



**REPUBLIKA E SHQIPËRISË**  
**KOMISIONI I MBROJTJES SË KONSUMATORËVE**

---

**VENDIM**

**Nr. 40, Datë 7.10.2016**

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve (KMK) me pjesëmarrjen e:

- |                        |         |
|------------------------|---------|
| - Znj. Klotilda Neziri | Kryetar |
| - Z. Aurel Lamçe       | Anëtar  |
| - Znj. Alma Balliu     | Anëtar  |

në mbledhjen e tij të datës 7.10.2016, trajtoi çështjen me objekt: Shqyrtim i raportit “Vlerësim paraprak i kushteve të përgjithshme të "Kontratës së Pajtimit: Kushtet dhe Termat e Përgjithshme" të shoqërisë "Albanian Satellite Communications" sh.p.k [Tring],”.

KMK ka iniciuar vlerësimin e “Kontratës së Pajtimit: Kushtet dhe Termat e Përgjithshme”, si një kontrate standarde për konsumatorët familjarë, për përmbajtjen e kushteve të padrejta ndaj konsumatorëve në këtë kontratë. Për këtë qëllim, me shkresën nr. prot. 45, datë 12.02.2016, u vu në dijeni operatori TRING (me poshtë operatori) për fillimin e procedurës së shqyrtimit të kontratës tip të shërbimit të dhe telefonisë fikse ndaj konsumatorëve familjare, si dhe iu kërkua që të dërgonte pranë Komisionit kopje të kontratës që iu ofrohej konsumatorëve. Operatori me shkresën nr. prot.75, datë 18.02.2016, dërgoi pranë KMK kopje të kësaj kontrate.

Sekretariati Teknik i KMK përgatiti një draft raport paraprak vlerësimi të “Kontratës së Pajtimit: Kushtet dhe Termat e Përgjithshme”, i cili iu paraqit KMK për shqyrtim në mbledhjen e datës 16.09.2016. Komisioni në këtë mbledhje miratoi raportin “Vlerësim paraprak i kushteve të përgjithshme të "Kontratës së Pajtimit: Kushtet dhe Termat e Përgjithshme" të shoqërisë "Albanian Satellite Communications" sh.p.k [Tring]”. Gjithashtu, komisioni për një për një vlerësim me të plotë të çështjes, vendosi dëgjimin e përfaqësuesve të Operatorit në një seancë dëgjimore, për diskutimin e problematikës së ngritur në raportin e Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorëve. Raporti ju dërgua për njohje operatorit me shkresën (KMK) nr. prot. 64, datë 21.09.2016, dhe Operatori u njoftua për zhvillimin e seancës dëgjimore me shkresën (KMK) nr. prot. 64/1, datë 30.09.2016. Në mbledhjen e datës 7.10.2016, KMK zhvilloi seancën dëgjimore. Në mbledhje u konstatua mungesa e operatorit. Por operatori paraqiti opinionin e tij me shkrim nëpërmjet shkresës nr. prot 728, datë 22.10.2016. KMK vlerësoi informacionin e dërguar nga operatorit me argumentet mbi ndryshimet e kërkuara në kontratën standard nga raporti i vlerësimit të sipërpërmendur.

**PËR KËTO ARSYE :**

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve mbështetur në nenet 27, 28, 52 e 55 të Ligjit 9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar, dhe pikat 2, 6 dhe 33 të VKM nr. 1444, dt. 22.10.2008 “Për mënyrën e funksionimit e te pagesës se

*anëtarëve te komisionit te mbrojtjes se konsumatorëve, si dhe përcaktimin e procedurave te vlerësimit te shkeljeve”,*

**VENDOSI:**

1. Miratimin e Raportit të Vlerësimi të “Kontratës së Pajtimit: Kushtet dhe Termat e Përgjithshme” të shoqërisë “Albanian Satellite Communications” sh.p.k [Tring]”, sipas tekstit bashkëngjitur këtij vendimi.
2. Operatori “Albanian Satellite Communications” sh.p.k [Tring], të marrë masa për zbatimin e këtij vendimi.
3. Operatori “Albanian Satellite Communications” sh.p.k [Tring], të njoftojë Komisionin e Mbrojtjes së Konsumatorëve për zbatimin e pikës 2, te këtij vendimi, brenda 30 ditëve nga marrja e njoftimit të këtij Vendimi.
4. Publikimin e këtij vendimi në faqen zyrtare të Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorëve.

Kundër Vendimit të Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorit, në baze të pikës 1 të nenit 59 të Ligjit 9902/2008, i ndryshuar mund të bëhet ankim në Gjykatë brenda 30 ditëve nga data e marrjes dijeni për vendimin.

**KRYETARI KOMISIONIT**



**Raport i vlerësimit të kushteve të përgjithshme të "Kontratës së Pajtimit: Kushtet dhe Termat e Përgjithshme" e shoqërisë "Albanian Satellite Communications" sh.p.k [Tring], në bazë të Ligjit nr. 9902, datë 17.04.2008 "Për mbrojtjen e konsumatorëve", i ndryshuar.**

---

## Hyrje

Analizimi i kontratave standarde të operatorëve në fushën e telekomunikacionit, është kryer në kuadër të realizimit të objektivave afat mesëm të strategjisë ndërsektoriale "Për mbrojtjen e konsumatorëve dhe mbikëqyrjen e tregut 2020. Fuqizimi i efektivitetit të Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorëve (KMK) nëpërmjet shqyrtimit me iniciativën e tij të kontratave standarde që kanë impakt në interesat kolektivë të konsumatorëve përbën një produkt madhor të strategjisë të sipërpërmendur.

Gjatë shqyrtimit të kushteve të kontratës është ndjekur kjo linjë vlerësimi:

**Së pari**, kriteri i përgjithshëm, sipas të cilit, vlerësimi i padrejtësisë së një kushti kontraktual bazohet në pikën 1 të nenit 27, të Ligjit nr. 9902, datë 17.04.2008 "Për mbrojtjen e konsumatorëve", i ndryshuar (me poshtë LMK), që përcakton se:

*"Kushti kontraktual, i cili nuk është i negociuar veçmas, është i padrejtë në qoftë se shkakton pabarazi të ndjeshme dhe të dallueshme në të drejtat dhe detyrimet e palëve, që rrjedhin nga kontrata, në dëm të konsumatorëve"*

Elementi kryesor në këtë vlerësim është: **kushti kontraktor sjell pabarazi domethënëse tek të drejtat dhe detyrimet e palëve, në dëm të konsumatorit**, pasi kontrata duhet të jetë e detyrueshme në mënyrë të plotë dhe të barabartë si për tregtarin dhe konsumatorin.

**Së dyti**, ky vlerësim i përgjithshëm plotësohet nëpërmjet përcaktimeve të pikës 4 të Nenit 27, të LMK duke i shqyrtuar kushtet e kontratës sipas veçantisë që paraqesin:

### 1. Kontrata në nenin 6, "Të drejtat dhe detyrimet e operatorit":

pika 6.8 parashikon se:

*"Operatori ka të drejtë të modifikojë pa njoftim paraprak karakteristikat e shërbimit."*

Pika 6.8.1 parashikon se:

*"Të aplikojë rritjen e tarifës së një apo më shumë shërbimeve të zgjedhura nga pajtimtari në kontratë, vetëm pas ezaurimit të procesit të njoftimit të pajtimtarit nga operatori:*

*- Nëpërmjet njoftimit individual (mund të jetë edhe me SMS apo telefonatë nëpërmjet Call Center- Shërbimi i Pajtimtarit) të paktën 30 (tridhjetë) ditë përpara hyrjes në fuqi, në rastin kur rritja e tarifave publikohet nga Operatori. Njoftimi individual duhet të përfshijë adresën ku janë publikuar rritjet e tarifave, në rast se njoftimi nuk përmban detaje të mjaftueshme të ndryshimeve;*

*-Nëpërmjet mjeteve të informimit publik, jo më pak se 7 (shtatë) ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre dhe ky njoftim duhet të bëhet për jo më pak se 3(tre) ditë rrjesht, në rast se rritja e tarifave është miratuar nga AKEP me një vendim të veçantë."*

Neni 13. Ndryshimet parashikon se:

*Pajtimtari do të informohet për të gjitha modifikimet e propozuara në kushtet e kontratës brenda një periudhe jo me vone së 30 dite përpara ditës e propozuar për hyrjen në fuqi të këtyre modifikimeve. Në rast se pajtimtari nuk është dakord me kushtet e modifikuara ka të drejtë të ndërpresë kontratën pa njoftim dhe pa kosto shtese.*

Në këndvështrimin e LMK, në nenin 27, pika 4 në lidhje me kushtet e padrejta

parashikohet se:

*“4. Janë kushte të padrejta në kontrata të drejtat e tregtarit, kur:*

*b) përjashtojnë ose kufizojnë në mënyrë të papërshtatshme të drejtat ligjore të konsumatorëve përballë tregtarit ose palës tjetër, në rast të një mospërbushjeje, tërësore ose pjesore, apo përmbushjeje të pamjaftueshme nga tregtari të çdo detyrimi kontraktual, përfshirë të drejtën e zgjedhjes së kompensimit të borxhit ndaj tregtarit kundrejt çdo pretendimi, që konsumatori mund të ketë kundër tij;*

*g) i mundësojnë tregtarit të ndryshojë kushtet e kontratës në mënyrë të njëanshme, pa një arsye të vlefshme, që specifikohet në kontratë;*

*gj) i mundësojnë tregtarit të ndryshojë, në mënyrë të njëanshme, pa një arsye të vlefshme, çdo karakteristikë të mallit ose shërbimit që është për t'u ofruar;*

Në këtë rast paraqiten disa momente:

Së pari, kemi një mospërbushje të detyrimit të tregtareve për të informuar me shkrim konsumatorët, e cila sjell si pasojë kufizimin e të drejtave të konsumatorëve për të marrë informacionin e plotë që duhet t'u shërbejë për një vendimmarrje sa më racionale.

Së dyti, kemi ndryshimin e kushteve të kontratës dhe karakteristikën e shërbimit të ofruar, pa parashikuar në kontratë specifikimin e arsyes së vlefshme.

**Masa 1:**

**1. Të shfuqizohet neni 6.8 i kontratës.**

**2. Të parashikohen në kontratë dispozita për njoftimin individual të konsumatorit me shkrim apo me çdo mjet tjetër të qëndrueshëm, në lidhje me të drejtën që ka konsumatori për të ndërprerë kontratën pa njoftim dhe pa kosto shtesë, nëse nuk është dakord me rritjen e çmimit të shërbimit përkatës dhe afati përkatës.**

**3. Të parashikohen në kontratë arsyet ose rastet e modifikimit të kushteve të kontratës apo të karakteristikave të shërbimit.**

**4. Të mos aplikohet ndryshimi i kushteve të kontratës dhe ndryshimi i karakteristikave të shërbimit, pa njoftuar më parë individualisht konsumatorin me shkrim ose me anë të mjeti të qëndrueshëm, në lidhje me të drejtën që ka konsumatori për të ndërprerë kontratën pa njoftim dhe pa kosto shtesë, nëse nuk është dakord me ndryshimet.**

**2. Kontrata në pikën 3.1(Kohëzgjatja e kontratës) parashikon: “Kjo kontratë është me një afat 1 (një) vjeçar. Nëse palët nuk njoftojnë njëri tjetrin deri 30 dite para përfundimit të kontratës ajo do të rinovohet automatikisht...”**

Ky përcaktim është evaziv, pasi nuk përmban detyrime të qarta për operatorin ashtu dhe për konsumatorin në lidhje me ndërprerjen e kontratës në përfundim të afatit 1- vjeçar. Momenti i pare duhet të jete parashikimi i detyrimit të operatorit për njoftimin individual të konsumatorit për përfundimin e afatit të kontratës, duke i lënë afatin e nevojshëm konsumatorit për tu shprehur në një moment të dytë.

Një rinovim automatik i kontratës, pa njoftim të qartë paraprak nga operatori, bën që:

Konsumatori i kërkohet marrja e vendimit të anulimit të kontratës shumë kohë përpara (një vit), dhe në rast harrese apo gabim në parashikim, gjë që sjellë zgjatjen (rinovimin) automatikisht të kontratës dhe si rrjedhojë, zgjatjen e detyrimeve të tyre monetare, ndoshta të padëshiruar, duke përbërë kështu një kusht te padrejtë ndaj konsumatorit.

LMK në pikën 4/b të nenit 27, parashikon për këtë rast:

*4. Janë kushte të padrejta në kontrata të drejtat e tregtarit, kur:*

*b) përjashtojnë ose kufizojnë në mënyrë të papërshtatshme të drejtat ligjore të konsumatorëve përballë tregtarit ose palës tjetër, në rast të një mospërbushjeje,*

*tërësore ose pjesore, apo përmbushjeje të pamjaftueshme nga tregtari të çdo detyrimi kontraktual, përfshirë të drejtën e zgjedhjes së kompensimit të borxhit ndaj tregtarit kundrejt çdo pretendimi, që konsumatori mund të ketë kundër tij;*

*c) e bëjnë një marrëveshje detyruese për konsumatorin, ndërsa furnizimi i shërbimit nga tregtari është subjekt i një kushti, realizimi i të cilit varet vetëm nga ai vetë”;*

*ë) zgjasin automatikisht një kontratë, që ka një afat kohor të caktuar, kur konsumatori nuk është shprehur ndryshe, kur afati i fundit kohor, që i lihet konsumatorit për të shprehur dëshirën për mos zgjatje të kontratës, është i paarsyeshëm;*

**Masa 2:**

- 1. Të shfuqizohet dispozita e parashikuar në pikën 3.1 të kontratës, për rinovimin automatikisht të afatit të zbatimit të saj.**
- 2. Të parashikohet dispozita për njoftimin individual të konsumatorit, me shkrim apo me çdo mjet tjetër të qëndrueshëm, për përfundimin e afatit të kontratës.**