



**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*

---

**UDHËZIM ADMINISTRATIV (MTI) NR.13/2018**  
**PËR PROCEDURËN E TRAJTIMIT TË ANKESAVE NGA DEPARTAMENTI PER MBROJTJEN E KONSUMATORIT**

**ADMINISTRATIVE INSTRUCTION (MTI) NO.13/2018**  
**ON THE COMPLAINT HANDLING PROCEDURE BY THE CONSUMER PROTECTION DEPARTMENT**

**ADMINISTRATIVNO UPUTSTVO (MTI) Br. 13/2018**  
**O POSTUPKU TRETIRANJA ŽALBI OD STRANE ODELJENJA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA**



<p>Ministri i Ministrisë së Tregtisë dhe Industrisë Bazuar në nenin 140 paragrafi 2 te Ligjit Nr. 06/L-034 Për Mbrojtjen e Konsumatorit, nenit 38 paragrafi 6 të Rregullores Nr. 09/2011 për Punë të Qeverisë së Republikës së Kosovës si dhe nenit 8 paragrafi 1 nënparagrafi 1.4 dhe Shtojcën 8 të Rregullores Nr.02/2011 për Fushat e Përgjegjësive Administrative të Zyrës së Kryeministrit dhe Ministrive nxjerr:</p> <p><b>UDHËZIM ADMINISTRATIV (MTI) NR.13/2018 PËR PROCEDURËN E TRAJTIMIT TË ANKESAVE NGA DEPARTAMENTI PER MBROJTJEN E KONSUMATORIT</b></p> <p><b>KAPITULLI I DISPOZITAT E PERGJITHESHME</b></p> <p><b>Neni 1 Qëllimi</b></p> <p>Qëllimi i këtij udhëzimi administrativ është përcaktimi dhe rregullimi i procedurës për</p>	<p>Pursuant to Article 140, paragraph 2 of the Law No. 06/L-034 on Consumer Protection, Article 38, paragraph 6 of the Regulation No. 09/2011 on the Rules of Procedure of the Government of Kosovo, and Article 8, paragraph 1, sub-paragraph 1.4 and Annex to the Regulation No. 02/2011 on the Areas of Administrative Responsibility of the Office of the Prime Minister, the Minister of the Ministry of Trade and Industry issues the following:</p> <p><b>ADMINISTRATIVE INSTRUCTION (MTI) No.13/2018 ON THE COMPLAINT HANDLING PROCEDURE BY THE CONSUMER PROTECTION DEPARTMENT</b></p> <p><b>CHAPTER I GENERAL PROVISIONS</b></p> <p><b>Article 1 Purpose</b></p> <p>This Administrative Instruction defines the establishment of the complaint handling</p>	<p>Ministar Ministarstva Trgovine i Industrije na osnovu člana 140. stav 2. Zakona br. 06/L-034 o zaštiti potrošača, člana 38 stav 6 Pravilnika br. 09/2011 o radu Vlade Republike Kosovo, kao i člana 8 stav 1 tačka 1.4 i Aneksa 8 Pravilnika br. 02/2011 o oblastima administrativne odgovornosti Kancelarije Premijera i Ministarstava izdaje:</p> <p><b>ADMINISTRATIVNO UPUTSTVO (MTI) Br. 13/2018 O POSTUPKU TRETIRANJA ŽALBI OD STRANE ODELJENJA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA</b></p> <p><b>POGLAVLJE I OPŠTE ODREDBE</b></p> <p><b>Član 1 Cilj</b></p> <p>Cilj ovog administrativnog uputstva je utvrđivanje i regulisanje postupaka za</p>
---	--	---



<p>trajtimin e ankesave që adresohen nga çdo konsumator në Republikën e Kosovës në Departamentin e Mbrojtjes së Konsumatorit.</p> <p style="text-align: center;"><b>Neni 2 Fushëveprimi</b></p> <p>Ky udhëzim administrativ zbatohet për çdo konsumator, tregtarë dhe të gjitha institucionet përkatëse për mbikëqyrjen e tregut në pajtim me Ligjin për Mbrojtjen e Konsumatorit dhe ligjet e tjera relevante në Republikës së Kosovës.</p> <p style="text-align: center;"><b>Neni 3 Përkufizimet</b></p> <p>1. Shprehjet e përdorura në këtë Udhëzim administrativ kanë këtë kuptim:</p> <p><b>1.1. Ankesë</b> – është një deklaratë pakënaqësie e adresuar ndaj një subjekti tregtar nga një ankues në departamentin për mbrojtjen e konsumatorit.</p> <p><b>1.2. Ankues/e</b> – person fizik ose person juridik i cili gëzon të drejtën të trajtohet</p>	<p>procedure addressed by any consumer in the Republic of Kosovo, in the Consumer Protection Department.</p> <p style="text-align: center;"><b>Article 2 Scope</b></p> <p>This Administrative Instruction applies to any consumer, trader and all relevant market surveillance institutions in accordance with the Law on Consumer Protection and other relevant laws of the Republic of Kosovo.</p> <p style="text-align: center;"><b>Article 3 Definitions</b></p> <p>1. The terms used in this Administrative Instruction shall have the following meaning:</p> <p><b>1.1. Complaint</b> – a statement of dissatisfaction addressed to a market entity by the complainant at the Consumer Protection Department.</p> <p><b>1.2. Complainant</b> - a natural or legal person who is entitled to be handled</p>	<p>tretiranje žalbi koje bilo koji potrošač u Republici Kosovo upućuje Odeljenju za zaštitu potrošača.</p> <p style="text-align: center;"><b>Član 2 Delokrug</b></p> <p>Ovo administrativno uputstvo se sprovodi za bilo kojeg potrošača, trgovca i sve odgovarajuće institucije za nadzor nad tržištem u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i drugim relevantnim zakonima Republike Kosovo.</p> <p style="text-align: center;"><b>Član 3 Definicije</b></p> <p>1. Izrazi korišćeni u ovom Administrativnom uputstvu imaju sledeće značenje:</p> <p><b>1.1. Žalba</b> – je izjava nezadovoljstva prema trgovačkom subjektu od strane podnosioca žalbe u Odeljenju za zaštitu potrošača.</p> <p><b>1.2. Podnosilac žalbe</b> – fizičko ili pravno lice koje ima pravo da mu žalba bude</p>
--	--	--



<p>ankesa nga departamenti për mbrojtjen e konsumatorit dhe e ka parashtruar tashmë ankesën te ky institucion.</p> <p><b>1.3.Autoritetet Rregullatorë</b> – Organe te pavarura të cilat kanë për detyrë të rregullojnë aktivitetet në sektorët përkatës të shërbimeve publike apo private.</p> <p><b>1.4.Departamenti për Mbrojtjen e Konsumatorit</b> – organ qeveritar i themeluar me rregulloren përkatëse Për Organizimin e Brendshëm dhe Sistematizimin e Vendeve të Punës të Ministrisë së Tregtisë dhe Industrisë.</p> <p><b>1.5.Inspektoratet</b> – organe kompetente administrative për inspektimin e standardeve të tregtimit dhe cilësisë së mallrave dhe shërbimeve që ofrojnë subjektet ekonomike në territorin e Republikës së Kosovës, dhe që mbikëqyrin gjithashtu shkeljen e të drejtës dhe rreziqet ndaj konsumatorëve.</p> <p><b>1.6.Konsumator</b> – çdo person fizik i cili blen dhe përdor mallra ose shërbime për plotësimin e nevojave të veta, që nuk ka të</p>	<p>his/her complaint by the Consumer Protection Department and has already filed a complaint to this institution.</p> <p><b>1.3. Regulatory Authorities</b> - Independent Bodies which have the task of regulating activities in the relevant sectors of public or private services.</p> <p><b>1.4. Consumer Protection Department</b> - governmental body established by the respective Regulation on the Internal Organization and Systematization of the Workplaces of the Ministry of Trade and Industry.</p> <p><b>1.5. Inspectorates</b> - competent administrative bodies for inspection of trading and quality standards of goods and services provided by economic entities in the territory of the Republic of Kosovo, and also for overseeing the violation of rights and risks to consumers.</p> <p><b>1.6. Consumer</b> – any natural person who buys and uses commodities or services to fulfil their needs, for purposes not related</p>	<p>tretirati od strane Odeljenja za zaštitu potrošača i već je podneo žalbu ovoj instituciji.</p> <p><b>1.3.Regulatorni Autoriteti</b> – Nezavisni organi koja imaju zadatak da regulišu aktivnosti u odgovarajućim sektorima javnih ili privatnih usluga.</p> <p><b>1.4.Odeljenje za zaštitu potrošača</b> – organ Vlade ustanovljen relevantan Pravilnikom o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mesta u Ministarstvu trgovine i industrije.</p> <p><b>1.5.Inspektorati</b> – nadležni administrativni organi za inspekciju standarda trgovanja i kvaliteta robe i usluga koje pružaju ekonomski subjekti na teritoriji Republike Kosovo, koji prate i povredu prava i rizike za potrošače.</p> <p><b>1.6.Potrošač</b> – svako fizičko lice koje kupuje i koristi robu ili usluge za zadovoljavanje svojih potreba, koje se ne</p>
--	---	--



<p>bëj me veprimtari tregtare, biznesore, zeytare apo profesionale.</p> <p><b>1.7. Menaxhmenti i Lartë i Ministrisë së Tregtisë dhe Industrisë</b> – Zyra e Sekretarit të Përgjithshëm në Ministrinë e Tregtisë dhe Industrisë.</p> <p><b>1.8. Menaxhimi i ankesave</b> – nënkupton mënyrën e qasjes ndaj trajtimit të ankesave përmes departamentit për mbrojtjen e konsumatorit, përfshirë procesin e brendshëm të trajtimit, monitorimin dhe raportimin e ankesave.</p> <p><b>1.9. Ndërmjetësues</b> – çdo palë e tretë, person fizik ose juridik, i angazhuar në promovimin, ofrimin, ose shitjen e produkteve apo shërbimeve të ofruara nga një subjekt tregtar, i angazhuar në përgatitjen dhe administrimin e marrëveshjeve dhe të drejtave kontraktuale në lidhje me produktet dhe shërbimet e ofruara.</p> <p><b>1.10. Marrëdhëniet tregtare biznes-konsumator</b> – çdo veprim, mosveprim, sjellje ose përfaqësim, komunikim komercial, përfshirë edhe reklamimin dhe marketingun nga tregtari që lidhen</p>	<p>to commercial, business, craft or professional activity.</p> <p><b>1.7. Senior Management of the Ministry of Trade and Industry</b> - Office of the Secretary General in the Ministry of Trade and Industry.</p> <p><b>1.8. Complaint Management</b> - shall mean the approach to handling complaints through the Consumer Protection Department, including the internal process of handling, monitoring and reporting complaints.</p> <p><b>1.9. Mediator</b> - any third party, a natural or legal person, engaged in the promotion, provision or sale of goods or services provided by a commercial entity, engaged in the preparation and administration of agreements and contractual rights relating to products and services offered.</p> <p><b>1.10. Business to consumer commercial practices</b> - any act, omission, course of conduct or representation, commercial communication including advertising and marketing, by a trader, directly related</p>	<p>odnose na trgovačku, poslovnu, zanatsku ili profesionalnu delatnost.</p> <p><b>1.7. Viši menadžment Ministarstva trgovine i industrije</b> – Kancelarija Generalnog Sekretara u Ministarstvu trgovine i industrije.</p> <p><b>1.8. Upravljanje žalbama</b> – podrazumeva način pristupa tretiranju žalbi putem Odeljenja za zaštitu potrošača, uključujući interni proces tretiranja, praćenja i izveštavanja žalbi.</p> <p><b>1.9. Posrednici</b> – bilo koja treća strana, fizičko ili pravno lice koje se bavi promovisanjem, pružanjem ili prodajom proizvoda ili usluga koje nudi trgovački subjekt, angažovan u pripremi i administraciji ugovora i ugovornih prava u vezi proizvoda i pruženih usluga.</p> <p><b>1.10. Komercijalne prakse poslovanje - potrošač</b> – svaka aktivnost, neaktivnost, ponašanje ili zastupanje, komercijalna komunikacija, uključujući i reklamiranje i marketing od strane trgovca, koji su</p>
--	---	---



<p>drejtpërdrejt me promovimin, shitjen apo furnizimin e një produkti për konsumatorët.</p> <p><b>1.11.Praktikë e padrejtë tregtare ndaj konsumatorit</b> – çdo veprim apo lëshim nga tregtari në kundërshtim me kërkesat e kujdesit profesional, që nënkupton, shkeljen e parimit të përgjithshëm të mirëbesimit, respektivisht standardit të aftësisë dhe kujdesit që tregtari në mënyrë të arsyeshëm pritet të ushtroj ndaj konsumatorëve.</p> <p><b>1.12.Praktikë tregtare</b> – nënkupton çdo veprim, mosveprim, sjellje ose përfaqësim, komunikim tregtar, përfshi reklamimin dhe marketingun nga tregtari, i lidhur drejtpërdrejt me promovimin, shitjen apo furnizimin e produktit për konsumatorët.</p> <p><b>1.13.Procesi i brendshëm për trajtimin e ankesave</b> – nënkupton përmbledhje të hollësishme mbi trajtimin e ankesave të konsumatorëve, duke përfshirë mënyrën se si duhet të paraqitet, regjistrohet, vlerësohet, dhe kthehen përgjigjet e ankesave.</p> <p><b>1.14.Produkt</b> – çdo mall apo shërbim</p>	<p>with the promotion, sale or supply of a product to consumers.</p> <p><b>1.11. Unfair commercial practice towards consumer</b> – any action or omission by the trader in contradiction to the requirements of professional diligence, which implies a violation of general principle of good faith, namely the standard of skills and diligence that a trader is expected to exercise towards consumers.</p> <p><b>1.12. Commercial practice</b> – any action, omission, behaviour or representation, commercial communication, including advertising and marketing by the trader, directly related to the promotion, sale or supply of the product to consumers.</p> <p><b>1.13. Internal complaint handling process</b> - shall mean a detailed summary on the handling of customer complaints, including the manner how complaints should be filed, recorded, assessed and responded.</p> <p><b>1.14. Product</b> - any commodity or service,</p>	<p>direktno povezani sa promocijom, prodajom ili nabavkom proizvoda za potrošače.</p> <p><b>1.11.Nepravедna praksa prema potrošaču</b> – svaka radnja ili propust od strane trgovca u suprotnosti sa zahtevima profesionalne pažnje, što podrazumeva kršenje opšteg principa poverenja, odnosno standarda sposobnosti i zaštite koji se očekuje da će trgovac na razuman način ostvariti prema potrošačima.</p> <p><b>1.12. Komercijalna praksa</b> – znači svaka aktivnost, neaktivnost, ponašanje ili zastupanje, trgovačka komunikacija, uključujući reklamiranje ili marketing od strane trgovca, direktno povezanog sa promocijom, prodajom ili nabavkom proizvoda za potrošače.</p> <p><b>1.13.Interni proces tretiranja žalbi</b> – podrazumeva detaljni sažetak o tretiranju žalbi potrošača, uključujući način podnošenja, registrovanja, ocenjivanja i odgovora na žalbe.</p> <p><b>1.14. Proizvod</b> – svaka roba ili usluga</p>
--	--	--



duke përfshirë patundshmërinë, të drejtat dhe detyrimet.

**1.15. Tregtar** – çdo person fizik apo juridik që shet ose ushtron veprimtari afariste apo tregtare, ose që vepron në emër ose për llogari tregtare, biznesor, zejtare apo profesionale të dikujt tjetër në lidhje me lëndën që mbulohet nga ky ligj. Ky përkufizim i tregtarit mbulon gjithashtu një person fizik ose juridik i cili vepron në emër ose për llogari të tregtarit.

## KAPITULLI II PROCESI I TRAJTIMIT TË ANKESAVE

### Neni 4 Kërkesat e përgjithshme

1. Departamenti për Mbrojtjen e Konsumatorit duhet të zhvilloj proces të brendshëm të menaxhimit të ankesave që do të sigurojë se të gjithë konsumatorët do të trajtohen në mënyrë të drejtë dhe të barabartë.
2. Ankesat e konsumatorëve duhet të trajtohen në mënyrë të pavarur, të paanshme dhe në kohën e duhur.

including immovable properties, rights and obligations.

**1.15. Trader** – any natural or legal person who sells or exercises business or commercial activities, or acts on behalf or for a commercial, business, craft or professional accounts of someone else, in relation to the subject matter covered by this law. Such a definition of the trader covers also natural or legal person who act on behalf or in account of the trader.

## CHAPTER II COMPLAINT HANDLING PROCESS

### Article 4 General requirements

1. The Consumer Protection Department shall develop an internal complaint handling process that shall ensure that all customers will be treated fairly and equally.
2. Customer complaints shall be handled in an independent, impartial and timely manner.

uključujući nepokretnosti, prava i obaveze.

**1.15. Trgovac** – svako fizičko ili pravno lice koje prodaje ili obavlja poslovnu ili trgovačku aktivnost ili koje deluje u ime ili na trgovački, poslovni, zanatski ili profesionalni račun nekog drugog u vezi sa predmetom koji pokriva ovaj zakon. Ova definicija trgovca obuhvata fizičko ili pravno lice koje deluje u ime ili na račun trgovca.

1.16.

## POGLAVLJE II POSTUPAK REŠAVANJA ŽALBI

### Član 4 Opšti zahtevi

1. Odeljenje za zaštitu potrošača treba da razvije interni proces upravljanja žalbama koji će osigurati da svi potrošači budu tretirani pravedno i jednako.
2. Žalbe potrošača moraju se tretirati nezavisno, nepristrasno i blagovremeno.



<p style="text-align: center;"><b>Neni 5</b> <b>Baza ligjore për shqyrtimin e ankesave nga konsumatorët</b></p> <p>Për trajtimin e ankesave, departamenti për mbrojtjen e konsumatorit konsideron të gjitha ligjet që ndërlidhen me fushën e mbrojtjes së konsumatorit.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Article 5</b> <b>Legal basis for reviewing consumer complaints</b></p> <p>For rhandling consumer complaints, the Consumer Protection Department shall take under consideration all laws related to consumer protection.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Član 5</b> <b>Pravni osnov za razmatranje žalbi potrošača</b></p> <p>Za tretiranje žalbi, Odeljenje za zaštitu potrošača uzima u obzir sve zakone koji se odnose na oblast zaštite potrošača.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Neni 6</b> <b>Trajtimi dhe menaxhimi i ankesave</b></p> <p>1. Procesi i trajtimit dhe menaxhimit të ankesave zhvillohet, zbatohet dhe monitorohet nga Departamenti për Mbrojtjen e Konsumatorit dhe Menaxhmenti i Lartë i Ministrisë së Tregtisë dhe Industrisë.</p> <p>2. Procesi i trajtimit dhe menaxhimit të ankesave do të monitorohet nga Menaxhmenti i Lartë në Ministrisë së Tregtisë dhe Industrisë, dhe do të shqyrtohet nga ky institucion të paktën dy herë në vit.</p> <p>3. Zyrtaret në kuadër të Departamentit për Mbrojtjen e Konsumatorit të cilët mbikëqyrin trajtimin e ankesave, duhet të raportojë drejtpërdrejtë te Menaxhmenti i Lartë i</p>	<p style="text-align: center;"><b>Article 6</b> <b>Complaint management and handling</b></p> <p>1The process of handling and managing complaints is developed, applied and monitored by the Consumer Protection Department and the Senior Management of the Ministry of Trade and Industry</p> <p>2.The process of handling and managing complaints shall be monitored by the Senior Management at the Ministry of Trade and Industry and shall be reviewed by this institution at least twice a year.</p> <p>3. Officials within the Consumer Protection Department who oversee the handling of complaints shall report directly to the Senior Management of the Ministry of Trade and</p>	<p style="text-align: center;"><b>Član 6</b> <b>Tretiranje i upravljanje žalbama</b></p> <p>1.Proces tretiranja i upravljanja žalbama odvija se, sprovodi i prati od strane Odeljenja za zaštitu potrošača i Višeg menadžmenta Ministarstva trgovine i industrije.</p> <p>2.Proces tretiranja i upravljanja žalbama nadgledaće Viši menadžment Ministarstva trgovine i industrije, a biće pregledan od strane ove institucije najmanje dva puta godišnje.</p> <p>3.Službenici u okviru Odeljenja za zaštitu potrošača koji nadgledaju tretiranje žalbi trebaju izveštavati direktno Višem menadžmentu Ministarstva trgovine i</p>





<p>Ministrisë së Tregtisë dhe Industrisë.</p> <p>4. Departamenti për Mbrojtjen e Konsumatorit mban përgjegjësi të drejtpërdrejtë për procesin e trajtimit të ankesave drejtuar Departamentit për Mbrojtjen e Konsumatorit dhe siguron që procesi i trajtimit dhe menaxhimit të ankesave është në përputhje me ligjet dhe rregulloret e Departamentit për Mbrojtjen e Konsumatorit në Ministrinë së Tregtisë dhe Industrisë.</p> <p style="text-align: center;"><b>Neni 7</b> <b>Auditimi i ankesave</b></p> <p>Procesi rreth shqyrtimit të ankesave nga Departamenti për Mbrojtjen e Konsumatorit, duhet të auditohet të paktën një herë në vit nga Auditori i Brendshëm në Ministrinë e Tregtisë dhe Industrisë, nëse ankesat po trajtohen në mënyrë të vazhdueshme dhe të drejtë.</p> <p style="text-align: center;"><b>Neni 8</b> <b>Këshillimet</b></p> <p>1. Departamenti për Mbrojtjen e Konsumatorit është përgjegjës për të ofruar këshilla</p>	<p>Industry.</p> <p>4. The Consumer Protection Department is directly responsible for the process of handling the complaints addressed to the Consumer Protection Department, and ensures that the process of handling and managing complaints is in accordance with the laws and regulations of the Consumer Protection Department at the Ministry of Trade and Industry.</p> <p style="text-align: center;"><b>Article 7</b> <b>Complaints audit</b></p> <p>The process of reviewing complaints by the Consumer Protection Department shall be audited at least once a year by the Internal Auditor at the Ministry of Trade and Industry, on whether the complaints are being processed in a consistent and fair manner.</p> <p style="text-align: center;"><b>Article 8</b> <b>Counselling</b></p> <p>1. The Consumer Protection Department is responsible for providing advices to</p>	<p>industrije.</p> <p>4. Odeljenje za zaštitu potrošača je direktno odgovoran za proces tretiranja žalbi upućenih Odeljenju za zaštitu potrošača i obezbeđuje da je proces tretiranja i upravljanja žalbama u skladu sa zakonima i uredbama Odeljenja za zaštitu potrošača u Ministarstvu trgovine i industriju.</p> <p style="text-align: center;"><b>Član 7</b> <b>Revizija žalbi</b></p> <p>Proces razmatranja žalbi od strane Odeljenja za zaštitu potrošača, mora biti predmet revizije najmanje jednom godišnje od strane Internog revizora u Ministarstvu trgovine i industrije, ukoliko se žalbe tretiraju kontinuirano i pravedno.</p> <p style="text-align: center;"><b>Član 8</b> <b>Konsultacije</b></p> <p>1. Odeljenje za zaštitu potrošača je odgovorno za pružanje saveta potrošačima u vezi sa:</p>
---	---	--



<p>konsumatorëve në lidhje me:</p> <p>1.1. Legjislacionin në fuqi; 1.2. Mënyrën se si adresohen ankesat, si dhe; 1.3. Mbi instancat kompetente inspektuese për ankesat e tyre lidhur me parregullsitë në tregun e Republikës së Kosovës.</p> <p>2.Mënyrat për këshillime sipas paragrafit 1 të këtij neni janë: 2.1 Përmes telefonit; 2.2Ueb-faqes së departamentit për mbrojtjen e konsumatorit; 2.1 Postës elektronike; 2.2 Personalisht – duke vizituar deartamentin për mbrojtjen e konsumatorit.</p> <p style="text-align: center;"><b>Neni 9 Parashtrimi i ankesave</b></p> <p>1.Mënyra e parashtrimit të ankesave duhet të jetë sa më lehtë që është e mundur për konsumatorët.</p> <p>2.Parashtrimi i ankesave nuk i nënshtrohet</p>	<p>customers in terms of:</p> <p>1.1. Applicable legislation; 1.2.The manner how complains are handled, and; 1.3.Regarding competent inspection instances for their complaints regarding irregularities in the market of the Republic of Kosovo.</p> <p>2. Ways of advising under paragraph 1 of this Article are: 2.1. By telephone; 2.2. Web-page of the Consumer Protection Department; 2.3. Electronic mail (e-mail); 2.4. In person – by visiting the Consumer Protection Department.</p> <p style="text-align: center;"><b>Article 9 Filing of complaints</b></p> <p>1. The manner of filing complaints shall be as easy as possible for consumers.</p> <p>2. Filing of complaints shall not be subject to</p>	<p>1.1. Zakonodavstvom na snazi; 1.2. Načinom kako se žalbe adresiraju, kao i; 1.3. Nadležnim inspekcijskim instancama zbog njihovih žalbi u vezi sa nepravilnostima na tržištu Republike Kosovo.</p> <p>2.Načini konsultacija u skladu sa stavom 1. ovog člana su: 2.1Putem telefona; 2.2Veb stranice Odeljenja za zaštitu potrošača; 2.3Elektronske pošte 2.4Lično – posetom Odeljenju za zaštitu potrošača.</p> <p style="text-align: center;"><b>Član 9 Podnošenje žalbi</b></p> <p>1.Način podnošenja žalbi treba da bude što je moguće lakši za potrošače.</p> <p>2.Podnošenje žalbi ne podleže nikakvim</p>
--	--	--



<p>asnjë tarife apo pagese.</p> <p>3. Departamenti për Mbrojtjen e Konsumatorit duhet të posedojë dhe të ketë në funksion të gjitha mjetet e komunikimit të nevojshme për pranim të ankesave të parashtruara nga ana e konsumatorëve. Konsumatorët duhet të kenë në dispozicion mënyrat e paraqitjes së ankesave sikurse në vijim:</p> <p>3.1 Letër postare; 3.2 Ueb-faqes së departamentit për mbrojtjen e konsumatorit; 3.3 Postës elektronike; 3.4 Fizikisht në departamentin për mbrojtjen e konsumatorit.</p> <p>4. Departamenti për Mbrojtjen e Konsumatorit duhet të ketë qendrën e thirrjeve, ku konsumatorët mund të bëjnë thirrje për tu njoftuar me mënyrën e parashtrimit të ankesave dhe për tu këshilluar mbi të drejtat e tyre si konsumator.</p> <p>5. Departamenti për Mbrojtjen e Konsumatorit pranon thirrje 24 orë përgjatë gjithë kohës përmes mesazheve elektronike/sekretarisë, ndërsa administrimi i thirrjeve dhe ankesave</p>	<p>any fees or charges.</p> <p>3. Consumer Protection Department must possess, and have in place all the means of communication necessary for receiving complaints lodged by consumers. Consumers shall have at their disposal the following manners of filing complaints:</p> <p>3.1. Mail; 3.2. Web-page of the Consumer Protection Department; 3.3. E-mail; 3.4. Personally at the Consumer Protection Department.</p> <p>4. Consumer Protection Department shall have a call-centre whereby consumers can call to obtain information on the manner of filing complaints and their rights as a consumer.</p> <p>5. Consumer Protection Department shall receive calls 24 hours a day, through electronic mail/secretary, while the administration of calls and complaints by the</p>	<p>tarifama ili plaćanju.</p> <p>3. Odeljenje za zaštitu potrošača mora posedovati i imati u funkciji sva sredstva komunikacije neophodna za prijem žalbi podnesenih od strane potrošača. Potrošači moraju imati na raspolaganju sledeće načine podnošenja žalbi:</p> <p>3.1 Poštansko pismo; 3.2 Veb stranice Odeljenja za zaštitu potrošača; 3.3 Elektronske pošte 3.4 Fizički u Odeljenju za zaštitu potrošača.</p> <p>4. Odeljenje za zaštitu potrošača mora da ima pozivni centar, gde potrošači mogu pozvati da dobiju obaveštenja o načinu podnošenja žalbi i da dobiju savete o njihovim pravima kao potrošačima.</p> <p>5. Odeljenje za zaštitu potrošača prima pozive 24 sata svo vreme putem elektronskih/sekretarskih poruka, dok se administracija poziva i žalbi od strane</p>
---	---	--



<p>nga zyrtarët e departamentit behet brenda orarit të rregullt të punës, nga e hëna e deri të premten, prej orës tetë të mëngjesit deri në orën katër pasdite.</p> <p>6. Departamenti për Mbrojtjen e Konsumatorit duhet të ketë Ueb-faqen zyrtare, përmes së cilës konsumatorët mund të këshillohen dhe të parashtrajnë ankesat e tyre në formë elektronike.</p> <p>7. Inspektoratet kompetente që veprojnë në Republikën e Kosovës, janë të obliguara të pranojnë dhe shqyrtojnë ankesat e parashtruara nëpërmjet departamentit për mbrojtjen e konsumatorit.</p> <p>8. Për ankesat e konsumatorëve të drejtuara nëpërmjet departamentit për mbrojtjen e konsumatorit, inspektoratet kompetente, brenda afateve ligjore, duhet tu përgjigjen ankesave të konsumatorëve përmes departamentit për mbrojtjen e konsumatorit.</p> <p>9. Për të parashtruara një ankesë, çdo person fizik ose juridik, duhet t'ju përmbahet dispozitave të përcaktuara në këtë Udhëzim Administrativ.</p>	<p>department officials takes place within the regular working hours, from Monday to Friday, from 08:00 am in the morning to 16:00 pm in the afternoon.</p> <p>6. The Consumer Protection Department shall have the official web-site through which consumers can receive advices and file their complaints electronically.</p> <p>7. The competent inspectorates operating in the Republic of Kosovo are obliged to receive and review the complaints filed through the Consumer Protection Department.</p> <p>8. With regard to consumer complaints submitted through the Consumer Protection Department, the competent inspectorates shall, within the legal time limits, respond to the consumers' complaints through the Consumer Protection Department.</p> <p>9. For the purpose of filling a complaint, any legal or natural person shall comply with the provisions set out under this Administrative Instruction.</p>	<p>službenika Odeljenja vrši unutar redovnog radnog vremena, od ponedeljka do petka, od osam sati ujutru do četiri sati popodne.</p> <p>6. Odeljenje za zaštitu potrošača mora da ima službenu veb stranicu, putem koje se potrošači mogu konsultovati i podnositi svoje žalbe u elektronskoj formi.</p> <p>7. Nadležni inspektorati koji deluju u Republici Kosovo, dužni su da primaju i razmatraju žalbe podnesene putem Odeljenja za zaštitu potrošača.</p> <p>8. Za žalbe potrošača koje su upućene putem Odeljenja za zaštitu potrošača, nadležni inspektorati, u zakonskim rokovima, moraju odgovoriti na žalbe potrošača putem Odeljenja za zaštitu potrošača.</p> <p>9. Za podnošenje žalbe, svako fizičko ili pravno lice, mora se pridržavati odredaba navedenih u ovom Administrativnom Uputstvu.</p>
---	---	---



<p style="text-align: center;"><b>Neni 10</b> <b>Ankesat e parashtruara te subjekti tregtar</b></p> <p>1.Referuar neneve 115 deri 117 të ligjit për mbrojtjen e konsumatorit, në qoftë se konsumatori preferon, ai e gëzon të drejtën, që fillimisht të parashtror ankesë te subjekti tregtari nga i cili është blerë produkti apo shërbimi para se të drejtohet në Departamentin për Mbrojtje e Konsumatorit në Ministrin e Tregtisë dhe Industrisë.</p> <p>2.Nëse konsumatori vlerëson se duhet përjashtuar subjekti tregtar, nga i cili vlerëson se është dëmtuar, ai gëzon të drejtën të bëjë ankesë në departamenti për mbrojtjen e konsumatorit, pa i shtjerrë mekanizmat ligjor pran atij subjektin tregtar.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Article 10</b> <b>Complaints filed before a commercial entity</b></p> <p>1. Referring to Articles 115 to 117 of the Law on Consumer Protection, if the consumer prefers, he/she has the right to initially file a complaint with the commercial entity from whom the product or service was purchased, before addressing to the Consumer Protection Department of the Ministry of Trade and Industry.</p> <p>2. Nothing in this Article and in the Law 06/L-034 on Consumer Protection does not prevent the consumer from filing a complaint against a trader before the Consumer Protection Department, if he/she does not prefer to initially file a complaint with the commercial entity</p>	<p style="text-align: center;"><b>Član 10</b> <b>Žalbe koje se podnose trgovačkom subjektu</b></p> <p>1.Pozivajući se na članove 115 do 117 Zakona o zaštiti potrošača, ako potrošač preferira, on ima pravo da prvo podnese žalbu trgovačkom subjektu od kojeg je kupljen proizvod ili usluga pre nego što se obrati Odeljenju za zaštitu potrošača u Ministarstvu trgovine i industrije.</p> <p>2.Ništa u ovom članu i Zakonu 06/L – 034 o zaštiti potrošača, ne sprečava potrošača, da se žalbom protiv trgovca obrati Odeljenju za zaštitu potrošača, ako ne preferira da prvo podnese žalbu trgovačkom subjektu.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Neni 11</b> <b>Gjuha</b></p> <p>Ankuesit do t’ju mundësohet të parashtror ankesat e tyre dhe të komunikojnë me departamentin për mbrojtjen e konsumatorit në një rën nga gjuhët zyrtare të Republikës së</p>	<p style="text-align: center;"><b>Article 11</b> <b>Language</b></p> <p>It shall be made possible for the complainants to file their complaints and communicate with the Consumer Protection Department in one of the official languages of the Republic of</p>	<p style="text-align: center;"><b>Član 11</b> <b>Jezik</b></p> <p>Podnosiocima žalbe će se omogućiti da podnesu svoje žalbe i komuniciraju sa Odeljenjem za zaštitu potrošača na jednom od službenih jezika Republike Kosovo kako je</p>



<p>Kosovës të përcaktuar me ligjin përkatës.</p> <p style="text-align: center;"><b>Neni 12</b> <b>Konfirmimi i pranimit të ankesës</b></p> <p>1.Pranimi i çdo ankese nëpërmjet formës elektronike duhet të konfirmohet formalisht nga Departamenti për Mbrojtjen e Konsumatorit.</p> <p>2.Konfirmimi i pranimit të ankesës sipas paragrafit 1 të këtij neni, do të dërgohet ankuesit përmes postës elektronike kur ai/ajo e parashtron ankesën në këtë formë.</p> <p>3.Konfirmimi do të përfshijë të paktën informacionin e mëposhtëm:</p> <p style="padding-left: 40px;">3.1 . Një numër unik identifikimi/numër referues;</p> <p style="padding-left: 40px;">3.2 emrin e plotë të ankuesit dhe informatat kontaktuese;</p> <p style="padding-left: 40px;">3.3 datën kur është pranuar ankesa;</p> <p>4.Nëse nevojiten informacione apo dokumente shtesë lidhur me shqyrtimin e</p>	<p>Kosovo determined by the respective law.</p> <p style="text-align: center;"><b>Article 12</b> <b>Confirmation of receipt of the complaint</b></p> <p>1. The receipt of any complaint electronically shall be formally confirmed by the Consumer Protection Department.</p> <p>2.The confirmation of the receipt of the complaint under paragraph 1 of this Article shall be sent to the complainant electronically, whenever he/she files the complaint in this form.</p> <p>3.The confirmation shall include at least the following information:</p> <p style="padding-left: 40px;">31.a unique identification number/reference number;</p> <p style="padding-left: 40px;">3.2. the complainant's full name and contact information;</p> <p style="padding-left: 40px;">3.3. the date when the complaint is received.</p> <p>4. If additional information or documents are needed to review the complaint, the</p>	<p>utvrđeno odgovarajućim zakonom.</p> <p style="text-align: center;"><b>Član 12</b> <b>Potvrda o prijemu žalbe</b></p> <p>1.Prijem bilo koje žalbe putem elektronske forme mora biti formalno potvrđeno od strane Odeljenja za zaštitu potrošača.</p> <p>2.Potvrda o prijemu žalbe u skladu sa stavom 1. ovog člana, dostaviće se podnosiocu žalbe putem elektronske pošte kada on/ona podnese žalbu u ovoj formi.</p> <p>3.Potvrda mora sadržavati najmanje sledeće informacije:</p> <p style="padding-left: 40px;">3.1jedinstveni identifikacioni broj/referentni broj;</p> <p style="padding-left: 40px;">3.2puno ime podnosioca žalbe i kontakt informacije;</p> <p style="padding-left: 40px;">3.3datum kada je primljena žalba.</p> <p>4.Ako su potrebne dodatne informacije ili dokumenti za procenu žalbe, Odeljenje za</p>
--	--	--



<p>ankesës, departamenti për mbrojtjen e konsumatorit duhet t'ia kërkojë këtë informacion dhe duhet ta udhëzoj parashtruesin e ankesës për mënyrën dhe kohën e arsyeshme për dorëzimin e informacionit të nevojshëm. Departamenti duhet të kërkojë vetëm informacione ose dokumente relevante për vlerësimin e ankesës.</p> <p>5.Kur është e nevojshme, konsumatori duhet të siguroj departamentit komente mbi përmbledhjen ose përmbajtjen e tij të ankesës, si dhe të ofrojë ndonjë dokumentacion mbështetës për ti mundësuar departamentit të procedoj ankesën në mënyrë adekuate, sikurse:</p> <p>5.1.Faturën mbi blerjen e produktit; 5.2.Garancinë e produktit; 5.3.Dëshmi shtese mbi praktikën e padrejtë tregtare.</p> <p>6.Pamundësia e ofrimit të dëshmive nga konsumatori sikurse parashihen me paragrafët 4 dhe 5 të këtij neni, do të konsiderohet thjesht si informacion mbi një praktikë të padrejtë tregtare, dhe në këtë mënyrë mund të</p>	<p>Consumer Protection Department shall request such information and shall instruct the complainant on the reasonable manner and timing for submitting necessary information. The Department shall only request information or documents relevant for reviewing the complaint.</p> <p>5.When necessary, the consumer shall provide to the Department with comments on the summary or content of the complaint, as well as shall provide any supporting documentation to enable the Department to proceed with the complaint adequately, such as:</p> <p>5.1. Invoice on product purchase; 5.2. Product warranty; 5.3. Additional proofs on the unfair commercial practices.</p> <p>6. The consumer's inability to provide evidence as foreseen under paragraph 4 and 5 of this Article, shall lead to the complaint being considered as just information on unfair trade practices and consequently submitted to</p>	<p>zaštitu potrošača treba tražiti ove informacije i uputiti podnosioca žalbe o načinu i razumnom roku za dostavljanje potrebnih informacija. Odeljenje treba da traži samo informacije ili dokumente relevantne za procenu žalbe.</p> <p>5.Kada je to potrebno, potrošač mora da obezbedi Odeljenju komentare o sažetku ili sadržaju njegove žalbe, kao i da pruži neku prateću dokumentaciju kako bi se omogućilo Odeljenju da prosledi žalbu na adekvatan način, kao i:</p> <p>5.1Račun za kupovinu proizvoda; 5.2Garanciju proizvoda; 5.3Dodatni dokaz o nepravednoj trgovačkoj praksi.</p> <p>6.Nemogućnost pružanja dokaza od strane potrošača kao što je propisano u stavovima 4 i 5 ovog člana, smatraće se samo kao informacija o nepravednoj trgovačkoj praksi, i na taj način može se proslediti nadležnom</p>
--	--	---





<p>procedohet tek autoriteti kompetent për mbikëqyrjen e tregut.</p> <p style="text-align: center;"><b>Neni 13</b> <b>Regjistrimi i ankesave</b></p> <p>1. Departamenti për Mbrojtjen e Konsumatorit duhet që vazhdimisht të zhvillojë dhe mirëmbajë bazën elektronike të të dhënave, në të cilën do të regjistrohen të gjitha ankesat dhe do të klasifikohen në bazë të datës, emrit, natyrës dhe kategorisë.</p> <p>2. Informacioni në bazën e të dhënave do të ruhen deri në 1 vit nga data prej kur çështja e ankesës është mbyllur.</p> <p>3. Statistikat e ankesave të konsumatorëve, duhet të jenë të qasshme, kur kërkohen nga një person i autorizuar nga apo jashtë Ministrisë së Tregtisë dhe Industrisë konform legjislacionit përkatës.</p> <p style="text-align: center;"><b>Neni 14</b> <b>Afatet kohore</b></p> <p>1. Ankesat duhet të trajtohet brenda afateve të</p>	<p>the competent market surveillance authorities.</p> <p style="text-align: center;"><b>Article 13</b> <b>Registering of complaints</b></p> <p>1.The Consumer Protection Department shall constantly advance and maintain the electronic database, wherein all complaints shall be registered and classified by date, name, nature and category.</p> <p>2. Information in the database shall be retained up to 1 year from the date the case of the complaint has been closed.</p> <p>3. The statistics of consumers' complaints shall be accessible when requested by an authorized person from or outside the Ministry of Trade and Industry, in accordance with the relevant legislation.</p> <p style="text-align: center;"><b>Article 14</b> <b>Time limits</b></p> <p>1.Complaints shall be handled within the time</p>	<p>organu za nadgledanje tržišta.</p> <p style="text-align: center;"><b>Član 13</b> <b>Registrovanje žalbi</b></p> <p>1.Odeljenje za zaštitu potrošača će stalno razvijati i održavati elektronsku bazu podataka, u koju će se registrovati sve žalbe i klasifikovati po datumu, imenu, prirodi i kategoriji.</p> <p>2.nformacije u bazi podataka će se čuvati do 1 godine od dana kada je predmet žalbe zatvoren.</p> <p>3.Statistike žalbi potrošača, moraju biti dostupne na zahtev ovlašćenog lica iz ili van Ministarstva trgovine i industrije u skladu sa odgovarajućim zakonodavstvom.</p> <p style="text-align: center;"><b>Član 14</b> <b>Vremenski rokovi</b></p> <p>1.Žalbe se moraju tretirati u rokovima</p>
--	---	--





<p>përcaktuara sipas ligjit për mbrojtjen e konsumatorit.</p> <p>2. Çdo ankesë duhet të vlerësohet dhe vendimi mbi ankesën duhet të merret dhe ti komunikohet parashtruesit të ankesës në afatin maksimal brenda dy muajve, apo afateve kohore komfor ligjeve në fuqi mbi të cilat mbështetet veprimtaria e organeve kompetente për mbikëqyrjen e tregut, sikurse trupave inspektuese dhe rregullatorëve të shërbimeve publike. Për ankesat më komplekse afati mund të zgjatet siç përshkruhet në paragrafin katër të këtij neni.</p> <p>3. Konsumatori i pakënaqur me përgjigjen nga ofruesi i shërbimeve publike, për ujë, energji dhe mbeturina ka të drejtë ankese në Departamenti për Mbrojtjen e Konsumatorëve në afat prej 30 (tridhjetë) ditë kalendarike nga dita e pranimit të së njëjtës.</p> <p>4. Periudha gjatë së cilës Departamenti për Mbrojtjen e Konsumatorit pret ti ofrohet informacion shtesë nga parashtruesi i ankesës nuk numërohet në afatin kohor për zgjidhje të</p>	<p>limits provided for in the Law on Consumer Protection.</p> <p>2. Every complaint shall be reviewed and the decision on the complaint shall be made and communicated to the complainant within a maximum period of two months, or within the time limits in accordance with the applicable laws on which the activity of the competent market surveillance bodies is based, such as inspection bodies and public service regulators. With regard to more complex complaints, the time limit may be extended as defined under paragraph 4 of this Article.</p> <p>3. The consumers' complaints against economic entities that provide public services such as energy, water and waste services shall be handled by the Consumer Protection Department only after the consumer has filed a complaint with the service provider, having received a negative response from the concerned entity.</p> <p>4. The period of time during which the Consumer Protection Department is awaiting for the complainant to provide additional information requested shall not be included in</p>	<p>utvrđenim u skladu sa zakonom o zaštiti potrošača.</p> <p>2. Sve žalbe moraju biti ocenjene i odluka o žalbi će se doneti i saopštiti podnosiocu žalbe u maksimalnom roku od dva meseca, ili rokovima u skladu sa zakonima na snazi na kojima se zasniva delatnost nadležnih organa za nadgledanje tržišta, kao i inspekcijjskih organa i regulatora javnih usluga. Za složenije žalbe, rok se može produžiti kako je propisano u stavu četiri ovog člana.</p> <p>3. Žalbe potrošača prema ekonomskim subjektima koji pružaju javne usluge, kao što su energija, voda i otpad će biti tretirane od strane Odeljenja za zaštitu potrošača tek nakon što potrošač podnese žalbu pružaocu usluga, a nakon prijema negativnog odgovora od subjekta u pitanju.</p> <p>4. Period u kome Odeljenje za zaštitu potrošača očekuje da mu se pruže dodatne informacije od strane podnosioca žalbe ne računa se u vremenski rok za rešavanje žalbe.</p>
--	--	--



<p>ankesës.</p> <p>5. Data kur Departamenti për Mbrojtjen e Konsumatorit pranon ankesën konsiderohet të jetë data e pranimit të ankesës për qëllim të afatit kohor të përcaktuar me këtë nen. Nëse ankesa është pranuar gjatë një dite jo pune, afati për këtë ankesë do të llogaritet nga dita e parë e ardhshme e punës.</p> <p style="text-align: center;"><b>Neni 15</b> <b>Zgjidhja e ankesave</b></p> <p>1. Parashtruesit e ankesave do të informohen nga departamenti për mbrojtjen e konsumatorit përmes raportit të hartuar nga organet kompetente inspektuese për mbikëqyrje e tregut në lidhje me ankesat e tyre. Konsumatorët do të informohen:</p> <p style="padding-left: 40px;">1.1.me shkrim nëpërmes letrës ose mjeteve tjera të qëndrueshme; 1.2. në formë elektronike, ose; 1.3.përmes telefonit nëse këtë e preferon ankuesi.</p> <p>2.Përgjigja sipas paragrafit 1 te këtij neni,</p>	<p>the time limit for settling the complaint.</p> <p>5. The date when the Consumer Protection Department receives the complaint shall be deemed to be the date of receipt of the complaint for the purpose of the time limit set forth in this Article. If the complaint is received during a non-working day, the time limit for this complaint shall start from the first working day.</p> <p style="text-align: center;"><b>Article 15</b> <b>Complaints resolution</b></p> <p>1.The Consumer Protection Department shall inform the complainants, through a report drafted by the competent market surveillance bodies, with regard to their complaints. The consumers shall be informed:</p> <p style="padding-left: 40px;">1.1in writing, via a letter or other durable means; 1.2.electronically, or 1.3. by phone, if so preferred by the complainant.</p> <p>2. The response provided under paragraph 1</p>	<p>5. Datum kada Odeljenje za zaštitu potrošača primi žalbu smatra se datumom prijema žalbe u svrhu vremenskog roka utvrđenog ovim članom. Ukoliko je žalba primljena tokom neradnog dana, rok za ovu žalbu će se računati od prvog sledećeg radnog dana.</p> <p style="text-align: center;"><b>Član 15</b> <b>Rešavanje žalbi</b></p> <p>1.Podnosioci žalbi će biti obavesteni od strane Odeljenja za zaštitu potrošača putem izveštaja sastavljenog od strane nadležnog inspekcijskog organa za nadgledanje tržišta u vezi sa njihovim žalbama. Potrošači će biti obavesteni:</p> <p style="padding-left: 40px;">1.1.pismeno putem dopisa ili drugih trajnih sredstava; 1.2u elektronskoj formi, ili; 1.3putem telefona ako podnosilac žalbe to preferira.</p> <p>2.Odgovor u skladu sa stavom 1 ovog člana,</p>
--	--	--



<p>duhet të jetë e arsyeshme, koncize dhe e shkruar në gjuhë të thjeshtë me përdorimin minimal të gjuhës juridike apo profesionale.</p> <p>3. Përgjigja përfundimtare nga organet kompetente inspektuese apo rregullatorëve për parashtruesin e ankesës paraqet obligim institucional shtetëror dhe duhet të përfshijë:</p> <p>3.1 Numrin identifikues / referues; 3.2 Përmbledhjen e ankesës (refuzimi apo zgjidhja e propozuar); 3.3 Shpjegimin se si është arritur deri te përfundimi; 3.4 Informatat kontaktuese të njësisë/personit që trajton ankesën; 3.5 Informatat e përfshira në paragrafët 4 dhe 5 të këtij neni.</p> <p>4. Refuzimi apo refuzimi i pjesshëm i ankesës, duhet t'i shpjegohet parashtruesit të ankesës në mënyrë korrekte dhe në një gjuhë të thjeshtë.</p> <p>5. Parashtruesit e ankesave do të informohen edhe për hapat e tjerë që ata mund të ndër marrin në qoftë se ata nuk pajtohen me</p>	<p>of this Article shall be reasonable, concise and written in simple language, with minimal use of legal or professional language.</p> <p>3. The final response by competent inspection bodies or regulators to the complainant represents an institutional and state obligation and should therefore include:</p> <p>3.1 identification/reference number; 3.2 Summary of the complaint (rejection or proposed resolution); 3.3 Explanation on how the conclusion is reached; 3.4 Contact information of the unit/person handling the complaint; 3.5 Information included in paragraphs 4 and 5 of this Article.</p> <p>4. Rejection or partial rejection of the complaint shall be explained to the complainant in a correct and simple manner.</p> <p>5. The complainants will also be informed of the other steps they may undertake if they disagree with the resolution of their</p>	<p>mora biti razuman, koncizan i napisan na jednostavnom jeziku uz minimalnu upotrebu pravnog ili stručnog jezika.</p> <p>3. Konačni odgovor od strane nadležnih inspeksijskih organa ili regulatora podnosiocu žalbe predstavlja institucionalnu državnu obavezu i treba da sadrži:</p> <p>3.1 Identifikacioni / referentni broj; 3.2 Sažetak žalbe (odbacivanje ili predloženo rešenje); 3.3 Objašnjenje kako je postignut zaključak; 3.4 Kontakt informacije jedinice/lica koje tretira žalbu; 3.5 Informacije sadržane u stavovima 4 i 5 ovog člana.</p> <p>4. Odbijanje ili delimično odbijanje žalbe treba objasniti podnosiocu žalbe korektno i jednostavnim jezikom.</p> <p>5. Podnosioci žalbe takođe će biti obavešteni o drugim koracima koje mogu preduzeti ako se ne slažu sa rešenjem njihovih žalbi, posebno u</p>
---	--	---



<p>zgjdhjen e ankesave të tyre, veçanërisht në lidhje me të drejtën e tyre:</p> <p>5.1.Për të apeluar tek institucioni tjetër përkatës inspektues kur është e aplikueshme;</p> <p>5.2.Për të dërguar ankesën tek një autoritet tjetër publik ose mekanizëm alternativ për zgjidhjen e kontesteve, nëse është e aplikueshme;</p> <p>5.3.Për të paraqitur padi në gjykatën kompetente.</p>	<p>complaints, particularly with regard to their right:</p> <p>5.1to appeal before other relevant inspection institution, when applicable;</p> <p>5.2to file a complaint before another public authority or alternative dispute resolution mechanism, if applicable;</p> <p>5.3To lodge a lawsuit at competent court.</p>	<p>vezi njihovog prava:</p> <p>5.1Da se žale drugoj odgovarajućoj inspekcijskoj instituciji kada je to primenljivo;</p> <p>5.2Da pošalju žalbu drugom javnom organu ili alternativnom mehanizmu za rešavanje sporova, ako je primenjivo;</p> <p>5.3Da podnesu tužbu nadležni sudu.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Neni 16</b> <b>Inspektoratet dhe Rregullatorët</b></p> <p>1. Inspektoratet dhe rregullatorët kompetent inspektojnë standardet e tregtimit të mallrave dhe të cilësisë së shërbimeve që ofrojnë subjektet ekonomike në territorin e Republikës së Kosovës, duke e mbikëqyrur gjithashtu rreziqet ndaj konsumatorëve.</p> <p>2. Departamenti për Mbrojtjen e Konsumatorëve duhet të jetë në koordinim të</p>	<p style="text-align: center;"><b>Article 16</b> <b>Inspectorates and Regulators</b></p> <p>1.The competent inspectorates and regulators shall inspect the standards of trading commodities and quality of services provided by economic entities in the territory of the Republic of Kosovo, while also overseeing the risks to consumers.</p> <p>2.The Consumer Protection Department shall be in direct coordination with competent</p>	<p style="text-align: center;"><b>Član 16</b> <b>Inspektorati i regulatori</b></p> <p>1. Nadležni inspektorati i regulatori vrše inspekciju standarda trgovanja robom i kvalitet usluga koje pružaju ekonomski subjekti na teritoriji Republike Kosovo, nadgledajući takođe rizike za potrošače.</p> <p>2.Odeljenje za zaštitu potrošača treba da bude u neposrednoj koordinaciji sa nadležnim</p>



<p>drejtpërdrejtë me inspektoratet dhe rregullatorët kompetent varësisht natyrës, llojit dhe kategorive të ankesave të parashtruara nga ana e konsumatorëve.</p> <p>3. Organet inspektuese dhe rregullatorët që shqyrtojnë ankesat e konsumatorëve përmes departamentit për mbrojtjen e konsumatorit konsiderohen:</p> <p>3.1. Inspektorati i Tregut - përfshi Metrologjinë (Ministria e Tregtisë dhe Industrisë);</p> <p>3.2. Inspektorati për Ushqim dhe Veterinari (Agjencia e Ushqimit dhe Veterinarisë);</p> <p>3.3. Inspektorati Shëndetësor (Ministria e Shëndetësisë);</p> <p>3.4. Inspektorati për Produkte Medicinale (Agjencia për Produkte Medicinale – Ministria e Shëndetësisë);</p> <p>3.5. Inspektorati Tatimor (Administrata Tatimore – Ministria e Financave);</p> <p>3.6. Inspektorati për Transport (Ministria e Infrastrukturës);</p> <p>3.7. Inspektorati për Aviacionin Civil (Autoriteti/Departamenti i Aviacionit</p>	<p>inspectorates and regulators depending on the nature, type and categories of complaints filed by consumers.</p> <p>3. Inspection bodies and regulators reviewing consumers complaints through the Consumer Protection Department are considered:</p> <p>3.1. Market inspectorate – including Meteorology (Ministry of Trade and Industry);</p> <p>3.2 Food and Veterinary Inspectorate (Food and Veterinary Agency);</p> <p>3.3. Health inspectorate (Ministry of Health);</p> <p>3.4. Inspectorate for medicinal products (Kosovo Medicines Agency – Ministry of Health);</p> <p>3.5 Tax Inspectorate (Tax Administration - Ministry of Finance);</p> <p>3.6 Transport Inspectorate (Ministry of Infrastructure);</p> <p>3.7 Civil Aviation Inspectorate (Civil Aviation Authority/Department - Ministry of Infrastructure);</p>	<p>inspektoratima i regulatorima u zavisnosti od prirode, vrste i kategorija žalbi podnesenih od strane potrošača.</p> <p>3. Inspekcijskim organima i regulatorima koji razmatraju žalbe potrošača putem Odeljenja za zaštitu potrošača smatraju se:</p> <p>3.1 Inspektorat tržišta - uključujući metrologiju (Ministarstvo trgovine i industrije);</p> <p>3.2 Inspektorat za hranu i veterinu (Agencija za hranu i veterinu);</p> <p>3.3 Inspektorat za zdravstvo (Ministarstvo zdravlja);</p> <p>3.4 Inspektorat za lekove (Agencija za lekove – Ministarstvo zdravlja);</p> <p>3.5 Poreski inspektorat (Poreska Administracija – Ministarstvo finansija);</p> <p>3.6 Inspektorat za transport (Ministarstvo za infrastrukturu);</p> <p>3.7 Inspektorat za civilno vazduhoplovstvo (Autoritet/Odeljenje civilnog vazduhoplovstva – Ministarstvo</p>
--	--	---



<p>Civil – Ministria e Infrastrukturës); 3.8.Inspektorati i Mjedisit (Ministria e Mjedisit dhe Planifikimit Hapësinor);</p> <p>3.9.Inspektorati Arsimor (Departamenti i Punës – Ministria e Arsimit);</p> <p>3.10.Komisioni i Pavarur për Media (raporton Kuvendit); 3.11.Banka Qendrore e Kosovës (raporton Kuvendit); 3.12.Autoriteti për Energji (raporton Kuvendit); 3.13.Autoriteti për Komunikime Elektronike dhe Postare (raporton Kuvendit); 3.14.Autoriteti Rregullator për Shërbimet të Ujësjellësit (raporton Kuvendit).</p> <p><b>KAPITULLI III RAPORTIMI DHE VLERESIMI I ANKESAVE Neni 17 Raporti gjysmë vjetor</b></p>	<p>3.8Inspectorate of environment (Ministry of Environment and Spatial Planning); 3.9.Education Inspectorate (Labour Department – Ministry of Education);</p> <p>3.10Independent Media Commission (reports to the Assembly); 3.11Central Bank of Kosovo (reports to the Assembly); 3.12 Energy Authority (reports to the Assembly); 3.13Electronic and Postal Communications Authority (reports to the Assembly); 3.14Water and Wastewater Regulatory Office (reports to the Assembly).</p> <p><b>CHAPTER III REPORTING AND ASSESSMENT OF COMPLAINTS Article 17 Semi-Annual Report</b></p>	<p>za infrastrukturu); 3.8Inspektorat za životnu sredinu (Ministarstvo životne sredine i prostornog planiranja); 3.9 Inspektorat za obrazovanje (Odeljenje za rad – Ministarstvo obrazovanja);</p> <p>3.10Nezavisna Komisija za Medije (izveštava Parlamentu); 3.11Centralna Banka Kosova (izveštava Parlamentu); 3.12Autoritet za Energiju (izveštava Skupštini); 3.13Autoritet za elektronske i poštanske komunikacije (izveštava Skupštini);</p> <p>3.14Autoritet za usluge vode i otpad (izveštava Skupštini).</p> <p><b>POGLAVLJE III IZVEŠTAJ I OCENJIVANJE ŽALBI Član 17 Polugodišnji izveštaj</b></p>
--	--	---



<p>1. Të paktën një herë në gjashtë muaj ankesat e një gjysmë viti të periudhës së kaluar, do të përmbledhen në një raport analitik që do të dorëzohet te Menaxhmenti i Lartë në Ministrinë e Tregtisë dhe Industrisë, dhe të paktën një herë në vit do t'i dorëzohet këshillit për mbrojtjen e konsumatorit. Raporti duhet të përfshijë informacione për:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1.1. Numrin e ankesave të pranuar;</li><li>1.2. Llojet dhe çështjet e ankesave;</li><li>1.3. Produktet ose shërbimet me të cilat ndërlidhen ankesat;</li><li>1.4. Koha që është nevojitur për zgjidhjen e ankesave, dhe</li><li>1.5. Zgjidhja, që nënkupton se sa ankesa janë refuzuar ose mbështetur si të bazuara.</li></ol> <p>2. Raporti do të adresoj çdo problem të përsëritur ose sistematik si dhe shkaqet thelbësore të ankesave të paraqitura.</p> <p>3. Vlerësimi i zbatimit të rekomandimeve të mëhershme duhet të jenë pjesë e raportit sipas paragrafit dy të këtij neni.</p>	<p>1. At least once every six months, the complaints from the first half of the previous period shall be summarized in an analytical report that will be submitted to the Senior Management in the Ministry of Trade, and at least once a year will be submitted to the consumer protection council. The report shall include information on the following:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1.1. number of complaints received;</li><li>1.2. types and issues of complaints;</li><li>1.3. products or services to which complaints are related;</li><li>1.4. The time required to resolve the complaints, and</li><li>1.5. Resolution, which means how many complaints have been rejected or supported as grounded.</li></ol> <p>2. The report shall address any repetitive or systematic problem, as well as the root causes of complaints filed.</p> <p>3. Assessment of the implementation of previous recommendations shall be part of the report under paragraph 2 of this Article.</p>	<p>1. Najmanje jednom u šest meseci žalbe iz pola godine prethodnog perioda, biće rezimirane u analitičkom izveštaju koji će se dostaviti Višem menadžmentu u Ministarstvu trgovine i industrije i najmanje jednom godišnje će se podneti Savetu za zaštitu potrošača. Izveštaj treba da sadrži informacije o:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1.1 Broju primljenih žalbi;</li><li>1.2 Vrstama i pitanjima žalbi;</li><li>1.3 Proizvodima ili uslugama na koje se žalbe odnose;</li><li>1.4 Vreme koje je bilo potrebno za rešavanje žalbi, i</li><li>1.5 Rešenju, što podrazumeva koliko žalbi je odbačeno ili odobreno kao osnovane.</li></ol> <p>2. Izveštaj će adresirati svaki ponovljeni ili sistematični problem, kao i suštinske uzroke podnesenih žalbi.</p> <p>3. Ocenjivanje sprovođenja prethodnih preporuka trebaju biti deo izveštaja u skladu sa stavom 2. ovog člana.</p>
--	--	---



<b>KAPITULLI IV DIZPOZITA TE TJERA</b>	<b>CHAPTER IV OTHER PROVISIONS</b>	<b>POGLAVLJE IV OSTALE ODREDBE</b>
<p data-bbox="142 391 716 459"><b>Neni 18</b> <b>Zbatimi, masat përmirësuese dhe dënimet</b></p> <p data-bbox="132 537 726 678">Subjektet tregtare të cilat shkelin këtë Udhëzim Administrativ do të jenë subjekt i masave përmirësuese dhe ndëshkimore të parashikuara me legjislacionin në fuqi.</p> <p data-bbox="338 721 520 789"><b>Neni 19</b> <b>Hyrja në fuqi</b></p> <p data-bbox="132 831 726 972">Ky Udhëzim Administrativ hyn në fuqi shtatë (7) ditë pas nënshkrimit nga Ministri i Ministrisë së Tregtisë dhe Industrisë dhe publikimit.</p> <p data-bbox="132 1050 338 1078"><b>Endrit SHALA</b></p> <hr data-bbox="132 1114 401 1117"/> <p data-bbox="132 1159 558 1227">Ministër i Tregtisë dhe Industrisë 12. 11.2018</p>	<p data-bbox="772 391 1329 496"><b>Article 18</b> <b>Implementation, remedial measures and penalties</b></p> <p data-bbox="751 537 1350 678">Commercial entities violating this Administrative Instruction shall be subject to remedial and punitive measures foreseen under the applicable legislation.</p> <p data-bbox="940 721 1161 789"><b>Article 19</b> <b>Entry into force</b></p> <p data-bbox="751 831 1350 972">This Administrative Instruction enters into force seven (7) days after its signing by the Minister of the Ministry of Trade and Industry and its publication.</p> <p data-bbox="758 1050 968 1078"><b>Endrit SHALA</b></p> <hr data-bbox="758 1114 1026 1117"/> <p data-bbox="751 1159 1146 1227">Minister of Trade and Industry 12.11. 2018</p>	<p data-bbox="1419 391 1923 459"><b>Član 18</b> <b>Sprovođenje, popravne mere i kazne</b></p> <p data-bbox="1371 537 1969 678">Privredni subjekti koji vrše povredu ovog Administrativnog uputstva će biti predmet popravnih i kaznenih mera predviđenih važećim zakonodavstvom.</p> <p data-bbox="1541 721 1797 789"><b>Član 19</b> <b>Stupanje na snagu</b></p> <p data-bbox="1371 831 1969 972">Ovo Administrativno uputstvo stupa na snagu sedam (7) dana nakon potpisivanja od strane Ministra Ministarstva trgovine i industrije i objavljivanja.</p> <p data-bbox="1371 1050 1581 1078"><b>Endrit SHALA</b></p> <hr data-bbox="1371 1114 1640 1117"/> <p data-bbox="1371 1159 1745 1227">Ministar trgovine i industrije 12.11. 2018.</p>