

SI T'I PËRMIRËSOJMË TË DREJTAT E KONSUMATORËVE?

Përbledhje Nr. 4

Instituti për hulumtime Strategjike dhe Edukim

www.isie.org.mk

Prill 2020

Në këtë përbledhje

do të paraqesim rekomandimet kryesore që rrjedhin nga studimi "Raport nga monitorimi i veprimeve të organeve dhe institucioneve rregulator kompetente për të vepruar ndaj parashtresave të konsumatorëve". Studimi është i disponueshëm në gjuhën maqedonase dhe gjuhën shqipe në faqen tonë të internetit www.isie.org.mk.



Qëllimi ynë:

T'i përforcojmë kapacitetet e organizatave të shoqërisë civile dhe mediave për të monitoruar dhe raportuar më mirë për procedurat e zgjidhjes së kontesteve të konsumatorëve.

Rreth projektit

Projekti "Kujdestar i të drejtave të konsumatorëve: Përforcimi i kapaciteteve të organizatave të shoqërisë civile dhe mediave, për monitorimin, promovimin dhe avokimin e mbrojtjes së konsumatorëve në Maqedoninë e Veriut (Watchdog of Consumer Justice: Strengthening Capacities of CSOs and Media to Monitor, Promote and Advocate for Consumer Protection in North Macedonia), është implementuar nga Instituti për Hulumtime Strategjike dhe Edukim – IHSE nga Shkupi, gjatë periudhës Dhjetor 2019 – Dhjetor 2020.

Ky projekt ka për qëllim përforcimin e kapaciteteve të organizatave të shoqërisë civile dhe mediave për të monitoruar dhe raportuar më mirë për procedurat e zgjidhjes së kontesteve të konsumatorëve. Projekti është i përqendruar veçanërisht në veprimet e organeve dhe agjencive të ndryshme rregullatore, si dhe organeve të inspektimit që kanë të bëjnë me zgjidhjen e kontesteve të konsumatorëve.

Implementimi i këtij projekti është mundësuar nga një grant i akorduar nga Agjencia Suedeze për Bashkëpunim Ndërkombëtar Zhvillimor, përmes projektit "Mbështetja nordike për progres të Maqedonisë së Veriut", i cili ka për synim përforcimin e kapacitetit të Maqedonisë së Veriut për integrim në Bashkimin Evropian, dhe gjithashtu të ndihmojë përfshirjen e organizatave të shoqërisë civile dhe mediave në të gjitha fazat e procesit të aderimit. Në nivelin lokal, ky projekt do të kontribuojë për një zhvillim më të ekwilibruar socio-ekonomik, duke përmirësuar kështu infrastrukturën lokale të komunave më pak të zhvilluara dhe duke mbështetur punësimë të reja.

Ky raport është përgatitur nga IHSE, në kuadër të projektit Watchdog of Consumer Justice: Strengthening Capacities of CSOs and Media to Monitor, Promote and Advocate for Consumer Protection in North Macedonia, përmes të cilit duam të nxisim interesin e organizatave të shoqërisë civile dhe mediave për të mbrojtur të drejtat e konsumatorëve ne vendin tonë.

METODOLOGJA

Në këtë hulumtim janë përfshirë organet dhe institucionet rregullatore kompetente të veprojnë ndaj parashtresave të konsumatorëve dhe qytetarëve kur të drejtat e tyre janë cenuara. Në këtë aspekt, në këtë dokument janë përfshirë këto subjekte: (1) Agjencia për Komunikime Elektronike (AKE); (2) Agjencia për Mbikëqyrje të Sigurimeve (AMS); (3) Agjencia e Ushqimit dhe Veterinarisë (AUV); (4) Inspektorati Shtetëror i Tregut (IShT); (5) Banka Popullore (BPRMV); (6) Komisioni Rregulator për Energjetikë dhe Shërbime Ujore (KRrESh); (7) Komisioni Rregulator për Banim (KRrB).

Përgjedhja e këtyre subjekteve është bërë duke u bazuar në faktin se secili prej tyre është kompetent për të trajtuar një game të konsiderueshme marrëdhëniesh ku janë të përfshirë konsumatorët. Qëllimi i monitorimit ishte të vihen në pah pikat e forta dhe të dobëta të secilit prej subjekteve, dhe përmes përvojave dhe praktikave të tyre pozitive të mënjanohen dobësitë e një subjekti tjetër, gjegjësisht praktikat më të mira të janë shembull përmirësimin e punës dhe/apo të kornizës ligjore.

Për nevojat e këtij hulumtimi janë përgatitur 7 mjete kërkimore, të cilat përbajnë rreth njëzet indikatorë, me anë të së cilëve, duke përdorur mjetin metodologjik: kërkësë për qasje të lirë në informata të karakterit publik, janë siguruar të dhëna primare drejtpërdrejtë nga subjektet e cekura më lartë. Hulumtimi është bërë gjatë periudhës Janar – Prill 2020. Gjithashtu, për nevojat e raportit të monitorimit janë analizuar rreth tridhjetë ligje përkatëse, si dhe raportet vjetore të këtyre institucioneve.

Në fund, në aspektin e vlerësimit të transparencës së këtyre institucioneve ndaj sektorit civil, kemi bërë edhe një test të shkurtër të indikatorëve për sa i përket reagimit të këtyre organeve, me anë të kërkesave për qasje të lire në informata të cilat i kemi dërguar deri te këto subjekte. Në bazë të reagimit të institucioneve dhe cilësisë së përgjigjes së dhënë nga ana e tyre, çdo institucioni i është ndarë një numër i caktuar i pikëve, të cilat janë të paraqitura në pjesën e tretë të secilës analizë në formën e një testi në lidhje me atë se sa janë të hapur ndaj sektorit civil.

Test i vlerësimit të qasjes së hapur ndaj sektorit civil

Indikatorë	Pikë të mundshme	AKE	AMS	AUV	IShT	BPRMV	KRrE	KRrB
A është dorëzuar me kohë përgjigja ndaj Kërkësës?	Po (3) Da, Po, por me ankesë të paraqitur (2), Jo (0)	3	3	3	3	3	3	3
A është dhënë përgjigje në të gjitha pyetjet e parashtruara me Kërkësën?	Po (3), Pjesërisht (2), Jo (0)	3	3	3	2	2	3	2
A janë të qarta, konkize dhe të sakta përgjigjet për të dhënat e kërkuar me Kërkësën?	Po (3), Pjesërisht (2), Jo (0)	3	3	3	3	2	3	2
A është dorëzuar plotësisht dokumentacioni i kërkuar me Kërkësën?	Po (3 pikë), Po, përmes dhënies së linkut të faqes së internetit (2 pilë), Po, përmes dhënies së informacionit se dokumentacioni është i publikuar në faqen e internetit të subjektit, mirëpo nuk është dhënë asnjë link i veçantë në lidhje me dokumentacionin (1 pikë), Jo (0 pikë)	1	2	3	2	2	3	1
A është kërkuar kompensim nga ana e personit juridik si posedues i informacionit, i paraparë me Ligjin për qasje të lirë në informata me karakter publik?	Po (0), Jo (3)	3	3	3	3	3	3	3
Gjithsej pikë		13	14	15	12	12	15	12

GJETJET DHE REKOMANDIMET NË LIDHJE ME INDIKATORËT

Nga studimi i kryer mund të përfundojmë se:

- ⇒ Në bazë të përgjigjeve të dërguara, procedimi i lëndëve para subjekteve të dhëna, zgjat mesatarisht një muaj. Procedimi i lëndëve më së shumti zgjat në procedurat përparrë Agjencisë për Komunikime Elektronike. Për këtë arsy, kemi dhënë rekomandim që të përshpejtohet koha e procedimit të kontesteve pranë Agjencisë për Komunikime Elektronike.
- ⇒ Parashtimi i parashtresave në të gjitha subjektet e cekura është falas për parashtruesin e parashtresës.
- ⇒ Monitorimi ka treguar gjithashtu kufizime në lidhje me burimet njerëzore. Kjo është më e dukshme në implementimin e Ligjit për banim, ku ka vetëm 10 inspektorë komunalë në nivel kombëtar. Mungesa e kapaciteteve njerëzore shihet edhe në sistematizimin e vendeve të punës, ku punët që lidhen me mbrojtjen e konsumatorëve i kryejnë njerëz që nuk e kanë të kryer juridikun. Prandaj, ne rekomandojmë, përforcimin e numrit të personave që punojnë në mbrojtjen e konsumatorëve dhe rregullimin e sistematizimit në mënyrë që të rritet numri i të punësuarve që kanë të kryer juridikun.
- ⇒ Nga të dhënat e dërguara, mund të vërehet se BPRMV në raportet vjetore të punës nuk i përfshin të dhënat për procedimin e parashtresave. Gjithashtu, disa prej organeve megjithëse përmbajnë të dhëna për numrin e parashtresave, të njëjtat nuk i përpunojnë dhe kualifikojnë sipas lëndës dhe rezultatit final. Kjo do të thotë, të njihemi dhe përcaktojmë në mënyrë të qartë dhe të saktë me arsyet e shkeljes së të drejtave të konsumatorëve. Rekomandimi ynë është që të futet një përmbajtje e këtillë në raportin vjetor, me qëllim organizatat që ndjekin transparencën e Bankës Popullore apo ndonjë subjekti tjetër, të kenë qasje më të lehtë në të dhëna.
- ⇒ Një numër i madh i subjekteve (me përjashtim të AKE dhe AMS) janë përgjigjur se nuk kanë përgatitur udhëzime të cilat do ishin të publikuara dhe të qasshme për publikun, me anë të së cilave konsumatorët do të njiheshin me të drejtën e tyre për të zhvilluar një kontest. Për këtë arsy, rekomandojmë përgatitjen e udhëzimeve të duhura që do të jenë të disponueshme për publikun, në mënyrë që palët e interesuara të njihen me mënyrën dhe kushtet për iniciimin e një procedure, si dhe fazat, përkatësisht hapat e procedurës.
- ⇒ Tek disa prej subjekteve është e mundur që parashtesa të paraqitet në mënyrë elektronike, por jo edhe monitorimi elektronik i fazave pas paraqitjes së parashtresës. Prandaj, një nga aktivitete kryesore në të ardhmen duhet të jetë mundësimi i paraqitjes së parashtresave dhe raportimeve në mënyrë elektronike, atje ku kjo nuk është e mundur tanë, si dhe mundësimi i monitorimit elektronik të fazave të procedimit të lëndës. Kjo veçanërisht është aktuale në situatën e re me virusin COVID-19.
- ⇒ Në lidhje me përforcimin e resurseve njerëzore, vërehet se të punësuarit në këto subjekte në numër shumë të vogël kanë vizituar trajnime në vitin 2018 dhe 2019. Një pjesë e subjekteve i financojnë vetë trajnimet, ndërsa disa prej tyre përdorin mbështetje financiare nga ndonjë donator i jashtëm.
- ⇒ Në punën e subjekteve, vërehet se për asnjë prej subjekteve ose personave të punësuar nuk është ngritur asnjë parashtresë sipas Ligjit për veprim ndaj parashtresave dhe propozimeve, apo denoncim në përputhje me Ligjin për mbrojtjen e denoncuesve.
- ⇒ Studimi zbuloi se shumë prej këtyre subjekteve nuk kanë përgatitur akte të brendshme për procedimin e shkresave të qytetarëve. Në këtë drejtim, rekomandojmë, përpilimin dhe miratimin e akteve të brendshme përkatëse për veprim.
- ⇒ Rekomandim të veçantë që do ta theksojmë këtu është zbatimi i saktë i nenit 10 të Ligjit për qasje të lirë në informata me karakter publik. Përmes kësaj dispozite krijohet një detyrim për publikimin e gati tridhjete dokumente në faqen e internetit të këtyre subjekteve. Në këtë mënyrë, do të lehtësohet qaja në informatat e nevojshme për organizatat civile dhe gjithsesi do të ritet niveli i transparencës dhe përgjegjshmërisë.

Në këtë përbledhje janë shfaqur vetëm një pjesë e konkluzioneve dhe rekomandimeve të studimit. .

REKOMANDIME PËR RREGULLATIVËN LIGJORE

- ⇒ Rekomandojmë të bëhen ndryshime ligjore, me të cilat do të parashihet zgjedhja e një anëtar i cili është ekspert në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve dhe të drejtës së konsumatorëve.
- ⇒ Konsiderojmë se është më e përshtatshme në organet drejtuese, me ndërhyrje ligjore të nevojshme, të mundësohet zgjedhja e një anëtar si përfaqësues i organizatave të shoqërisë civile.
- ⇒ Vërehet se në disa rregullore ligjore në pjesën e kompetencave profesionale përdoren termet abstrakte dhe të pasakta juridike (për shembull neni 50 i Ligjit për BPRMV). Prandaj, këto fraza të paqarta të zëvendësohen me terma të qarta dhe të sakta.
- ⇒ Disa rregullore ligjore, siç është Ligji për komunikimet elektronike, në nenin 16, në pjesën lidhur me kushtet për emërimin e anëtarëve të Komisionit të këtij organi rregullues, parashikon "Njohjen e programeve kompjuterike për punë në zyrë". Ne besojmë se një dispozitë e tillë është e pabazë duke e pasur parasysh se bëhet fjalë për një organ vendimmarres.
- ⇒ Ligjet e analizuara parashikojnë një minimum të përvojës profesionale që mesatarisht është pesë vjet. Ligji për energjetikë, për anëtar të Komisionit Rregulator të Energjetikës dhe Shërbimeve Ujore parashikon një minimum prej dhjetë vite përvojë profesionale. Është interesant që në nenet 50 dhe 50-a të Ligjit për Bankën Popullore për tu zgjedhur anëtar i Këshillit të Bankës nuk parashikon periudhë minimale të përvojës profesionale, por neni 64 i të njëjtit ligj për vendin e punës Auditor Kryesor i Brendshëm parashikon një periudhë minimale të përvojës profesionale. Në këtë drejtim, me ndërhyrje në ligj, duhet të specifikohet kjo paqartësi, në mënyrë që sigurohen kritere të matshme dhe zbatimi i sistemit meritor.
- ⇒ Në aspektin e bashkëpunimit me shoqerinë civile dhe ekspertëve, nevojitet futja e mekanizmave ligjore për pjesëmarrjen konsultative të shoqërisë civile dhe ekspertëve në procese të caktuara të vendimmarjes.
- ⇒ Sa i përket parimeve dhe postulateve të përfshira në ligjet përkatëse, ne vlerësojmë posaçërisht neni 7 të ligjit për siguri të ushqimit, të ashtuquajtur "Analizë të Rrezikut". Ky postulat duhet të jetë i integruar në të gjitha ligjet, përkatësisht detyrimisht të futet të konceptit vlerësimin e rrezikut, në të gjitha segmentet që janë në interes të konsumatorëve. Në Ligjin për banim, plotësish janë anashkaluar postulatet e përgjithshme për mbrojtjen e konsumatorëve.
- ⇒ Në aspektin e inovacionit të mjeteve të zgjidhjes së kontesteve, ne dëshirojmë të veçojmë konceptin e ndërmjetësimit të nenit 54 të Ligjit për komunikime elektronike. Kjo duhet të merret në konsideratë edhe për tekstet të tjera ligjore, edhe pse nuk lidhet drejtpërdrejt me ndërmjetësimin si mënyrë për zgjidhjen e kontesteve, por si koncept për zgjidhjen e kontesteve. Gjegjësish, ne besojmë se mekanizëm të ngashëm me atë të shembullit të nenit 54 të Ligjit për komunikime elektronike, mund të merret parasysh edhe për zgjidhjen e kontesteve më situata tjera të ngashme.
- ⇒ Ne besojmë se më e rëndësishme është që organet kompetente duhet të përfshihen më seriozisht edhe në fazën para lindjes së kontestit, përkatësisht përmes kompetencave të cilat i zotojnë për kontrollin e përbajtjes së kontratave (dhe/apo kushtet e përgjithshme dhe të veçanta të kontratave) mbi bazën e të cilave lidhet kontrata.



НОРДИСКА
ПОДДРШКА
ЗА НАПРЕДОК НА
СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА



СЕКРЕТАРИЈАТ
за европските интеграции
SEKRETARIATI
PER EUROPSKE INTEGRACIONE

ROYAL NORWEGIAN EMBASSY
Belgrade

Шведска
Sverige
UNOPS
Споредување на проправите

Përgatitja e këtij rapporti është mbështetur nga Agjencia Suedese për Bashkëpunim Ndërkombëtar Zhvillimor (SIDA) përmes projektit "Mbështetja nordike për progres të Maqedonisë së Veriut", i implementuar nga Zyra e Kombeve të Bashkuara për Shërbime të Projekteve (UNOPS). Përbajtja e këtij rapporti është përgjegjësi vetëm e Institutit për Hulumtime Strategjike dhe Edukim (IHSE) nga Shkupi dhe në asnjë mënyrë nuk pasqyron pikëpamjet e SIDA-s, Sekretariatit për Çështje Evropiane të Qeverisë së Republikës së Maqedonisë së Veriut dhe UNOPS -it. Reproductimi lejohet vetëm për qëllime jokomerciale dhe vetëm duke iu referuar burimit original.