

KMKQSH në periudhën e kaluar kishte komunikim të vazhdueshëm me konsumatorët me qëllim të zgjidhjes së problemeve të tyre në fushën e shërbimeve publike në nivel të qytetit të Shkupit (shërbimet e ujësjellësit, problemet me ndriçimin publik dhe mbeturinat), si dhe zgjidhjen e problemeve të tjera që dalin nga Ligji për mbrojtjen e konsumatorëve dhe ligjet e tjera përkatëse.

#### ***Pjesë e ankesave të konsumatorëve që i janë drejtuar KMKQSH***

- **shërbimet e ujësjellësit** - konsumatorët janë ankuar për ardhjen e faturave të larta të ujit si rezultat i llogaritjes së metrave kub më shumë se ato të regjistruara në matësin e ujit, matësit e ujit të bllokuar dhe me defekt, si dhe arkëtimi paushall nga NP Ujësjellës dhe kanalizim, pa lexim të rregullt të matësit të ujit.

- **shërbimet komunale** - ankesat i referoheshin grumbullimit të parregullt të mbeturinave, mungesës së kontejnerëve në lagje të caktuara, mungesës së kontejnerëve për selektimin e mbeturinave, informacioneve të pamjaftueshme për vendin e hedhjes së mbeturinave të ndërtimit dhe mbetjeve elektronike

- **ndriçimi publik** - në periudhën e kaluar, konsumatorët kanë pasur problem me rrugët e pa ndriçuara dhe të pasigurta në mbremje për shkak të kursimit të energjisë nga komunat, dritat e djegura të rrugëve, fazat e djegura të tëra të zonave të caktuara.

- **ankesa në fusha të tjera** - mashtrim nga tregtarët online të cilët nuk janë të regjistruar si person juridik, dhe paraqiten me shitje në rrjetet sociale, në të njëjtën kohë ata nuk lënë informacione për të drejtat themelore të konsumatorëve gjatë blerjes online, duke përfshirë të drejtën për t'u tërhequr nga kontrata. Nëse konsumatorët kanë një problem (kthimin e produktit, kthimin e mjeteve, etj.), Ata zakonisht nuk mund të ushtrojnë të drejtat e tyre, sepse i ashtuquajti shitës ka ndryshuar domenin dhe nuk është i pranishëm në internet, dhe as nuk telefonon në telefon.

Gjithashtu rradhiten disa probleme që konsumatorët kanë edhe me blerjen e produkteve nga dyqanet fizike, si kthimi i një produkti, respektimi i garancisë, mungesa e produkteve.

KMKQSH gjithashtu shqyrtoi problemet në komunikim me përfaqësuesit e shërbimeve publike, duke i përcjellë ato nëse është e nevojshme në OKM dhe organet kompetente të inspektimit.

#### **AKTIVITETET E PARASHIKUARA ME PROGRAMIN E MBROJTJES SË KONSUMATORËVE NGA VITI 2023**

OKM së bashku me KMKQSH realizon Programin për mbrojtjen e konsumatorëve të Qytetit të Shkupit për vitin 2023, në kuadër të të cilit parashikohet:

- Informimi dhe këshillimi i konsumatorëve nëpërmjet Byrosë këshilldhënëse të OKM-së, përgatitja e një analize për konsultimet e realizuara;
- Përgatitja dhe shtypja e broshurave të destinuara për konsumatorët, njëra prej të cilave në një temë që lidhet me Ligjin e ri për mbrojtjen e konsumatorëve, dhe tjetra për rolin dhe rëndësinë e Këshillit për mbrojtjen e konsumatorëve të Qytetit të Shkupit;
- Promovimi i dy broshurave, përmes komunikimit të drejtpërdrejtë me përfaqësuesit e OKM-së dhe anëtarët e KMKQSH-së në vendin ku do të zhvillohet ngjarja.
- Promovimi i vazhdueshëm i rrjeteve sociale në lidhje me të drejtat e konsumatorëve, përmes mesazheve të shkurtra interesante dhe përmes infografikës audiovizive.
- Publikimi i dy revistave elektronike ZIP, me tema aktuale të konsumatorëve me interes për konsumatorët.



***Na kontaktoni!***

**KËSHILLI PËR MBROJTJEN E KONSUMATORËVE NË QYTETIN E SHKUPIT**

Bul. Ilinden, nr. 82, 1000 Shkup

Për këshilla, ju lutemi na kontaktoni: E-mail: [potrosuvaci@skopje.gov.mk](mailto:potrosuvaci@skopje.gov.mk)

Facebook: "Mbrojtja e KONSUMATORËVE-Këshilli i Qytetit të Shkupit"

<https://www.facebook.com/profile.php?id=100087247233009>



**ORGANIZATA E KONSUMATORËVE TË MAQEDONISË - OKM**

Rr. Divizioni 50, 10a, 1000 Shkup

Për këshillim, ju lutemi na kontaktoni: Numri i telefonit: 02/ 3179-592

E-mail: [sovetuvanja@opm.org.mk](mailto:sovetuvanja@opm.org.mk),

Facebook: <https://www.facebook.com/organizacijanapotrosuvacitenamakedonija/>

Platforma për këshillim në faqen e internetit <http://www.opm.org.mk>

*Kjo broshurë është përgatitur nga Organizata e konsumatorëve të Maqedonisë, në bashkëpunim me Këshillin për mbrojtjen e konsumatorëve të Qytetit të Shkupit, në kuadër të Programit për mbrojtjen e konsumatorëve të Qytetit të Shkupit për vitin 2023*



#### **KËSHILLI PËR MBROJTJEN E KONSUMATORËVE NË QYTETIN E SHKUPIT**

##### **BAZA LIGJORE PËR FUNKSIONIMIN**

Këshilli për mbrojtjen e konsumatorëve në Qytetin e Shkupit (KMKQSH) është themeluar si organ i përhershëm pune i Këshillit të Qytetit të Shkupit, me qëllim të sigurimit të mbrojtjes së konsumatorëve në nivelin e Qytetit të Shkupit, i cili u përcaktua në Ligjin për mbrojtjen e konsumatorëve të vitit 2004 si dhe në nenin 175 të Ligjit të ri për mbrojtjen e konsumatorëve të miratuar në nëntor të 2022 (në tekstin e mëtejme LMK).

Anëtarët e Këshillit të Qytetit të Shkupit propozojnë programe lokale njëvjeçare për mbrojtjen e konsumatorëve, në përputhje me Programin për mbrojtjen e konsumatorëve të Qeverisë së Republikës së Maqedonisë së Veriut, dhe në kuadër të buxheteve të tyre mund të planifikojnë mjete për të mbështetur shoqatat për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve.

Historikisht, që në vitin 2002, në Ligjin për vetëqeverisjen lokale, neni 56, është parashikuar formimi i Këshillit për mbrojtjen e konsumatorëve, me qëllim të shqyrtimit të çështjeve dhe përcaktimit e propozimeve që i referohen cilësisë të shërbimeve të shërbimeve publike të komunës. Ky Këshill është paraparë që të përbëhet nga përfaqësues të grupeve më të mëdha të përdoruesve të shërbimeve publik, dhe mënyra e zgjedhjes së anëtarëve dhe fushëveprimi i punës së Këshillit përcaktohen me statut.

Këshilli i parë për mbrojtjen e konsumatorëve të Qytetit të Shkupit u formua në vitin 2014, dhe përbërja e fundit e Këshillit mori një mandat të ri në vitin 2022.

##### **VEPRIMI I KËSHILLIT PËR MBROJTJEN E KONSUMATORËVE TË QYTETIT TË SHKUPIT**

Në kuadër të aktiviteteve dhe kompetencave të tij, KMKQSH shqyrton çështjet dhe miraton propozime në lidhje me të drejtat dhe nevojat e konsumatorëve në territorin e Qytetit të Shkupit, i cili përfshin, ndër të tjera, fushën e mëposhtme të punës:

- kujdeset për zgjidhjen e problemeve që kanë qytetarët gjatë përdorimit të shërbimeve të ndërmarrjeve dhe institucioneve që kryejnë shërbime publike,
- kujdeset për cilësinë e shërbimeve të shërbimeve publike të Qytetit të Shkupit, dhe në veçanti, ndjek gjendjen e ofrimit të shërbimeve nga shërbimet publike,
- kujdeset për avancimin e marrëdhënieve të të punësuarve të ofruesit të shërbimeve ndaj përdoruesve të shërbimeve.

KMKQSH gjithashtu organizon debate publike dhe forma të tjera të pjesëmarrjes së qytetarëve, ku diskuton promovimin e mbrojtjes së konsumatorëve, shqyrton çështje që lidhen me ushtrimin e të drejtave të konsumatorëve në fushën e përdorimit të shërbimeve dhe produkteve nga subjektet juridike në territorin e Qytetit të Shkupit, bashkëpunon me Këshillin për mbrojtjen e konsumatorëve të Qeverisë së Republikës së Maqedonisë së Veriut (KMKQ) dhe Organizatën e konsumatorëve të Maqedonisë - OKM.

Në përputhje me kompetencat dhe punën e tij, KMKQSH që nga themelimi i tij është vendosur si një nga aktorët kryesorë përmes të cilëve shoqëria civile është e përfshirë në zgjidhjen e shumë çështjeve të diskutueshme në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve, veçanërisht për marrëdhëniet e drejta të konsumatorëve nga sektori i biznesit në territorin e Qytetit të Shkupit, si dhe marrëdhëniet me konsumatorët nga ndërmarrjet publike komunale, dhe gjithashtu kujdeset për efikasitetin energjetik dhe mbrojtjen e mjedisit jetësor, këshillimin dhe edukimin e konsumatorëve.

Në funksionimin e tij, KMKQSH bashkëpunon në mënyrë aktive me Organizatën e konsumatorëve të Maqedonisë (OKM) për lëshimin e e-buletinëve respektivisht buletinëve elektronik informativë, broshurave, organizimin e ngjarjeve promovuese dhe realizimin e aktiviteteve të tjera. Konsumatorët që duan të jenë në kontakt të drejtpërdrejtë me përfaqësuesit e Këshillit mund t'i komunikojnë ato në adresën e postës elektronike: potrosuvaci@gradskopje.gov.mk ose në profilin e tyre në rrjetet sociale në linkun e mëposhtëm, të cilat janë vënë në funksion që nga fillimi i vitit 2023 nga anëtarët e Këshillit për mbrojtjen e konsumatorëve të Qytetit të Shkupit.

Këshillat për mbrojtjen e konsumatorëve të Qytetit të Shkupit mbajnë kontakte dhe bashkëpunim të rregullt me Këshillat e tjerë të themeluar për mbrojtjen e konsumatorëve në nivel lokal, si dhe me KMKQ.

## PROGRAMET PËR MBROJTJEN E KONSUMATORËVE

KMKQSH punon në mënyrë aktive në mbrojtjen e konsumatorëve duke miratuar një Program për mbrojtjen e konsumatorëve dhe ndjekjen e zbatimit të tij. Këto programe deri në miratimin e Ligjit të ri për mbrojtjen e konsumatorëve ishin dyvjeçare, dhe nga viti 2022 Këshilli për mbrojtjen e konsumatorëve të Qytetit të Shkupit miraton një program njëvjeçar të punës.

Në periudhën e kaluar janë miratuar programe për periudhën e viteve: 2014-2015, 2016-2017, 2018-2019, 2020-2021 dhe 2022-2023. Me miratimin e Programit për mbrojtjen e konsumatorëve për vitin 2023, vazhdon angazhimi për Këshillin e Qytetit të Shkupit për mbrojtje më të mirë të konsumatorëve në nivelin e Qytetit të Shkupit, duke përmbyshur kështu detyrimin ligjor sipas Ligjit të ri për mbrojtjen e konsumatorëve përmes KMKQ.

Qyteti i Shkupit, në kuadër të buxhetit të tij, çdo vit ndan mjete për realizimin e programit për mbrojtjen e konsumatorëve që realizohet nga ana e KMKQ me mbështetjen e shoqatave për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve që veprojnë në territorin e Qytetit të Shkupit.

## NJË PJESE E AKTIVITETEVE TË REALIZUARA NGA KMKQSH NË PERIUDHËN E VITEVE 2014-2021

Zbatimi i Programit për mbrojtjen e konsumatorëve, nga Organizata e konsumatorëve të Maqedonisë në bashkëpunim me KMKQSH, filloi në vitin 2014 dhe u zbatua në mënyrë aktive çdo vit që nga viti 2021. Gjatë kësaj periudhe, OKM në bashkëpunim të vazhdueshëm me KMKQSH zhvilloi shumë takime të përbashkëta me institucionet përkatëse me qëllim përmirësimin e mbrojtjes së konsumatorëve, Byroja këshillëdhënëse e OKM po punonte në mënyrë aktive në baza ditore dhe u botuan një numër materialesh edukative (broshura, udhëzues dhe e-revista respektivisht revista elektronike ZIP).

## BROSHURA TË PËRGATITURA PËR TË DREJTAT DHE DETYRIMET E KONSUMATORËVE NË FUSHËN E SHËRBIMEVE PUBLIKE

Një broshurë që informon konsumatorët se çfarë do të thotë parkim zonal, si funksionon dhe ku të drejtohen në rast të një problemi.

Linku: <https://opm.org.mk/zonsko-parkirane/>

Broshurë për të drejtat dhe detyrimet e konsumatorëve për shërbimet e ofruara nga NP Higjiena komunale - Shkup, përmes së cilës konsumatorët informohen se ku mund të drejtohen nëse përballen me një problem të caktuar në lidhje me shërbimet komunale dhe cilat institucione janë kompetente për të vepruar.

Linku: [https://opm.org.mk/wp-content/uploads/2020/10/Uslugi-KHS\\_MK.pdf](https://opm.org.mk/wp-content/uploads/2020/10/Uslugi-KHS_MK.pdf)



Broshurë për të drejtat dhe detyrimet e konsumatorëve gjatë përdorimit të shërbimeve të NP Ujësjellës dhe kanalizimi Shkup, përmes së cilës ata informohen për të drejtat dhe detyrimet e tyre gjatë përdorimit të shërbimeve të ujit, ku mund të kontaktojnë nëse përballen me një problem të caktuar dhe cilat institucione janë kompetente për të vepruar në një rast të tillë.

Linku: [https://opm.org.mk/wp-content/uploads/2020/10/Uslugi-KHS\\_MK.pdf](https://opm.org.mk/wp-content/uploads/2020/10/Uslugi-KHS_MK.pdf)



Broshurë për të drejtat dhe detyrimet e konsumatorëve gjatë përdorimit të shërbimeve të transportit publik që synon të informojë konsumatorët për rregullat bazë të sjelljes së udhëtarëve, mënyrën e blerjes dhe përdorimit të biletave të autobusit, të drejtën për të kundërshtuar dhe pyetje të tjera të shpeshta në fushën e transportit publik.

Linku: [https://opm.org.mk/wp-content/uploads/2021/11/Javen-Prevoz\\_MK.pdf](https://opm.org.mk/wp-content/uploads/2021/11/Javen-Prevoz_MK.pdf)



## E-MAGAZIN-ZIP (mbrojtja e interesave të konsumatorëve)

Në këtë periudhë, përveç broshurave të prodhuara në kuadër të Programit për mbrojtjen e konsumatorëve, janë publikuar edhe gjashtë numra të e-revistës respektivisht revista elektronike ZIP. Temat e trajtuara në këto e-revista respektivisht revista elektronike lidhen me të drejtat e konsumatorëve në fushën e të drejtave themelore të konsumatorëve, energjisë, ushqimit dhe të ushqyerit, shërbimeve financiare, shërbimeve të turizmit, banimit, etj. Në të njëjtën kohë, revistat përfshinin tekste në lidhje me hulumtimin e kryer mbi të drejtat e konsumatorëve, si dhe testimet e caktuara të produkteve ushqimore.

## AKTIVITETET E REALIZUARA NGA KMKQSH NË VITET 2022/2023

Në periudhën nga viti 2022 deri në vitin 2023, KMKQSH punoi në mënyrë aktive për mbrojtjen e konsumatorëve, u zhvilluan takime të rregullta pune të anëtarëve ku u diskutuan problemet e konsumatorëve, u planifikuan udhëzimet e ardhshme për veprim me qëllim përmirësimin e punës, si dhe takime për zgjidhjen e ankesave të arritura për problemet e konsumatorëve.