 2001 të Kornizën Kushtetuese mbi Vetëqeverisjen e Përkohshme në Kosovë, Kreut 5.1 (ç), 5.7, 9.1, 9.3.3, 11.2,

në bazë të Rregullorës nr. 1999/ 1 dt. 25 qeshor 1999 mbi autorizimet e Misionit të Përkohshëm të OKB-së në Kosovë, të plotësuar me Rregullorën e UNMIK-ut nr. 1999/24 të dates 12 dhjetor 1999 mbi ligjin e aplikueshëm në Kosovë dhe me qëllim të mbrojtjes së konsumatorit në tregun e lirë në Kosovë,

duke siguruar që përmbajtja e rregullave të mënjanoj dukuritë e paligjshme dhe duke avancuar mbrojtjen vendore në përputhshmëri me përvojat ndërkombëtare.

Aprovon:

**LIGJIN PËR MBROJTJEN E KONSUMATORËVE**

**KAPITULLI I I**  
**DISPOZITAT E PËRGJITHSHME**

**Neni 1**

Ky ligj përcakton, rregullon dhe mbron të drejtat themelore të konsumatorëve gjatë blerjes së mallrave, shërbimeve dhe formave të tjera në tregun e lirë. Ligji siguron mbrojtjen e shëndetit, mjedisit, dhe interesave ekonomike të konsumatorit.

**Përkufizimet dhe rregullat e interpretimit**

**Neni 2**

Secila prej termave në vijim, kudo në këtë ligj do të ketë kuptimin e dhënë, përveç nëse konteksti brenda të cilit një term i tillë paraqitet, nënkupton qartë diçka tjetër:

**Ministri** nënkupton Ministrinë e Tregtisë dhe Industrisë të themeluar në pajtim me Rregulloren nr. 2001/19 të UNMIK-ut.

**Ministër** nënkupton Ministrin e Ministrisë së Tregtisë dhe Industrisë.

**Konsumator** nënkupton çdo person fizik që blen dhe përdor mallra ose shërbime për plotësimin e nevojave të veta dhe jo për qëllime që janë të lidhura me veprimtari tregtare, respektivisht për rishitjen e atyre mallrave.

**Shitës** nënkupton personin fizik dhe/apo juridik që shet mallra apo i kryen shërbim konsumatorit.

**Tregtar** në kuptim të këtij ligji, është personi fizik apo juridik, i cili ushtron veprimtari tregtare dhe i regjistruar për ushtrimin e kësaj veprimtarie,

**Furnizues** është çdo person fizik dhe/apo juridik që ofron mallra tek shitësi në përputhje me veprimtarinë tregtare apo profesionin e tij.

**Prodhues** është çdo person fizik dhe/apo juridik që vë emrin e tij, marken e prodhimit ose çdo shenjë tjetër dalluese në mallrat e konsumit si dhe importuesi i mallrave në territorin e Kosovës që vepron në kuadrin e veprimtarisë së tij tregtare.

**Mall konsumi** është çdo send i prekshëm, i luajtshëm, i matshëm dhe i përcaktuar për t'iu shitur konsumatorëve në çdo mënyrë të ligjshme.

**Kontratë** është çdo marrëveshje ndërmjet prodhuesit, shitësit, furnizuesit dhe ofruesit të shërbimeve nga njëra anë dhe konsumatorëve nga ana tjetër, me objekt kalimin e pronësisë së mallit apo kryerjen e shërbimit.

**Garanci** është detyrimi, i përcaktuar me kontratë, i prodhuesit, shitësit, furnizuesit ose ofruesit të shërbimeve ndaj konsumatorëve për riparimin, zëvendësimin me mall tjetër ose për kthimin shumës së paguar për atë mall konsumatorit.

**Deklaratë** është dokumenti, me të cilin prodhuesi deklaron në përgjegjësinë e vet personale se një mall apo shërbim i ofruar prej tij është konform një standardi dhe specifikimi teknik.

**E meta në mall** është mungesa e sigurisë dhe cilësisë së mallit apo shërbimit të paguar nga konsumatori .

**Riparimi** është sigurimi i gjendjes së mallrave sipas kontratës së shitjes në rastet e mungesës së përputhjes me të.

**Çmimi i shitjes së mallit** është çmimi përfundimtar i dhënë për njësinë e mallit ose për sasinë e tij duke përfshirë dhe taksat.

## Të drejtat themelore të konsumatorit

### Neni 3

3.1. Me këtë Ligj rregullohet mbrojtja e së drejtës themelore të konsumatorëve pranë blerjës së prodhimeve dhe shërbimeve, si dhe pranë formave tjera të përvetësimit të prodhimeve dhe shërbimeve në treg, të cilat janë:

- a). e drejta për mbrojtjen e interesave ekonomike të konsumatorëve,
- b). e drejta për mbrojtjen nga rreziku për jetë, shëndet dhe pasuri,
- c). e drejta e mbrojtjes juridike të konsumatorit,
- d). e drejta për informim dhe riedukim të konsumatorëve,
- e). e drejta në bashkim të konsumatorëve me qëllim të mbrojtjes së interesit të tyre, e drejta në përfaqësim dhe pjesëmarrje të përfaqësuesit të konsumatorëve në punën e organeve të cilat zgjidhin çështjet nga interesi për konsumator.

3.2. Të drejtat e konsumatorëve mund të kufizohen në raste të jashtëzakonshme, me qëllim të mbrojtjes së interesit dhe të sigurisë së Kosovës, natyrës, rrethinës njerëzore dhe shëndetit të njerëzve, por jo në mënyrë që konsumatorët t'i sjellë në pozitë të pabarabartë.

## KAPITULLI I II

### SIGURIA E KONSUMATORËVE

#### Neni 4

4.1. Prodhuesit dhe ofruesit e shërbimeve duhet të nxjerrin-plasojnë në treg mallra dhe shërbime të sigurta.

4.2. Mallra dhe shërbime të sigurta konsiderohen ato mallra dhe shërbime, të cilat i përmbushin:

- a. Standardet vendore,
- b. Standardet Evropiane të përcaktuara në Konventat Ndërkombëtare,
- c. Kërkesat legjitime të konsumatorit në lidhje me sigurinë.

4.3. Rregullat dhe rregulloret, që kanë të bëjnë me standardet dhe kushtet e sigurisë dhe shëndetit, të cilat malli apo shërbimi duhet t'i përmbush para se të dali në treg, do të themelohen me ligje të posaçme që trajtojnë këtë lëmi.

#### Neni 5

Detyrimet shtesë për prodhuesit dhe shitësit lidhur me sigurinë e mallit si dhe masat përkatëse detyruese nga kjo fushë do të përcaktohen me ligje të veçanta që trajtojnë këtë lëmi.

#### Neni 6

Përgjegjësia e prodhuesit apo shitësit për dëmin e shkaktuar nga malli i tij me defekt do të rregullohet nga një ligj i veçant që trajton këtë lëmi.

## KAPITULLI I III

### DETYRIMET E SHITËSIT NDAJ KONSUMATORIT

#### Neni 7

7.1. Shitësi i mallrave dhe ofruesi i shërbimeve është i detyruar:

- a. të shes sasinë, vëllimin dhe masën e saktë të mallit dhe t'i mundësojë konsumatorit me kërkesë të tij, vërtetimin e saktësisë së mallit;
- b. të shesë mallrat apo të kryejë shërbimet në cilësinë e përshkruar dhe të paraparë me dispozita ligjore,
- c. të shesë mallrat, ofrojë shërbime me çmimet e deklaruar.

7.2. Në tregje të hapura këto rregulla përcaktohen nga organet e njësive të qeverisjes lokale.

7.3. I ndalohet tregtarit dhënja e shënimeve personale të konsumatorit, si dhe personit juridik ose fizik i cili vepron brenda ndërmarrjes së tregtarit (koncernit), pa lejen paraprake të theksuar dhe të shkruar të konsumatorit.

7.4. Për shërbimet e servisimit dhe mirëmbajtjes së prodhimit, vlera e të cilit është më e lartë se 50€, tregtari duhet jepë profaturë dhe urdhër pune me përshkrim të punëve, materialit dhe pjesëve të përdorura për servisim. Urdhërin e punës e nënshkruan tregtari dhe konsumatori, kurse një kopje e urdhërit për punë duhet t'i dorëzohet konsumatorit.

7.5. Në qoftë se në situatat nga paragrafi 4 i këtij neni, gjatë servisimit lajmërohet nevoja për punë plotësuese dhe ngjitje të pjesëve plotësuese (zgjerimi i urdhërit të punës), tregtari duhet që paraprakisht të merr pëlqimin me shkrim nga konsumatori në qoftë se me zgjerimin e urdhërit për punë çmimi ngritet më tepër se pesë përqind (5%).

#### Neni 8

Shitësi i mallrave dhe shërbimeve është i detyruar që t'i plotësojë kushtet higjeno-tekniko-sanitare në përputhje me ligjin e posaçëm që trajton këtë lëmi.

#### Neni 9

9.1. Shitësi i mallrave apo/dhe shërbimeve duhet të sigurojë që mallrat që shet të jenë të pajisura me etiketë, e cila përmban informacione për prodhuesin dhe adresën e tij, emërtimin e mallit, sasinë, përbërjen, cilësinë, datën e prodhimit, afatin e përdorimit, mënyrën e përdorimit dhe të mirëmbajtjes, rrezikshmërinë nëse ekziston, si dhe çmimin.

9.2. Për mallrat ushqimore informacioni për etiketim caktohen me akte të tjera nënligjore.

9.3. Shitësi nuk ka të drejtë të heqë ose të ndryshojë etiketën e mallit apo informacionet e tjera lidhur me mallrat e dhëna nga prodhuesi dhe/ose furnizuesi.

9.4. Nëse natyra e mallit nuk e lejon etiketimin, shitësi është i detyruar të sigurojë, sipas kërkesës së konsumatorit, informacionin në përputhje me pikën 1 të këtij neni, në mënyrë tjetër apo edhe përmes paraqitjes së dokumenteve përkatëse.

9.5. Ministria e Tregtisë dhe Industrisë përmes të një udhëzimi administrativ, mund të përcaktojë përjashtime për disa mallëra për të cilat nuk kërkohet etiketa, sipas këtij neni.

#### Çmimi i mallrave dhe i shërbimeve

#### Neni 10

10.1. Të gjitha mallrat e ofruara për konsumatorin duhet të kenë çmimin e shitjes.

- a. për mallrat e paketuara duhet të jepet çmimi për sasinë e paketuar dhe çmimi për njësi,
- b. për mallrat që nuk janë të paketuara dhe maten në prezencë të konsumatorit është i mjaftueshëm çmimi për njësi.
- c. në rastet kur çmimi për njësi të mallit është i njëjtë me çmimin e shitjes, është e mjaftueshme vendosja e çmimit të shitjes.

10.2. Konsumatorit i duhet treguar çmimi përfundimtar për të gjitha shërbimet e ofruara. Në rast se nuk është dhënë çmimi përfundimtar në momentin e lidhjes së kontratës, ofruesi i shërbimit është i detyruar të tregojë metodën e llogaritjes së tij.

10.3. Shitësi i mallrave apo shërbimeve është i obliguar që çmimin e mallit apo shërbimit të ofruar ta paraqes qartë, lexueshëm dhe në vend të dukshëm. Çmimi duhet të jetë gjithmonë i paraqitur në Euro.

10.4. Shitësi duhet të informojë konsumatorët në mënyrë të qartë për çmimin e mallrave që shet apo shërbimeve që kryen, të vlefshme për momentin kur bëhet oferta e tyre, apo për afate të përcaktuara nga ai vet.

10.5. Informacioni për çmimin ose fakti që informacioni nuk është i plotë apo mungon nuk duhet të krijoj përshtypjen se:

- a. çmimi është më i ultë se ai faktik,
- b. fiksimi i çmimit varet nga rrethanat e në fakt nuk është ashtu,
- c. çmimi përfshin operacione apo shërbime, për të cilat në fakt bëhen pagesa të veçanta,
- d. çmimi ishte ose do të rritet, ulet ose nuk do të ndryshojë e kjo nuk është e vërtetë.

10.6. Ndalohet krijimi dhe shfrytëzimi i situatave për përfitime spekulative.

10.7. Ky nen nuk aplikohet për mallrat apo shërbimet e ofruara nëpërmjet ankandit si dhe për shitjen e veprave të artit.

## Neni 11

11.1. Shitësi në asnjë mënyrë nuk mund të bëjë diskriminimin e konsumatorit e në veçanti, ai nuk mund të refuzojë shitjen e mallit apo shërbimit të ekspozuar dhe të përgaditur për të. Ai nuk mund ta lidhë shitjen e mallit dhe/apo kryerjen e shërbimit me blerjen e një malli apo shërbimi tjetër, me përjashtim të rasteve kur një kufizim i tillë përbën praktikë të detyrueshme në tregti.

11.2. Shitësi është i detyruar të informojë blerësin për kushtet dhe mënyrën e paraqitjes së reklamimeve për mallrat dhe/ose shërbimet me të meta, duke përfshirë vendin ku bëhet reklamimi dhe kushtet përkatëse të riparimit sipas garancisë.

11.3. Në qoftë se malli gjatë kohës së garancisë përkeqësohet dhe konsiderohet me defekt sipas mënyrës së paraparë me garanci, atëherë prodhuesi, shitësi apo ofruesi i shërbimeve duhet t'i përgjigjet garancisë së dhënë.

## Neni 12

12.1. Shitësi në njësinë e tij është i detyruar:

- a. me kërkesën e konsumatorit, tregtari duhet t'ia tregoj mallin konsumatorit, nëse natyra e mallit e lejon këtë;

12.2. Shitësi duhet të përcaktojë mallrat e rezervuara, kohëzgjatjen si dhe arsyen e rezervimit. E njëjta gjë duhet zbatuar edhe për mallrat e shitura e të paguara, të cilat lihen në vendin ku tregtohen, derisa të dërgohen apo të merren nga blerësi/konsumatori.

12.3. Shitësi duhet të informojë paraprakisht konsumatorët kur shet mallra të përdorura apo të ndryshuara si dhe mallra me të meta që nuk prekin sigurinë e tyre. Këto mallra duhet të jenë të veçuara nga mallrat e tjera dhe për ato duhet të vihet shënimi “mallra të përdorura” apo “mallra me të meta”.

#### Neni 13

Nëse shitësi vihet në dijeni të ndonjë fakti që sugjeron se i ka shitur ndonjë konsumatori mall që paraqet rrezik, është i detyruar ta informojë atë menjëherë. Nëse nuk është e mundur që konsumatori të lajmërohet personalisht, shitësi është i detyruar të informojë konsumatorët përmes organit administrativ që kontrollon zbatimin e këtij ligji.

#### Faturat Neni 14

14.1. Shitësi, furnizuesi apo ofruesi i shërbimeve duhet që për mallin e shitur apo shërbimin e ofruar konsumatorit t’i japë faturë të saktë, të qartë dhe të lexueshme.

14.2. Shitësi, furnizuesi apo ofruesi i shërbimeve duhet t’i mundësojë konsumatorit kontrollimin e saktë të shumës së llogaritur në krahasim me kualitetin dhe sasinë e mallrave të blera apo të shërbimeve të ofruara.

14.3. Shitësi duhet t’i përmbahet dhe të vërë në dukje kushtet e çmimeve të shitjes me pakicë.

14.4. Pas lëshimit të faturës nuk lejohet pagesë plotësuese për të njëjtin mall.

#### Shitja e mallrave me gabime Neni 15

Nëse shitësi shet mallra që kanë mangësi apo ndonjë gabim, atëherë duhet që ato mallra fizikisht t’i ndajë prej mallrave të tjera dhe në mënyrë të qartë, të dukshme dhe të lexueshme, t’i vendos në vende të ndara nga mallrat pa gabime dhe për to të vërë shënimin ”mallra me të meta” ose ”mallra të përdorura” .

#### Neni 16

16.1. Gjatë shitjes së mallit, tregtari duhet t’ia japë konsumatorit dokumentacionin e paraparë nga prodhuesi, për t’i siguruar konsumatorit informacionin e duhur për përdorim.

16.2. Dokumentacioni nga pika 1 e këtij neni duhet të jetë i shkruar qartë, dukshëm dhe i lexueshëm në gjuhën zyrtare. Ligji nuk e përjashton mundësinë e përdorimit të gjuhëve të tjera dhe shenjave që janë të kuptueshme për blerësin.

#### Paketimi i mallit Neni 17

17.1. Paketimi duhet të jetë jo i dëmshëm për shëndetin, duhet t’i përshtatet formës dhe masës së mallit dhe mos ta bëjë konsumatorin konfuz.

17.2. Mbështjellja në bazë të porosisë me detaje dekoruese të mallrave dhe shërbimeve e detyron ofertuesin që të qartësojë dhe të theksojë çmimin për këtë shërbim nëse ai ekziston.

17.3. Tregtari duhet që me kërkesë të konsumatorit ta mbajë paketimin e mallit të shitur.

#### Deklaracioni i mallit Neni 18

18.1. Deklaracioni është i obligueshëm për çdo mall dhe duhet të përmbajë të paktën këto të dhëna:

- a. emrin e prodhuesit apo të importuesit të mallit,
- b. emrin me të cilin shitet malli,
- c. llojin dhe modelin e mallit,
- d. shenjë matëse të mallit nëse është shenjë me rëndësi për indentifikimin e prodhimit,
- e. datën e prodhimit dhe afatin e përdorimit,
- f. emrin e firmës (adresën e plotë) të prodhuesit për mallrat e importuara dhe emrin e firmës (adresën e plotë) të importuesit dhe prejardhjen e vendit nga importohet,
- g. paralajmërimin për rrezikun e mundshëm në përdorim, nëse ekziston një rrezik i tillë.

18.2. Ministria e Tregtisë dhe Industrisë përmes akteve nënligjore përcakton rregullat të cilat parashohin informata shtesë për disa deklarata të mallërave të caktuara, dhe rregullat që lirojnë disa mallëra për të patur deklarata.

18.3. Të gjitha shënimet nga deklaracioni duhet të jenë të dukshme, të lexueshme dhe të shkruara në gjuhët zyrtare. Ligji nuk e përjashton mundësinë e përdorimit të gjuhëve tjera si dhe shenjave të kuptueshme për konsumatorin. Për të dhënat nga deklaracioni për mallrat e importuara përgjegjësinë e mban importuesi.

18.4. Përmbajtja më e detajizuar e deklaracionit si dhe kushtet tjera për mallrat e veçanta ose grumbuj mallrash caktohen nga Ministria për Tregti dhe Industri në bashkëpunim me Ministrinë përkatëse.

18.5. Adresa e plotë nga neni 18.1 pika (f) detyrimisht duhet të përmbajë vendin, rrugën dhe numrin e shtëpisë, numrin e telefonit, faksit, adresën elektronike nëse ato ekzistojnë.

#### Neni 19

19.1. Mallrat në gjendje të lirë (të shpërndarë- refuz) janë mallrat që ofrohen për shitje, e të cilat më parë nuk kanë qenë të paketuara dhe të matura në prani të konsumatorit.

19.2. Mall i pakeluar paraprakisht konsiderohet shitja e mallit dhe e paketimit pa përpunimin e mëtutjeshëm për konsumatorin.

19.3. Për mallrat në gjendje të shpërndarë, të cilat plasohen në shitje, deklaracioni në paketime duhet të jetë i lexueshëm dhe i dukshëm në vendin e shitjes nëse ato mallra nuk vendosen në paketime të posaçme.

Dispozitat për mallin me lirim  
Neni 20

20.1. Malli në lirim, duhet të jetë i qartë , i lexueshëm dhe i shënuar me çmimin para dhe pas lirit.

20.2. Malli, i cili është në lirim për shkak se i skadon afati i përdorimit, duhet patjetër t'i shënohet afati i fundit i përdorimit në mënyrë të qartë, dukshme dhe lexueshme.

Neni 21

21.1. Tregtari duhet që fizikisht të bëj ndarjen e mallrave për lirim nga mallrat që nuk janë në lirim, si dhe në mënyrë të qartë dhe të lexueshme të tregojë se bëhet fjalë për mallrat në lirim duke vënë shënime si “shitje diskont”, “ulje çmimi” apo “lirim”.

21.2. Nëse tregtari i nxjerr mallrat me gabime ose me të meta në lirim, atëherë duhet ta njoftojë konsumatorin se ku qëndron gabimi në mallra.

Shitja e energjisë, ujit dhe shërbimeve të telekomunikimit  
Neni 22

22.1. Shitja e energjisë dhe e ujit llogaritet përmes konsumit real të lexuar në aparatit matës të konsumatorit.

22.2. Mënyra e matjes dhe e llogaritjes të energjisë dhe ujit rregullohet me ligje të posaçme.

22.3. Furnizuesi detyrohet që konsumatorit t'ia mundësojë paraprakisht njoftimin me të gjitha kushtet e konsumit të energjisë dhe ujit.

22.4. Furnizuesi duhet të paraqesë në faturë shënimet që i mundësojnë konsumatorit kontrollin e sasisë dhe vlerës për konsumin e energjisë dhe ujit.

Neni 23

Furnizuesi është i detyruar t'i përmbahet standardeve të (deklaruar) shkruara, të cilësisë dhe vazhdueshmërisë së shërbimeve të energjisë dhe ujit.

Faturimi i shërbimeve të telekomunikimit  
Neni 24

Ofruesi i shërbimeve të telekomunikimit duhet që për kryerjen e atyre shërbimeve t'ia dorëzoj faturën konsumatorit, e cila përmban shënime të nevojshme të shkruara për llogarinë e shumës së përgjithshme që e detyron konsumatorin, çmimin, vlerën, taksat si dhe shumën e përgjithshme të llogaritur në Euro për atë periudhë kohore.

Neni 25

Ofruesi i shërbimeve të telekomunikacionit duhet që me kërkesë të konsumatorit, veçanërisht kur bëhet fjalë për ankesën me shkrim për shumën e faturuar, t'i vërtetojë konsumatorit në formë të shkruar saktësinë e shumës së paraqitur në faturë duke mos i llogaritur shpenzime shtesë.



## Publikimi i mallrave dhe shërbimeve

### Neni 26

26.1. Në bazë të këtij ligji, publikimi i mallrave dhe shërbimeve nënkupton prezantimin në çfarëdolloj forme, të cilën dikush e shpreh përmes mediave të komunikimit me qëllim të promovimit të ndonjë prodhimi, shërbimi apo të vetë kompanisë.

26.2. Publikimi mashtrues nënkupton çdo publikim që në njëfar mënyre, duke përfshirë këtu mënyren e paraqitjes, mashtron apo ka mundësi të mashtrtojë personat të cilëve u është drejtuar apo tek të cilët ka arritur publikimi, dhe që mund të ndikojë në sjelljet e tyre ekonomike, apo të dëmton ose që mund të dëmtojë konkurrentin.

26.3. Në përcaktimin se a është një publikim mashtrues apo jo, do të shqyrtohen të gjitha karakteristikat e tij dhe çdo informatë që përmbanë, siç janë:

- a). veçoritë e mallërave dhe shërbimeve: gjendja në dispozicion, natyra, zbatimi, përmbajtja, metoda dhe data e prodhimit të mallit apo e kryerjes së shërbimit, mundësitë e përdorimit, përshtatshmëria, sasia, specifikacioni, prejardhja gjeografike apo tregtare apo rezultatet që priten nga shfrytëzimi i tyre;
- b). çmimi apo mënyra e llogaritjes së çmimit dhe kushtet me të cilat furnizohet malli apo kryhet shërbimi;
- c). natyra, vetitë, dhe të drejtat e publikuesit, siç janë: identiteti dhe pasuria e tij, kualifikimet e tij, prona e tij mbi të drejtat industriale, komerciale, intelektuale, apo shpërblimet dhe veçoritë e tij.

26.4. Publikimi krahasues është çdo publikim që në mënyrë të drejtpërdrejtë apo tërthore veçon një konkures apo veçon mallërat dhe shërbimet e ofruara nga ai.

### Neni 27

27.1. Publikimi mashtrues nuk është i lejuar.

27.2. Publikimi krahasues është i lejuar vetëm në ato raste kur përmbush parakushtet nga neni 28 pika 1 e këtij ligji.

### Neni 28

28.1. Publikimi krahasues është i lejuar:

- a. nëse nuk është mashtrues në kuptimin paraprak të dispozitave të këtij ligji,
- b. nëse bëhet krahasimi i mallrave dhe shërbimeve me të cilat plotësohen nevojat,
- c. nëse objektivisht krahasohen vetitë (cilësitë) e mallrave dhe shërbimeve të ndryshme të cilat janë materiale, të rëndësishme, të krahasueshme dhe verifikueshme,
- d. nëse nuk krijon huti në treg përkatësisht, në mes të publikuesve dhe konkuresve ose nuk krijohet hutia në treg, në mes të prodhuesit dhe ofruesit të shërbimit që publikon prodhimin dhe shërbimin konkurent,

- e. nëse nuk e zhvlerëson konkurentin në treg, aktivitetet e tij, mallrat e tij, shërbimet e tij, shenjat mbrojtëse të tij apo emrat e mbrojtur,
- f. nëse mallrat me shenjë të prejardhjes krahasohen me mallrat e të njëjtës prejardhje,
- g. nëse nuk është drejtuar në shfrytëzimin e padrejtë të shenjës me renome, emrit mbrojtës ose shenjave të tjera të konkuresve në treg, mallit ose shërbimit të tij,
- h. nëse nuk është drejtuar në shfrytëzimin e padrejtë të shenjave të prejardhjes së mallrave ose shërbimeve konkurente,
- i. nëse nuk ka të bëjë për mallra dhe shërbime të cilat publikohen si imitacion i mallit dhe shërbimit me shenjë mbrojtëse ose me emrin e mbrojtur.

28.2. Nëse publikimi krahasues ka të bëjë me mallrat ose shërbimet, të cilat ofrohen në suaza të ofertës së posaçme, në shpallje patjetër dhe pa hamendje duhet të caktohet afati kohor, brenda të cilit është e vlefshme oferta e posaçme.

## KAPITULLI I IV

### DETYRIMET E AUTORITETEVE TË ADMINISTRATËS QENDRORE

#### Neni 29

Qeveria e Kosovës, përmes Ministrisë së Tregtisë dhe Industrisë, realizon mbrojtjen e konsumatorit duke detyruar zbatimin e këtij ligji nga ana e subjekteve prodhuese, tregtare dhe shërbyese.

#### Neni 30

Për zbatimin e këtij ligji në Ministri krijohet sektori për mbrojtjen e konsumatorit i cili ka këto detyra:

- a. studimin dhe paraqitjen e propozimeve për çdo çështje që ka të bëjë me mbrojtjen e konsumatorit,
- b. studimin dhe paraqitjen e propozimeve për rregullim ligjor të çështjeve që kanë të bëjnë me konsumatorët dhe zbatimin sa më rezultativ të ligjeve që për mbrojtjen e konsumatorit,
- c. studimet dhe paraqitjen e propozimeve për programet e edukimit të konsumatorit,
- d. studimin e kushteve të tregut dhe parashtrimin e propozimeve për funksionimin sa më të mirë të tij,
- e. ndjekja e zhvillimeve në sektorin e konsumit nga ana teknologjike, ekonomike dhe ligjore,
- f. bashkëpunimin dhe shkëmbimin e pikëpamjeve me shoqatat e konsumatorëve brenda dhe jashtë vendit,
- g. kontaktin me publikun e konsumatorëve me çfarëdo mënyre dhe mjete.

## Neni 31

31.1. Kur kontrata ndërmjet shitësit apo furnizuesit dhe konsumatorit përmbanë kushte të padrejta për konsumatorin, kushtet e këtilla do të jenë të pavlefshme për konsumatorin. Kontrata mund ta ruaj vlerën e saj, vetëm kur është e mundshme të hiqen kushtet e padrejta.

31.2. Një kusht kontraktues që nuk është negociuar në baza individuale, do të konsiderohet si i padrejtë nëse shkakton pabarazi domethënëse në të drejtat dhe detyrimet e palëve që rrjedhin nga kontrata, e që janë në dëm të konsumatorit.

31.3. Një kusht do të konsiderohet gjithnjë si i negociuar në baza jo-individuale, nëse është hartuar paraprakisht, kështu që konsumatori nuk ka pasur mundësinë të ndikojë në përmbajtjen e kushtit, posaqërisht në kontekst të kontratave standarde të parapërgatitura.

31.4. Në rast se një shitës apo furnizues pohon se një kusht standard është negociuar në baza individuale, ai ka për detyrë që këtë pohim ta dëshmojë vetë.

31.5. Një listë indikative dhe e pashterrshme e kushteve që mund të konsiderohen si të padrejta, janë të parapara në Shtojcën 1 të Direktivës Evropiane 93/13/EEC mbi Kushtet e Padrejta në Kontratat e Konsumatorëve.

## Programi i Kosovës për mbrojtjen e konsumatorëve

### Neni 32

32.1. Programi i Kosovës për Mbrojtjen e Konsumatorëve përcakton bazën politike për mbrojtjen e konsumatorëve për pesë vite dhe kryen zgjedhjen e përgjithshme të punëve prioritare në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve.

32.2. Programi i Kosovës për Mbrojtjen e Konsumatorëve do të përgatitet nga një Këshill i cili do të emërohet nga Qeveria, dhe do të përbëhet prej anëtarëve të Ministrisë së Tregtisë dhe Industrisë, organizatave për mbrojtjen e konsumatorit, Oda Ekonomike, dhe ekspertë të tjerë nga fusha e mbrojtjes së konsumatorit.

32.3. Programi i Kosovës për Mbrojtjen e Konsumatorëve do të aprovet nga Qeveria dhe do t'i dorëzohet Kuvendit jo më vonë se gjashtë muaj pas hyrjes së këtij ligji në fuqi.

32.4. Programi i Kosovës për Mbrojtjen e Konsumatorëve do të miratohet nga Kuvendi jo më vonë se 90 ditë pas pranimi të tij.

32.5. Detyrat lidhur me përcaktimin e politikave për mbrojtjen e konsumatorit, veçanërisht përcjelljen dhe evidentimin e punëve të kryera nga Programi i Kosovës për Mbrojtjen e Konsumatorit e udhëheq Ministria e Tregtisë dhe Industrisë.

### Neni 33

Programi i Kosovës për Mbrojtjen e Konsumatorit veçanërisht përcakton:

- a. parimet dhe qëllimet e politikave të mbrojtjes së konsumatorit,
- b. detyrat që kanë prioritet me rastin e hartimit të politikave për mbrojtjen e konsumatorit,
- c. programin për shfrytëzimin e mjeteve financiare për realizimin e detyrave nga programi nacional,

- d. madhësia e kornizës së programit për shfrytëzimin e mjeteve financiare për nxitjen e zhvillimit dhe aktivitetin e shoqatave të konsumatorve.

## KREUI V SHOQATA E KONSUMATORËVE

### Neni 34

34.1. Shoqata e Konsumatorëve themelohet për mbrojtjen e të drejtave dhe interesave të konsumatorit. Ajo është organizatë e shoqërisë civile e pavarur nga prodhuesit, shitësit, furnizuesit apo ofruesit e shërbimeve.

34.2. Regjistrimi i Shoqatës së Konsumatorëve bëhet në përputhje me procedurat e parapara për shoqatat që kryejnë veprimtari joekonomike.

34.3. Veprimtaria e shoqatave të konsumatorëve rregullohet nëpërmjet statutit të tyre.

34.4. Përfaqësuesit e konsumatorëve që marrin pjesë në organet e administratës qendrore për çështjet që kanë të bëjnë me mbrojtjen e konsumatorëve caktohen nga vetë shoqata.

34.5. Shoqata për Mbrojtjen e Konsumatorëve prezantohet në emër të anëtarëve të saj dhe vepron në interes të të gjithë konsumatorve. Nëpërmjet përfaqësuesit të saj ajo jep mendime për aktet ligjore të propozuara që mund të kenë ndikim tek konsumatorët, merr pjesë në mbledhje që janë në interes për konsumatorin, ndërmjetëson në mes të organeve qendrore dhe konsumatorëve si dhe në mes të tregtarëve dhe konsumatorëve me qëllim të mbrojtjes së interesave të këtyre të fundit.

34.6. Shoqata për Mbrojtjen e Konsumatorit i informon konsumatorët për të drejtat e tyre si dhe paraqet listën e tregtarëve të cilët gjatë viteve të shkuara kanë dëmtuar konsumatorët, ose qëllimisht kanë shitur mallra të rrezikshme për shëndet dhe siguri të konsumatorit.

### Neni 35

Shoqatat për mbrojtjen e konsumatorit kryejnë këto punë:

- a. informojnë konsumatorin për të drejtat dhe detyrimet e tyre në treg,
- b. përcjellin përmes laboratorëve të autorizuar në vend e sipas nevojës edhe jashtë vendit hulumtime shtesë për mallrat e plasuar në treg,
- c. përcjellin përmes personave të autorizuar, testet krahasuese të mallrave dhe rezultatet i prezanton përmes mediave,
- d. i ofrojnë ndihmë konsumatorit të dëmtuar kundrejt tregtarit,
- e. mbajnë evidencën e fletëparaqitjeve të pranuar nga konsumatorët si dhe procedurat e ndërmarra për vendosjen e tyre,
- f. iniciojnë procedurën në gjykatën kompetente duke kërkuar nga gjykata që tregtarit të caktuar ose bashkësisë së tregtarëve nga i njejtë sektor, t'ju ndalojë shfrytëzimin e dispozitave kontraktuese të padrejta në kontratat standarde,
- g. kryejnë edhe punë të tjera nga lëmia e mbrojtjes së konsumatorit.

Trajtimi i ankesave  
Neni 36

36.1. Për çdo të drejtë që shkelet, konsumatori ose shoqata për mbrojtjen e konsumatorit mund të ankohet pranë organeve administrative kompetente, të ngarkuara me ligj për mbrojtjen e konsumatorit.

36.2. Organet administrative kompetente për mbrojtjen e konsumatorit dhe shoqatat e konsumatorëve, kur konstatojnë shmangie nga dispozitat e këtij ligji, obligojnë zbatueshmërinë e ligjit për prodhuesin, shitësin, furnizuesin dhe ofruesin e shërbimeve,

36.3. Nëse brenda dy javësh nga njoftimi për prodhuesin, shitësin, furnizuesin dhe ofruesin e shërbimeve nuk përmbushen kërkesat, konsumatorët, organet mbrojtëse të konsumatorëve dhe shoqatave të konsumatorëve kanë të drejta të paraqesin çështjen në gjykatë.

KAPITULLI I VI  
INSPEKSIONI SI ORGAN MBIKQYRËS

Neni 37

Mbikqyrjen e zbatimit të këtij ligji e ushtron inspektori kompetent qëndror si dhe inspektorët tjerë komunal në pajtim me kompetencat e përcaktuara me ligj.

Neni 38

38.1. Inspektori ndalon përkohësisht me vendim shitjen e mallit nëse vërteton se:

- a. tregtari e shet mallin me mangësi ose gabime, pa e ndarë mallin fizikisht nga mallrat e tjerë dhe pa treguar qartë, lexueshëm në mallra dhe në vendin e shitjes se bëhet fjalë për mallra me të meta dhe mangësi (neni 15);
- b. tregtari nuk i dorëzon konsumatorit dokumentacionin e duhur gjatë shitjes së mallit (neni 16.1);
- c. mallrat në lirim nuk janë treguar qartë, lexueshëm me çmimin para dhe pas lirimit (neni 20 pika 1);
- d. mallrat në lirim, të cilave shumë shpejtë i skadon afati i përdorimit, nuk e kanë qartë dhe lexueshëm afatin minimal dhe të fundit të përdorimit (neni 20 pika 2);
- e. tregtari i cili fizikisht nuk e ka bërë ndarjen e mallrave në lirim nga mallrat të cilat nuk janë në lirim, dhe nuk ka theksuar qartë dhe lexueshëm se bëhet fjalë për lirim (neni 21 pika 1)

38.2. Ankesa ndaj vendimit sipas paragrafit (1) të këtij neni nuk e shtyn ekzekutimin e vendimit.

Dispozitat ndëshkuese  
Neni 39

39.1. Gjjobitet me shumë prej 2.500 € deri në 10.000 € personi fizik apo juridik i cili bën publikim mashtrues sipas nenit 26 apo publikim krahasues që nuk lejohet me nenin 28.

39.2. Personi fizik dënohet me gjobë prej 250 deri 500 € për kundërvajtje.

#### Neni 40

40.1. Personi juridik-tregtari dënohet me gjobë prej 400 gjerë 4.000 € për kundërvajtje nëse :

- a. të gjitha mallrat e ofruara nuk e kanë çmimin e shitjes qartë dhe lexueshëm në shitore, si dhe mostregimi i qartë i kushteve të veçanta për disa mallra në vendet e shitjes së atyre mallrave (neni 10 pika 1);
- b. për shërbimet të cilat i ofrohen konsumatorit nuk tregon çmimin përfundimtar dhe metodën e llogaritjes (neni 10 pika 2);
- c. çmimi i shitjes së mallrave dhe shërbimeve nuk theksohet qartë, lexueshëm dhe dukshëm në € në mënyrën e përshkruar (neni 10 pika 3) ;
- d. paketimi është i dëmshëm për shëndet dhe e vënë konsumatorin në huti sa i për ketë masë dhe madhësisë së mallit ( neni 17 pika 1 );
- e. nuk i përmbahet paketimit për mallin e shitur (neni 17 pika 3);
- f. nuk i përmbahet garancisë së dhënë (neni 11 pika 3);

40.2. Personi fizik dhe personi përgjegjës tek personi juridik dënohet për kundërvajtje me gjobë në shumë prej 250 € gjer 500 €.

40.3. Inspektori kompetent në rastet kur vërteton kundërvajtjen tek personi fizik dhe juridik shqipton gjobë në shumë prej 50 gjer 100 €.

#### Neni 41

41.1. Personi juridik – tregtar gjobitet me gjobë në shumën prej 1.000 gjer 5.000 € për kundërvajtje nëse :

- a. shitësi nuk i jep konsumatorit faturë të shkruar qartë, lexueshëm ( neni 14 pika 1),
- b. nuk i mundëson konsumatorit qasje në llogari të mallrave të blera ( neni 14.pika 2),
- c. nuk i përmbahet kushteve të çmimeve të shitjes me pakicë (neni 14 pika 3),
- d. nëse lejohet faturë plotësuese për të njëjtin mall (neni 14 pika 4 ),
- e. nëse shitja e energjisë dhe ujit, konsumatorit nuk i llogaritet në bazë faktike të lexuar në njëhisorin e konsumatorit (neni 22 pika 1),
- f. furnizuesi paraprakisht nuk e njofton konsumatorin me të gjitha kushtet e konsumit të energjisë dhe ujit ( neni 22 pika 3),

41.2. Personi fizik, përsos përgjegjës tek personi juridik i tregtarit dhe publikuesit dënohet për kundërvajtje me gjobë në shumë prej 100 gjer 400 €.

#### Neni 42

42.1. Me gjobë ne shumë prej 2.000 € gjer 10.000 € dënohet për kundërvajtje personi juridik - tregtari nëse vë në shitje prodhimet të cilat nuk kanë deklaracion apo nëse

deklaracioni nuk përmban të gjitha shënimet e përcaktuara nga neni 18 pika 1, 2 dhe 3, dhe neni 19 pika 1 dhe 3 të këtij ligji.

42.2. Personi fizik, person përgjegjës tek personi juridik ose publikuesi dënohet për kundërvajtje me gjobë me shumë prej 400 gjer 500 €.

#### Neni 43

Të gjitha pagesat që rrjedhin nga aplikimi e dispozitave ndëshkuese të këtij ligji derdhën në Buxhetin e Konsoliduar të Kosovës.

### KAPITULLI I VII

#### DISPOZITAT KALIMTARE DHE PËRFUNDIMTARE

#### Neni 44

Sipas dispozitave të përcaktuara sipas nenit 18 pika 4, Ministria e Tregtisë dhe Industrisë në bashkëpunim me Ministrinë e tjera kompetente nxjerr akte të brendshme normative në afat deri 6 muaj nga dita e hyrjes në fuqi të këtij ligji. Deri në aprovimin e dispozitave nga neni 22 pika 2 e këtij ligji zbatohen rregulloret nga fusha me të cilën llogaritet matja reale e energjisë dhe ujit.

#### Neni 45

45.1. Nga dita e hyrjes në fuqi të këtij ligji për Mbrojtjen e Konsumatorit, çdo rregullativë e përpiluar më parë shfuqizohet dhe zbatohen normat të cilat i parashton ky ligj.

45.2. Ky ligj hyn në fuqi pas miratimit në Kuvendin e Kosovës dhe shpalljes nga PSSP.

**Ligji Nr.2004 /17  
16 Qershor 2004**

**Kryetari i Kuvendit të Kosovës,**  

---

**akademik Nexhat Daci**