



Republika e Kosovës • Republika Kosovo • Republic of Kosovo
Institucioni i Avokatit të Popullit • Institucija Ombudsmena • Ombudsperson Institution

RAPORT

I

AVOKATIT TË POPULLIT

Ex officio nr. 152/2023

në lidhje me përdorimin e gjuhëve zyrtare në bankat komerciale në Kosovë

Drejtuar:

Z. Ahmet Ismaili, Guvernator
Banka Qendrore të Republikës së Kosovës

Kopje:

Z. Habit Hajredini, Drejtor
Zyra për Qeverisje të Mirë në Zyrën e Kryeministrit

Zyra e Komisionerit për Gjuhët

Prishtinë, 26 nëntor 2025

Qëllimi i raportit

Ky raport ka për qëllim:

- a. T'ia tërheqë vëmendjen e Bankës Qendrore të Kosovës (në vijim: Banka Qendrore) për mosrespektimin e Ligjit nr. 02/L-37 për Përdorimin e Gjuhëve nga bankat komerciale në Kosovë gjatë ofrimit të shërbimeve bankare për qytetarët.
- b. Të dokumentojë, të analizojë dhe të nxjerrë në pah raste dhe modele specifike të mosrespektimit të së drejtës së përdorimit të gjuhës serbe në bankat e licencuara në Kosovë, në kontekst të Kushtetutës së Republikës së Kosovës dhe të Ligjit për Përdorimin e Gjuhëve.
- c. Të rrisë ndërgjegjësimin e institucioneve përkatëse për rëndësinë e zbatimit në praktikë të dispozitave ligjore, si dhe të propozojë rekomandime për përmirësimin e barazisë gjuhësore dhe sigurimin e zbatimit të plotë të të drejtave gjuhësore në sektorin financiar.

Baza ligjore dhe kompetenca e Avokatit të Popullit

1. Kushtetuta e Republikës së Kosovës, neni 132, paragrafi 1, përcakton:

“Avokati i Popullit mbikëqyr dhe mbron të drejtat dhe liritë e individëve nga veprimet ose mosveprimet e paligjshme dhe të parregullta të autoriteteve publike.”

2. Në neni 135, paragrafi 3, përcakton: *“Avokati i Popullit ka të drejtë të bëjë rekomandime dhe të propozojë masa, nëse vëren shkelje të të drejtave dhe lirive të njeriut nga ana e organeve të administratës publike dhe organeve të tjera shtetërore.”*

3. Bazuar në Ligjin Nr. 05/L-019 për Avokatin e Popullit, Avokati i Popullit, mes të tjerash, ka këto kompetenca dhe përgjegjësi:

- *“të hetojë ankesat e pranuar nga çdo person fizik a juridik lidhur me pohimet për shkeljen e të drejtave të njeriut të parapara me kushtetutë, ligje dhe akte tjera, si dhe me instrumente ndërkombëtare të të drejtave të njeriut, veçanërisht me Konventën Evropiane për të Drejtat e Njeriut, duke përfshirë veprimet apo mosveprimet që paraqesin keqpërdorim të autoritetit (neni 16, paragrafi 1);*
- *“ka kompetencë të bëjë hetime qoftë për t’iu përgjigjur ankesës së parashtruar apo me iniciativën e vet (ex officio), nëse nga konstatimet, dëshmitë dhe faktet e paraqitura me parashtrësë ose nga njohuritë e fituara në mënyrë tjetër, ka bazë të rezultojë se nga ana e autoriteteve janë shkelur të drejtat dhe liritë e njeriut të përcaktuara me Kushtetutë, ligje dhe akte të tjera, si dhe me instrumente ndërkombëtare për të drejtat e njeriut (neni 16 paragrafi 4);*
- *“të tërheqë vëmendjen për rastet kur autoritetet i shkelin të drejtat e njeriut dhe të bëjë rekomandim që t’u jepet fund rasteve të tilla dhe kur është e domosdoshme të shprehë mendimin e vet mbi qëndrimet dhe reagimet e autoriteteve përkatëse në lidhje me rastet e tilla (neni 18, paragrafi 1, nënparagrafi 1.2);*
- *“të rekomandoj Qeverinë, Kuvendin dhe autoritetet tjera kompetente Republikës së Kosovës për çështjet që kanë të bëjnë me avancimin dhe mbrojtjen e të drejtave dhe lirive të njeriut, barazisë dhe jo diskriminimit (neni 18, paragrafi 1, nënparagrafi 5);*

- “t’i publikojë njoftimet, mendimet, rekomandimet, propozimet dhe raportet e veta. “ (neni 18, paragrafi 1, nënparagrafi 1.6).

4. Në bazë të Ligjit nr. 05/L-021 për Mbrojtjen nga Diskriminimi, përveç kompetencave të tjera:

“Avokati i Popullit ka autorizim të hetoj ose të veproj mbi ndonjë ankesë të parashtruar ose me vetë-iniciativë (ex-officio) kur ka bazë për të dyshuar se ka ndodhur diskriminimi nga subjektet e sektorit publik.” (neni 9, paragrafi 2, nënparagrafi 3).

Gjendja faktike

Faktet, provat dhe informacionet që ka në dispozicion Avokati i Popullit mund të përmbliken si në vijim:

5. Avokati i Popullit, në kuadër të përgjegjësi dhe kompetencave për ta përmbushur mandatin e vet, në pajtim me nenin 16, paragrafi 4, të Ligjit për Avokatin e Popullit, nisi hetimin sipas detyrës zyrtare nr. 152/2023, lidhur me përdorimin e gjuhëve zyrtare nga bankat komerciale në Kosovë, gjatë ofrimit të shërbimeve bankare për qytetarët.
6. Në bazë të informatave që Avokati i Popullit mori nga pjesëtarët e komunitetit serb të Kosovës, bankat komerciale në Republikën e Kosovës nuk përdorin gjuhën serbe në komunikim me klientët e komunitetit serb.
7. Me qëllim të konstatimit të fakteve dhe rrethanave juridikisht relevante lidhur me çështjen në fjalë, përfaqësuesit e Avokatit të Popullit, me qëllim të testimi të situatës, në cilësinë e “klientëve”, vizituan disa banka me një numër të konsiderueshëm klientësh nga komuniteti serb. U bënë vizita në degët e bankave në Graçanicë dhe Prishtinë.¹
8. Nga vizitat e realizuara, konstatohet se Raiffeisen Bank dhe NLB Bank, gjatë ofrimit të shërbimeve në degët e tyre, u lëshojnë klientëve dokumentacion në të dyja gjuhët zyrtare, sipas nevojës. Në degët e këtyre bankave në Graçanicë, sinjalizimet e jashtme dhe të brendshme janë të vendosura në të dyja gjuhët zyrtare. Po ashtu, njoftimet, posterët dhe fletëpalosjet për shërbimet bankare janë në dispozicion të klientëve në të dyja gjuhët zyrtare. Ndërkaq, situata është ndryshe në degët e Raiffeisen Bank dhe NLB Bank në Prishtinë, ku sinjalizimet e jashtme dhe të brendshme, si dhe materialet informuese (njoftime, fletëpalosje etj.), janë vetëm në gjuhën shqipe dhe angleze. Për sa i përket komunikimit, në degët e këtyre bankave në Graçanicë, stafi zyrtar komunikon me klientët pa vështirësi në të dyja gjuhët zyrtare. Ndërkaq, në shumicën e degëve të këtyre bankave në Prishtinë, komunikimi në gjuhën serbe është i vështirë, në disa raste i pamundur, pasi punonjësit shpesh nuk e flasin këtë gjuhë dhe komunikimi në gjuhën serbe mund të bëhet vetëm nëse dikush nga punonjësit e flet gjuhën serbe. Nëse jo, atëherë komunikimi, përveç në gjuhën shqipe, mund të bëhet edhe në gjuhën angleze pa asnjë problem.
9. Situata me përdorimin e gjuhëve zyrtare në degët e ProCredit Bank në Prishtinë është e ngjashme me atë të Raiffeisen Bank dhe NLB Bank. Zyrtarja e bankës informoi “klientin” se dokumentet për klientët janë në dispozicion në të dyja gjuhët zyrtare.

¹ Degët e Raiffeisen Bank dhe NLB Bank në Graçanicë dhe Prishtinë, degët e ProCredit Bank dhe Teb Bank në Prishtinë (2024-2025).

10. Gjatë një vizite në dy degët e Teb Bank në Prishtinë, “klienti” u njoftua se kjo bankë nuk ka dokumentacion në gjuhën serbe për klientët. Sinjalizimet e jashtme dhe të brendshme janë të publikuara vetëm në gjuhën shqipe.
11. Është konstatuar se të gjitha makinat automatike të arkëtimit (ATM) të bankave të lartpërmendura ofrojnë shërbime dhe janë funksionale në tri gjuhë (në gjuhën shqipe, serbe dhe angleze).
12. Gjatë hetimit të çështjes në fjalë, Avokati i Popullit, përmes përfaqësuesve të tij, inspektoi edhe përmbajtjen e ueb-faqeve të bankave të caktuara në Kosovë.² Përveç në gjuhën shqipe, faqet e internetit të bankave janë rregullisht të disponueshme edhe në gjuhën angleze. Në disa faqe të internetit, versioni në gjuhën serbe është vetëm pjesërisht i disponueshëm dhe përfshin vetëm informacione ose kontakte bazë, ndërkohë mungojnë detajet kryesore rreth produkteve dhe shërbimeve. Faqet e internetit të bankave nuk përditësohen rregullisht në gjuhën serbe.³ Nga kjo rezultoi se vetëm një bankë, me lëshime të vogla, ka një version plotësisht funksional të faqes në gjuhën serbe.⁴ Gjithashtu, ka shembuj të disa bankave që fare nuk e kanë ueb-faqen në gjuhën serbe.⁵
13. Kjo paraqet një pengesë për komunitetin serb, veçanërisht për ata që nuk e flasin gjuhën shqipe ose angleze, sepse e vështirëson qasjen në informacione për shërbimet, kushtet, çmimet dhe të drejtat e përdoruesve. Klientët që e flasin gjuhën serbe nuk mund ta kuptojnë plotësisht ofertën dhe rregullat e shërbimeve të ofruara nga bankat. Transparenca e tyre është zvogëluar dhe përdorimi i shërbimeve digjitale është i vështirë. Disa përdorues serbë raportojnë se detyrohen të përdorin përkthyes automatikë, gjë që shpesh çon në informacione të pasakta dhe keqkuptime.
14. Për shembull, në faqen zyrtare të NLB Bank, e cila ka një numër të konsiderueshëm klientësh nga komuniteti serb, ekziston opsioni për versionin në gjuhën serbe, por përmbajtjet nuk janë të disponueshme në këtë gjuhë. Raporti mujor i gjendjes së llogarisë, borxheve dhe informacioneve të tjera, NLB Bank ua dërgon klientëve serbë ekskluzivisht në gjuhën shqipe. Në degën e NLB Bank në Mitrovicën e Veriut janë të punësuar kryesisht persona të komunitetit serb, të cilët u ofrojnë klientëve informacione në gjuhën serbe gjatë kontaktit të drejtpërdrejtë. Kurse për kontakt më të afërt me bankën dhe llogarinë, ata u ofrojnë klientëve një aplikacion si e-banking, i disponueshëm vetëm në gjuhën shqipe.⁶

Instrumentet ligjore përkatëse në Republikën e Kosovës

15. Kushtetuta e Republikës së Kosovës (në vijim: Kushtetuta)

Neni 5 [Gjuhët]

“1. Gjuhë zyrtare në Republikën e Kosovës janë Gjuha Shqipe dhe Gjuha Serbe.”

² Shih faqen e internetit: RFB, <https://www.raiffeisen-kosovo.com>; NLB - <https://nlb-kos.com>; ProCredit Bank - <https://procreditbank-kos.com>; Teb Bank - <https://teb-kos.com>; BPB Bank - <https://www.bpbbank.com> dhe Banka Ekonomike - <https://www.bekonomike.com>

³ Për shembull: Ueb-faqja e TEB Bank, lajmet e fundit të përditësuar në gjuhën serbe janë bërë më 4 prill 2024. (Qasja më 21 korrik 2025.)

⁴ RFB e ka faqen më të plotë të internetit në gjuhën serbe, me lëshime të vogla të disa përmbajtjeve.

⁵ NLB Bank në ueb-faqen e saj e ka opsionin për gjuhën serbe, por pa përmbajtje, ndërsa BPB Bank nuk ka opsion për gjuhën serbe.

⁶ Informatat e marra gjatë vizitave të përfaqësuesve të Avokatit të Popullit nga qytetarët nga veriu i Kosovës.

Neni 21 [Parimet e Përgjithshme]

“1. Të drejtat dhe liritë themelore të njeriut janë të pandashme, të patjetërsueshme e të pacenueshme dhe janë bazë e rendit juridik të Republikës së Kosovës.

2. Republika e Kosovës mbron dhe garanton të drejtat dhe liritë themelore të njeriut, të parashikuara në këtë Kushtetutë.

3. Çdokush e ka për detyrë t’i respektojë të drejtat e njeriut dhe liritë themelore të të tjerëve. [...].”

Neni 24 [Barazia para Ligjit]

“1. Të gjithë janë të barabartë para ligjit. Çdokush gëzon të drejtën e mbrojtjes së barabartë ligjore, pa diskriminim.

2. Askush nuk mund të diskriminohet në bazë të racës, ngjyrës, gjinisë, gjuhës, fesë, mendimeve politike ose të tjera, prejardhjes kombëtare a shoqërore, lidhjes me ndonjë komunitet, pronës, gjendjes ekonomike, sociale, orientimit seksual, lindjes, aftësisë së kufizuar ose ndonjë statusi tjetër personal. [...].”

Neni 53 [Interpretimi i Dispozitave për të Drejtat e Njeriut]

“Të drejtat njeriut dhe liritë themelore të garantuara me këtë Kushtetutë, interpretohen në harmoni me vendimet gjyqësore të Gjykatës Evropiane për të Drejtat e Njeriut.”

Neni 55 [Kufizimi i të Drejtave dhe Lirive Themelore]

“4. Me rastin e kufizimit të të drejtave të njeriut dhe interpretimit të atyre kufizimeve, të gjitha institucionet e pushtetit publik, dhe sidomos gjykatat, e kanë për detyrë t’i kushtojnë kujdes esencës së të drejtës që kufizohet, rëndësisë së qëllimit të kufizimit, natyrës dhe vëllimit të kufizimit, raportit midis kufizimit dhe qëllimit që synohet të arrihet, si dhe të shqyrtojnë mundësinë e realizimit të atij qëllimi me kufizim më të vogël.

5. Kufizimi i të drejtave dhe lirive të garantuara me këtë Kushtetutë, nuk bën të mohojë kurrsesi esencën e së drejtës së garantuar.”

16. Ligji Nr. 02/L-37 për Përdorimin e Gjuhëve

Neni 2

“2.1. Gjuha shqipe dhe gjuha serbe dhe alfabetet e tyre janë gjuhë zyrtare në Kosovë dhe kanë status të barabartë në institucionet e Kosovës.

2.2. Të gjithë personat kanë të drejta të barabarta në lidhje me përdorimin e gjuhëve zyrtare në institucionet e Kosovës. [...].”

Neni 3

“3.2 Çdo person ka të drejtën për barazi para ligjit dhe të mbrojtjes së barabartë nga ligji. Ndalohet çdo diskriminim në baza gjuhësore.”

Neni 30 (Përdorimi i gjuhëve zyrtare në sferën private)

“30.1. Në ndërmarrjet që kryejnë shërbime publike aplikohet barazia e gjuhëve zyrtare në kryerjen e këtyre shërbimeve.

30.2. Çdo person ka të drejtë të komunikojë dhe të pranojë shërbimet dhe dokumentet nga ndërmarrjet që kryejnë shërbime publike në cilëndo gjuhë zyrtare. Çdo ndërmarrje e tillë ka për detyrë të sigurojë që çdo person të mund të komunikojë dhe të pranojë shërbimet dhe dokumentet në cilëndo gjuhë zyrtare.”

17. Konventa për Mbrojtjen e të Drejtave të Njeriut dhe Lirive Themelore dhe Protokollet e saj (më tej: Konventa) është një dokument ligjor, që zbatohet drejtpërdrejt në përputhje me Kushtetutën e Republikës së Kosovës (Neni 22) dhe, në rast konflikti, ka përparësi mbi dispozitat e ligjeve dhe akteve të tjera të institucioneve publike.

Neni 14

“Gëzimi i të drejtave dhe i lirive të përcaktuara në këtë Konventë duhet të sigurohet, pa asnjë dallim të bazuar, [...]”

Neni 1, Protokolli 12, i Konventës e definojnë si në vijim:

“Ndalimi i përgjithshëm i diskriminimit

1. Gëzimi i çdo të drejte të parashikuar nga ligji duhet të garantohet pa asnjë diskriminim për arsye të tilla si gjinia, raca, ngjyra, gjuha, feja, opinioni politik ose tjetër, origjina kombëtare ose shoqërore, lidhja me një pakicë kombëtare, pronësia, lindja ose status tjetër.

2. Askush nuk duhet të diskriminohet nga një autoritet publik për ndonjë nga arsyet e parashikuara në paragrafin 1.”

18. Ligji nr. 06/L-034 për Mbrojtjen e Konsumatorit

Neni 4 (Të drejtat e konsumatorit)

“1.9. E drejta për të marr shërbime në gjuhën e kuptueshme për konsumatorin.”

19. Ligji nr. 05/L-021 për Mbrojtjen nga Diskriminimi

Neni 1

“1. Qëllimi i këtij ligji është përcaktimi i një kornize të përgjithshme për parandalimin dhe luftimin e diskriminimit në bazë të kombësisë apo lidhjes me ndonjë komunitet, origjinës sociale apo kombëtare, racës, etnisë, ngjyrës, lindjes, origjinës, seksit, gjinisë, identitetit gjinor, orientimit seksual, gjuhës, shtetësisë, besimit fetar dhe besimit, përkatësisë politike, mendimit politik apo mendimeve të tjera, gjendjes sociale ose personale, moshës, gjendjes familjare ose martesore, shtatëzënisë, lehonisë, gjendjes pasurore, gjendjes shëndetësore, aftësisë së kufizuar, trashëgimisë gjenetike ose ndonjë baze tjetër, me qëllim të zbatimit të parimit të trajtimit të barabartë.”

Neni 2

“2.1. Ky ligj zbatohet për të gjitha veprimet apo mosveprimet, të të gjitha institucioneve shtetërore dhe lokale, të personave fizik dhe juridik, të sektorit publik dhe privat, të cilët shkelin, kanë shkelur ose mund të shkelin të drejtat e çdo personi apo personave fizik dhe juridik, në të gjitha fushat e jetës, e posaçërisht që kanë të bëjnë me: [...]”

1.16. çfarëdo të drejte tjetër të paraparë me legjislacionin në fuqi.”

“Të gjitha institucionet duhet të veprojnë në përputhje me parimet e këtij Ligji, gjatë ushtrimit të detyrave të tyre dhe gjatë hartimit të politikave dhe legjislacionit.”

20. Konventa Kornizë e Këshillit të Evropës për Mbrojtjen e Pakicave Kombëtare (1995) garanton të drejtën e pakicave kombëtare për ta përdorur gjuhën e tyre në komunikim me administratën publike dhe gjatë shfrytëzimit të shërbimeve publike. Kjo mund të interpretohet edhe si një detyrim për institucionet dhe subjektet që ofrojnë shërbime publike, përfshirë bankat, që të sigurojnë ofrimin e shërbimeve edhe në gjuhën e pakicave.

Analiza dhe vlerësimi i Avokatit të Popullit

21. Legjislacioni parasheh përdorimin e gjuhëve zyrtare edhe në sektorin privat. Megjithatë, vërehet se disa banka nuk ofrojnë kontrata, formularë apo materiale informuese në gjuhën serbe. Si pasojë, klientët që flasin vetëm këtë gjuhë shpesh përballen me vështirësi në kuptimin e termave dhe të të drejtave të tyre, çka mund të rezultojë në pranim të pavetëdijshëm të kushteve të pafavorshme. Në shumë raste, punonjësit e bankave nuk e flasin gjuhën serbe, duke e bërë të vështirë për klientët komunikimin dhe qasjen e barabartë në shërbime.
22. Avokati i Popullit rikujton se Kushtetuta e Republikës së Kosovës definon se gjuhët zyrtare në nivel shtetëror janë gjuha shqipe dhe gjuha serbe.
23. Avokati i Popullit thekson se legjislacioni garanton të drejtën për përdorim të barabartë të gjuhëve zyrtare në të gjitha fushat e jetës. Ndonëse fokusi është tek institucionet shtetërore, parimet bazë të barazisë dhe mosdiskriminimit vlejné edhe për subjektet private, veçanërisht nëse ato ofrojnë shërbime me interes publik.
24. Prandaj, bankat e licencuara në Kosovë kanë obligim ligjor që t’u ofrojnë klientëve shërbime duke përdorur të dyja gjuhët zyrtare në mënyrë të barabartë, varësisht nga rrethanat. Po ashtu, ato duhet t’u vënë në dispozicion klientëve të tyre të gjitha informacionet përkatëse në të dyja gjuhët zyrtare, në mënyrë të barabartë.
25. Neni 1 i Protokollit 12 të KEDNJ-së [Ndalimi i përgjithshëm i diskriminimit], në paragrafin 1, parasheh:
- “Gëzimi i çdo të drejte të parashikuar me ligj duhet të sigurohet pa asnjë diskriminim të bazuar në shkaqe të tilla si seksi, raca, ngjyra, gjuha, feja, mendimet politike ose çdo mendim tjetër, origjina kombëtare ose shoqërore, përkatësia në një minoritet kombëtar, pasuria, lindja ose çdo situatë tjetër”. Ndërsa, në paragrafin 2, parashikon se: “Askush nuk duhet të diskriminohet nga një autoritet publik për ndonjë nga arsyet e parashikuara në paragrafin 1.”*
26. Fushëveprimi i nenit 1 të Protokollit 12 të Konventës është qartësuar në rastin *Sejdić dhe Finci k. Bosnjës dhe Hercegovinës*:

“Gjykata vëren se ndërsa neni 14 i Konventës ndalon diskriminimin në gëzimin e “të drejtave dhe lirive të përcaktuara në [Konventë]”, neni 1 i Protokollit nr. 12 e zgjeron fushën e mbrojtjes në “çdo të drejtë të përcaktuar me ligj”. Në këtë mënyrë prezanton një ndalim të përgjithshëm të diskriminimit.”

27. Sipas Raportit Shpjegues të Protokollit nr. 12, fushëveprimi i mbrojtjes së këtij neni ka të bëjë me katër kategori rastesh, në veçanti kur një person diskriminohet:
- “Në gëzimin e çdo të drejte që i jepet në mënyrë specifike një individ sipas ligjit kombëtar;
 - në gëzimin e një të drejte që mund të nxirret nga një detyrim i qartë i një autoriteti publik sipas ligjit kombëtar, domethënë, kur një autoritet publik është i detyruar sipas ligjit kombëtar të sillet në një mënyrë të caktuar;
 - nga një autoritet publik në ushtrimin e pushtetit diskrecional (për shembull, dhënien e subvencioneve ose ndihmave);
 - nga çdo veprim ose mosveprim tjetër nga një autoritet publik (për shembull, sjellja e oficerëve të zbatimit të ligjit kur kontrollojnë një revoltë). (§ 22 i Raportit shpjegues).”
28. Kategoritë e sipërpërmendura zbatohen edhe në rastin *Savez Crkava “Riječ Života” & al. k. Kroacisë*, (paragrafët 104 dhe 105).
29. Avokati i Popullit vlerëson se çështja e përdorimit të gjuhëve nga bankat komerciale bie në fushëveprimin e nenit 1 të Protokollit nr. 12 të Konventës Evropiane për të Drejtat e Njeriut. Sipas interpretimit të këtij neni, i cili zgjeron fushën e mbrojtjes për “çdo të drejtë të parashikuar nga ligji” dhe vendos ndalimin e përgjithshëm të diskriminimit, mbrojtja përfshin edhe situatat që lidhen me ushtrimin e të drejtave substanciale të garantuara me legjislacionin e brendshëm. Në këtë kuadër, në Republikën e Kosovës, e drejta për përdorimin e gjuhëve garantohet me Kushtetutë dhe me Ligjin Nr. 02/L-37 për Përdorimin e Gjuhëve, veçanërisht me nenin 30 [Përdorimi i gjuhëve zyrtare në sferën private].
30. Bazuar në kornizën aktuale kushtetuese dhe ligjore të Republikës së Kosovës, si dhe në praktikën përkatëse të Gjykatës Evropiane për të Drejtat e Njeriut, është e qartë se përdorimi i gjuhëve zyrtare, gjuhës shqipe dhe serbe, përfaqëson një element ligjërish të detyrueshëm si për institucionet publike, ashtu edhe për subjektet private që ofrojnë shërbime me interes publik, të cilat operojnë në fusha me rëndësi jetike për qytetarët, siç është sektori financiar.
- 32.E drejta për qasje të barabartë në informacione, kontrata dhe shërbime në të dyja gjuhët zyrtare nuk përbën privilegj, por është një e drejtë themelore që duhet të garantohet për të gjithë qytetarët, pavarësisht nga përkatësia e tyre etnike apo gjuhësore.

Konstatimet e Avokatit të Popullit

31. Avokati i Popullit thekson se Kushtetuta dhe legjislacioni kundër diskriminimit parashohin parimin e barazisë pa asnjë diskriminim të tërthortë apo të drejtpërdrejtë, pasi që është rregulluar që të gjithë janë të barabartë dhe gëzojnë të njëjtën pozitë dhe mbrojtje të barabartë juridike, pavarësisht nga karakteristikat personale, dhe se secili është i detyruar ta respektojë parimin e barazisë, gjegjësisht ndalimin e diskriminimit.
32. Avokati i Popullit konkludon se, në një situatë ku qytetarët e komunitetit serb folës privohen nga të drejtat e tyre gjuhësore të garantuara me ligj në çfarëdo mënyre, kjo në mënyrë të pashmangshme çon në trajtim të pabarabartë. Në këtë drejtim, ekzistojnë pritje legjitime që çdo shërbim bankar duhet të jetë i disponueshëm për të gjithë qytetarët në kushte të barabarta, gjë që nënkupton edhe respektimin e të drejtave të tyre gjuhësore.

33. Në kuadër të çështjes në fjalë, me qëllim të parandalimit të diskriminimit në bazë gjuhësore, Kosova, si kornizë ligjore që mbështetet në standardet evropiane, e ka obligim ligjor që përmes autoriteteve të saj kompetente të sigurojë barazinë e gjuhëve zyrtare si në sferën publike ashtu edhe në sektorin e shërbimeve bankare.

Avokati i Popullit, duke pasur parasysh rrethanat e theksuara më sipër, bazuar në nenin 135, paragrafi 3, të Kushtetutës së Republikës së Kosovës: “[...] ka të drejtë të bëjë rekomandime dhe të propozojë masa, nëse vëren shkelje të të drejtave dhe lirive të njeriut nga ana e organeve të administratës publike dhe organeve të tjera shtetërore.” Në kuptim të nenit 18, paragrafi 1.2, të Ligjit për Avokatin e Popullit, përgjegjësi e Avokatit të Popullit është: “Të tërheqë vëmendjen për rastet kur autoritetet i shkelin të drejtat e njeriut dhe të bëjë rekomandim që t’u jepet fund rasteve të tilla [...]”, si dhe: “Të rekomandojë [...] nxjerrjen apo ndryshimin e akteve nënligjore dhe administrative nga institucionet e Republikës së Kosovës.” (neni 18, paragrafi 1.7.). Sipas asaj që u tha më sipër, Avokati i Popullit:

REKOMANDON

1. Banka Qendrore e Kosovës të hartojë dhe publikojë udhëzime të qarta që i detyrojnë të gjitha bankat komerciale t’i respektojnë gjuhët zyrtare të Kosovës dhe të ofrojnë shërbime në gjuhën shqipe dhe në gjuhën serbe, duke përfshirë komunikimin me shkrim dhe verbal, kontratat, materialet reklamuese, faqet e internetit dhe mbështetjen për klientët.
2. Banka Qendrore e Kosovës të monitorojë rregullisht respektimin e të drejtave gjuhësore në punën e bankave dhe t’i përfshijë këto të dhëna në raportet e saj vjetore për punën dhe përputhshmërinë e bankave me kërkesat rregullatore.

Në pajtim me nenin 132, paragrafi 3, të Kushtetutës së Republikës së Kosovës (“Çdo organ, institucion ose autoritet tjetër, që ushtron pushtet legjitim në Republikën e Kosovës, është i detyruar t’u përgjigjet kërkesave të Avokatit të Popullit dhe t’i paraqesë atij/asaj të gjitha dokumentet dhe informacionet e kërkuara në pajtim me ligj.”) dhe me nenin 28 të Ligjit nr. 05/L-019 për Avokatin e Popullit (“Autoritetet, të cilave Avokati i Popullit u ka drejtuar rekomandim, kërkesë ose propozim për ndërmarrjen e veprimeve konkrete, [...] duhet të përgjigjen brenda afatit tridhjetë (30) ditor. Përgjigjja duhet të përmbajë arsyet me shkrim për veprimet e ndërmarra lidhur me çështjen në fjalë.”), ju lutemi të na informoni për veprimet e ndërmarra lidhur me çështjen në fjalë.

 Me nderime,

Naim Qelaj

Avokat i Popullit