



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
KOMISIONI I MBROJTJES SË KONSUMATORËVE

VENDIM

Nr. 41, 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 Pajtitimit për ofrimin e shërbimeve të komunikimeve elektronike dhe televizionit dixhital kabllor”, të operatorit Albanian Broadband Communication sh.p.k (ABCCom sh.p.k), në bazë të Ligjit nr. 9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar”.

KMK ka iniciuar vlerësimin e “Kontratës së Pajtitimit për ofrimin e shërbimeve të komunikimeve elektronike dhe televizionit dixhital kabllor”, të operatorit ABCCom sh.p.k”, (me poshtë operatori), 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. 44, datë 12.02.2016, u vu në dijeni operatori për fillimin e procedurës së shqyrtimit të kontratës tip të shërbimit të dhe telefonisë fikse ndaj konsumatorëve familjare, si dhe ju kërkua që të dërgonte pranë Komisionit kopje të kontratës që iu ofrohej konsumatorëve. Operatori me shkresën nr. prot. 80, datë 22.02.2016, dërgoi pranë KMK kopje të kësaj kontrate.

Sekretariati Teknik i KMK përgatiti një draft raport paraprak vlerësimi të “Kontratës së Pajtitimit për ofrimin e shërbimeve të komunikimeve elektronike dhe televizionit dixhital kabllor”, i cili iu paraqiti 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 Pajtitimit për ofrimin e shërbimeve të komunikimeve elektronike dhe televizionit dixhital kabllor”, të operatorit ABCCom sh.p.k”. 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. 65, datë 21.09.2016, dhe Operatori u njoftua për zhvillimin e seancës dëgjimore me shkresën (KMK) nr. prot. 65/1, datë 30.09.2016. Në mbledhjen e datës 7.10.2016, KMK zhvilloi seancën dëgjimore, me prezencën dhe dëgjimin e përfaqësuesve të operatorit.

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 së anëtarëve të komisionit të mbrojtjes së konsumatorëve, si dhe përcaktimin e procedurave të vlerësimit të shkeljeve”,

VENDOSI:

1. Miratimin e Raportit të Vlerësimit të “Kontratës së Pajtitimit për ofrimin e shërbimeve të komunikimeve elektronike dhe televizionit dixhital kabllor”, të operatorit “Albanian Broadband Communication sh.p.k (ABCom sh.p.k)”, sipas tekstit bashkëngjitur këtij vendimi.
2. Operatori “Albanian Broadband Communication sh.p.k (ABCom sh.p.k), të marrë masa për zbatimin e këtij vendimi.
3. Operatori “Albanian Broadband Communication sh.p.k (ABCom sh.p.k), 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.



Raport i vlerësimit të kushteve të përgjithshme të "Kontratës së Pajtimit për ofrimin e shërbimeve të komunikimeve elektronike dhe televizionit dixhital kabllor", të operatorit ABCCom sh.p.k 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. Neni 6.5.7 i kontratës së pajtimit parashikon: *"njofton pajtimtarin, kur është e mundur nëpërmjet masmedias, për çdo ndryshim tarife për ofrimin e shërbimit që do të zbatohet gjatë kohëzgjatjes së kësaj kontrate. 15 (pesëmbëdhjetë) ditë përpara zbatimit të tarifave të ndryshuara. Në rast mospranimi të tarifave të reja nga pajtimtari, ofruesi i shërbimit ka të drejtë të ndërpresë Shërbimin dhe të zgjidhë kontratën duke kërkuar shlyerjen e të gjitha detyrimeve kontraktore deri në momentin e ndërprerjes së shërbimit."*

Neni 6.5.16 parashikon: *"në asnjë rast apo rrethanë, Pajtimtari nuk ka të drejtë të kërkojë kthimin e pagesës që ka kryer për Shërbimin. Për të shmangur çdo paqartësi, nëse Pajtimtari ndërpret kontratën apo tërhiqet nga marrja e shërbimit, për çfarëdolloj arsye, pagesa e kryer nuk kthehet."*

Neni 7.2 parashikon: *"ka të drejtë të ndryshojë kanalet në platformën e saj pa njoftim"*

Neni 10.1 parashikon: *"Ofruesi i Shërbimit Njofton Pajtimtarin për çdo propozim për ndryshim në kushtet e kësaj kontrate 30 (ditë) më përpara datës së propozuar për hyrjen në fuqi të këtyre ndryshimeve."*

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;

h) parashikojnë për çmimin e mallit të përcaktohet në kohën e shpërndarjes ose lejojnë shitësin e mallit apo ofruesin e shërbimit të rrisë çmimet, për të dy rastet, pa i dhënë konsumatorit të drejtën e ndërsjellë për të anuluar kontratën, nëse çmimi përfundimtar është shumë më i lartë se çmimi, për të cilin ishte rënë dakord kur kontrata ishte përfunduar;"

Sipas dispozitave të mësipërme vihet re që ekziston një shpërpjesëtim i të drejtave dhe detyrimeve të palëve në dëm të konsumatorit. Në kundërshtim me nenin 27/4/b, pikat 6.5.7 dhe 6.5.16 të kontratës së pajtimit të ABCom sh.p.k kufizojnë të drejtën e konsumatorit për kompensimin e borxhit të konsumatorit me të drejtat që ai mund të ketë ndaj tregtarit, si p.sh në rastet kur ka bërë parapagesë, por nuk dëshiron të pranojë tarifat e reja, e për këtë arsye kërkon anulimin e kontratës.

Është krejtësisht i padrejtë dhe kundër çdo proporcioni e drejta e tregtarit e parashikuar në nenin 6.5.16 të kontratës. Tregtari nuk mund të mbajë pagesën e kryer nga konsumatori, nëse ky i fundit tërhiqet nga kontrata për arsye të përligjura.

Për më tepër nuk mund të ndryshojnë as tarifat e shërbimit dhe as karakteristikat e mallit pa u njoftuar më parë konsumatori për këtë. Konsumatori duhet të njihet dhe të njoftohet për të drejtën që ka për të anuluar kontratën, në rast se nuk pranon ndryshimet në çmim dhe në karakteristikat e mallit, apo në ndryshimet e tjera të kushteve kontraktore.

Në rast se operatori kërkon të mbajë të drejtën për të ndryshuar tarifat e shërbimit apo kushtet e kontratës duhet të përcaktojë në mënyrë transparente rastet e ndryshimit të kushteve, arsyet specifike që çojnë në ndryshimin e këtyre kushteve, si dhe mënyrën e përcaktimit dhe përlllogaritjen e këtyre ndryshimeve, në mënyrë që konsumatori të jetë në gjendje të parashikojë këto ndryshime dhe të mund të njohë që në kohën e lidhjes së kontratës pasojat dhe ndikimin që do të sjellë kjo kontratë në situatën e tij ekonomike dhe financiare.

Po ashtu, në rast të ndryshimit të kushteve të kontratës, konsumatori duhet të jetë efektivisht në gjendje të ushtrojë të drejtën e tij për anulimin e kontratës, si p.sh të jetë e mundur që ai të lidhë të njëjtën lloj kontrate me një operator tjetër në treg, që ofron të njëjtin lloj shërbimi.

Masa 1:

- 1. Të ndryshohet neni 6.5.7 i kontratës, ku të parashikohet detyrimi i operatorit për të njoftuar konsumatorin individualisht, me shkrim apo çdo mjet tjetër të qëndrueshëm për ndryshimin e tarifave, si dhe arsyet dhe mënyrën e përlllogaritjes së këtyre tarifave.**
- 2. Të parashikohet e drejta e konsumatorit për kompensimin e detyrimit të tij ndaj tregtarit me të drejtat që ai ka kundrejt tregtarit.**
- 3. Neni 6.5.16 të shfuqizohet.**
- 4. Të ndryshohet Neni 7.2 i kontratës, duke parashikuar të drejtën që ka konsumatori për të marrë njoftim individualisht, me shkrim apo çdo mjet tjetër të qëndrueshëm nëse ndryshojnë karakteristikat e shërbimit.**

2. Pikat 6.3.1 dhe 6.3.2 të Nenit 6.3. (*Kohëzgjatja*) i kontratës së pajtimit parashikojnë:
- 6.3.1 *Kjo kontrate lidhet për një afat 12 (dymbëdhjete) muaj, duke filluar nga data ____/____/201____, deri me datën ____/____/201____, dhe mund të rinovohet me të njëjtat kushte ose me kushte të reja sipas marrëveshjes së paleve. Kontrata lyp ne fuqi ne datën e nënshkrimit të saj nga palet.*
- 6.3.2 *Kërkesa për rinovim nga secila pale duhet t'i dërgohet palës tjetër 1 (një) muaj me përpara*

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 parë duhet të jete parashikimi i detyrimit të operatorit për njoftimin me shkrim apo individualisht të konsumatorit, me anë të sms, call center, e-mail apo çdo mjet tjetër të qëndrueshëm, për përfundimin e afatit të kontratës, duke i lënë afatin e nevojshëm konsumatorit për tu shprehur në një moment të dytë.

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 mospërmbushjeje, 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:

Të ndryshohet pika 6.3.2 e kontratës, duke parashikuar dispozitë për njoftimin me individualisht të konsumatorit, me shkrim apo me çdo mjet të qëndrueshëm nga operatori për përfundimin e afatit të kontratës.

3. Neni 7.1.6 i kontratës së pajtimit parashikon: *"Pajtimtari në rast se në mënyrë të njëanshme, bën ndërprerje të përkohëshme të përdorimit të shërbimit/aksesit për më shumë se 1 (një) muaj kontrata i humbet të gjitha efektet juridike. Pavarësisht nga kohëzgjatja e ndërprerjes pajtimtari është i detyruar të paguajë për Shërbimin e ofruar gjatë kësaj kohe."*

Neni 8.5 i kontratës së pajtimit parashikon: *"Nëse Pajtimtari nuk merr shërbim nga Ofruesi i Shërbimit për 6 muaj të njëpasnjëshëm ai detyrohet të dorëzojë tek Ofruesi i Shërbimit pajtjet e dhëna në përdorim përkundrejt garancisë brenda 15 ditëve nga përfundimi i afatit 6 muaj. Në rast të mospërmbushjes së këtij detyrimi, Pajtimtari detyrohet të paguajë vlerën e plotë të pajisjes të përcaktuar në ANEKS-FORMULARI I GARANCISË SË PAJISJEVE dhe mund të ngarkohet me një penalitet deri në 2 fishin e kësaj vlere."*

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:

d) i kërkojnë çdo konsumatori, i cili nuk arrin të përmbushë detyrimin e tij, të paguajë si kompensim një shumë të lartë joproporcionale;

Nisur nga ky parashikim ligjor konkludohet se penaliteti i parashikuar në kontratë, prej 2 fish të vlerës së pajisjes është një kompensim shumë i lartë joproporcional dhe i pajustificuar nga ana e tregtarit. Një penalitet ekuivalent nuk parashikohet në rastet kur tregtari nuk përmbush detyrimet e veta, duke shkaktuar kështu një shpërpjesëtim mes të drejtave dhe detyrimeve të palëve në dëm të konsumatorit.

Masa 3:

Të shfuqizohet në nenin 8.5 të kontratës, penaliteti i pagesës së 2 fishit të vlerës së pajisjes.

4. Neni 9.1 i kontratës së pajtimit parashikon: *“... Në rast se vonesa kalon 20 (njëzet) ditë nga data e faturës, Ofruesi i Shërbimit ka të drejtë t'i ndërpresë shërbimin Pajtimtarit. Rilidhja e Shërbimit do të kryhet brenda 1 (një) muaji nga data kur pajtimtari ka paguar faturën dhe kamatëvonesat, dhe në veçanti për Shërbimin e Televizionit Kabllor Dixhital, një pagesë fikse prej 500 lekësh. Gjithashtu, në rast se Pajtimtari brenda 25 (njëzetepesë) ditësh nga data e marrjes së faturës nuk ka kryer pagesat sipas kësaj kontrate, Ofruesi i Shërbimit ka të drejtë të ndërpresë Shërbimin dhe të prishë kontratën...”*

Në këndvështrimin e LMK, në nenin 27, pika 4 në lidhje me kushtet e padrejta parashikohet se: *“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 mospërmbushjeje, 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”;

d) i kërkojnë çdo konsumatori, i cili nuk arrin të përmbushë detyrimin e tij, të paguajë si kompensim një shumë të lartë joproporcionale;

k) detyrojnë konsumatorin të përmbushë të gjitha detyrimet e tij, ndërsa tregtari nuk përmbush detyrimet e tij;”

Nga sa më sipër vihet re se kushti kontraktual 9.1 i hartuar nga Operatori i Shërbimit ABCom sh.p.k vjen ndesh me parashikimet ligjore të LMK.

Së pari, Operatori i Shërbimit, nuk parashikon një afat njoftimi për konsumatorin, me qëllim që t'i njoftojë atij detyrimin që duhet të përmbushë.

Së dyti, Operatori i Shërbimit në kundërshtim me Nenin 27/4/b të LMK kufizon të drejtën e konsumatorit përballë operatorit, kur ky i fundit nuk ka përmbushur detyrimet e tij, duke mos përcaktuar të drejtat e kompensimit që mund të ketë konsumatori ndaj tregtarit, si p.sh në rast se mospagimi i faturës ka ardhur si një pretendim që konsumatori ka ndaj cilësisë së shërbimit, ose nga ndonjë pretendim tjetër i bazuar.

Së treti, Operatori i Shërbimit nuk parashikon një afat njoftimi për konsumatorin, me qëllim që t'i japë atij kohë për të zgjidhur pretendimin e tij.

Së katërti, me anë të këtij parashikimi, operatori i shërbimit në kundërshtim me nenin 27/4/c, ia nënshtron detyrimin e tij, një kushti që varet nga ai vetë, në rastet kur mosmarrëveshja ka ardhur nga vetë veprimet e tregtarit.

Së pesti, kushti kontraktual detyron konsumatorin të paguajë si kompensim një shumë prej 500 lekësh për rilidhjen e shërbimit, i cili është joproportional në raport me detyrimet e tregtarit. Një penalitet i tillë nuk përcaktohet për tregtarin, në rast se ky i fundit nuk përmbush detyrimet e veta, pra ndërpret shërbimin për shkak të mosfunksionimit të rrjetit. Për më tepër në nenin 7.1.9 të kontratës, Ofruesi i Shërbimit kufizon çdo përgjegjësi të tijën për dëmet që mund t'i vijnë konsumatorit nga cilësia e keqe nga lidhja në rrjet.

Së fundi, kushti i përmbajtur në pikën 9.1 të kontratës së pajtimit detyrojnë konsumatorin të përmbushë të gjitha detyrimet e tij, ndërsa tregtari nuk përmbush detyrimet e veta.

Masa 4:

- 1. Të shfuqizohet në nenin 9.1 të kontratës, penaliteti për rilidhjen e shërbimit.**
 - 2. Të përcaktohet dispozita për parashikimin e njoftimit të konsumatorit, që është në vonesë të pagimit të detyrimit, me shkrim apo me çdo mjet të qëndrueshëm, për ndërprerjen e shërbimit dhe të prishjes së kontratës.**
5. Neni 12.3 i kontratës së pajtimit parashikon: "*Ofruesi i Shërbimit ka të drejtë që në çdo moment të zgjidhë kontratën në mënyrë të menjëhershme për çdo shkak të arsyeshëm (të vlerësuar nga ai si i tillë) duke i kërkuar pajtimitarit të plotësojë të gjitha detyrimet që rrjedhin nga Shërbimi*"

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

"Janë kushte të padrejta në kontrata të drejtat e tregtarit, kur:

i) i japin tregtarit të drejtën për të përcaktuar nëse malli ose shërbimi i ofruar është në përputhje me kontratën ose i japin atij të drejtën ekskluzive për të interpretuar çdo kusht të kontratës;

k) detyrojnë konsumatorin të përmbushë të gjitha detyrimet e tij, ndërsa tregtari nuk përmbush detyrimet e tij;"

Në parashikimin e mësipërm kontraktor vihet re se tregtari ka të drejtën ekskluzive për të përcaktuar çdo shkak të arsyeshëm për ndërprejen e kontratës, duke mos i lënë asnjë hapësirë konsumatorit të japë pretendimet e tij. Ky parashikim i lejon hapësirë operatorit i jep të drejtën vetes për të përcaktuar çdo shkak të arsyeshëm, duke patur mundësinë që edhe çdo shkak krejt të paarsyeshëm ta quajë të arsyeshëm. Po ashtu ky parashikim detyron konsumatorin të përmbushë të gjitha detyrimet e tij, ndërkohë që ofruesi i shërbimit nuk i përmbush detyrimet e veta.

Masa 5:

Të ndryshohet neni 12.3 i kontratës së pajtimit duke përcaktuar qartë të gjitha shkaqet e arsyeshme që çojnë në zgjidhjen e kontratës së pajtimit nga ana e tregtarit.

6. Së fundi, në kundërshtim me nenin 28 të LMK i cili parashikon se: " 1. Në rastin e kontratave, ku të gjitha ose disa kushte që u ofrohen konsumatorëve janë të shkruara, atëherë këto duhet të kenë një formulim të kuptueshëm në gjuhën shqipe dhe një paraqitje të qartë e të dallueshme. Shkrimi i përdorur të jetë "Times New

Roman", me madhësi të karakterit të shkrimit, të paktën 10...", kontrata është e shkruar me një shkrim me madhësi më të vogël se 10.

Masë 6

Të respektohen kërkesat e transparencës në madhësinë dhe llojin e shkrimit të kushteve të përgjithshme të kontratës së pajtimi.