



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
KOMISIONI I MBROJTJES SË KONSUMATORËVE

VENDIM

Nr. 42, 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 i kushteve të përgjithshme të "Kontratës së Shërbimit", të operatorit "Abissnet" sh.a.", në bazë të Ligjit nr. 9902, datë 17.04.2008 "Për mbrojtjen e konsumatorëve", i ndryshuar".

KMK ka iniciuar vlerësimin e "Kontratës së Shërbimit", të operatorit "Abissnet", (me poshtë operatori), si një kontrate standarde për konsumatorët familjarë, për përmbajtjen e kushteve të padrejta ndaj konsumatorëve në këtë kontratë. Për këtë qellim, me shkresën nr. prot. 43, 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. 1098, datë 22.02.2016, dërgoi pranë KMK kopje të kësaj kontrate.

Sekretariati Teknik i KMK përgatiti një draft raport paraprak vlerësimi të "Kontratës së Shërbimit", 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 Shërbimit", të operatorit "Abissnet ". 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. 63, datë 21.09.2016, dhe Operatori u njoftua për zhvillimin e seancës dëgjimore me shkresën (KMK) nr. prot. 63/1, 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 se

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 Shërbimit”, të operatorit “Abissnet sh.a”, sipas tekstit bashkëngjitur këtij vendimi.
2. Operatori “Abissnet sh.a”, të marrë masa për zbatimin e këtij vendimi.
3. Operatori “Abissnet sh.a”, të njoftojë Komisionin e Mbrojtjes së Konsumatorëve për zbatimin e pikës 2, të 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 Shërbimit", të operatorit "Abissnet" sh.a." 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, 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, duke i shqyrtuar kushtet e kontratës sipas veçantisë që paraqesin:

1. Pika 6 dhe 18 e Kontratës parashikojnë respektivisht *ndryshimin e tarifave dhe ndryshimin e kushteve kontraktore*, ku në respekt të LMK njohin të drejtën e konsumatorit të anulojë kontratën në këto raste.

Parashikimi se konsumatori njoftohet për këto ndryshime vetëm nëpërmjet medias nuk është i mjaftueshëm ligjërisht që konsumatori efektivisht të njihet me ndryshimet e kushteve të tij kontraktore. Ky lloj njoftimi, e vendos konsumatorin në kushtet e njohjes, çka nuk është e mjaftueshme, në të drejtën e kontratave ku palët duhet të shfaqin vullnetin e tyre të plotë dhe të vërtetë dhe ka efekt vetëm mes tyre. Në rastin e ndryshimit të tarifave, konsumatori duhet të dijë arsyet se pse mund të ndryshojnë këto tarifa dhe ç'metodologji ndiqet për përlllogaritjen e tyre, në mënyrë që të jetë në gjendje të parashikojë dhe përlllogarisë pasojat e kontratës në kushtet e tij ekonomike dhe financiare.

Masa 1:

Të ndryshohen pikat 6 dhe 18 të kontratës, ku të parashikohet detyrimi i operatorit për të njoftuar konsumatorin individualisht, me shkrim apo me çdo mjet tjetër të qëndrueshëm, mbi ndryshimin e tarifave dhe kushteve kontraktore.

2. Pika 9/ç e kontratës së shërbimit parashikon se. *"Operatori mund të ndryshojë përmbajtjen dhe/ose numrin e kanaleve televizive të shërbimit audioviziv More TV"*

Në nenin 27, pika 4 të LMK në lidhje me kushtet e padrejta parashikohet se: *"4. Janë kushte të padrejta në kontrata të drejtat e tregtarit, kur:*

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 këndvështrimin e parashikimit të mësipërm në kontratën e shërbimit nuk jepet asnjë arsye e vlefshme, se përse mund të ndryshojnë kanalet, duke ndryshuar kështu karakteristikat e mallit në mënyrë të njëanshme. Konsumatori ka të drejtë të dijë paraprakisht arsyet e vlefshme që mund të çojnë në ndryshimin e kushteve kontraktore apo karakteristikat e shërbimit, në mënyrë që të vendoset ne pozitat e sigurisë juridike dhe që të jetë në gjendje të parashikojë pasojat e kontratës që ka lidhur në të ardhmen. Konsumatorit duhet të ketë në dispozicion të tij të gjithë informacionin e nevojshëm me qëllim që e aftëson atë të vendosë për rregullimin e interesave të veta të tashme dhe të ardhme, në mënyrë racionale.

Masa 2:

Të ndryshohen pikat 6, 9/ç dhe 18 të kontratës duke parashikuar në to arsyet se pse mund të ndryshojnë respektivisht tarifat, kanalet dhe kushtet e kontratës. Kur është rasti të parashikohet edhe mënyra dhe përlllogaritja e ndryshimit.

3. Në lidhje me kërkesat e transparencës të parashikuara në nenin 28 të LMK, sipas të cilit përcaktohet që shkrimi i përdorur në kontratë të jetë "Times New Roman", me madhësi të karakterit të shkrimit, të paktën 10, vihet re që kontrata është shkruar me një shkrim me madhësi karakteri më të vogël se ajo e kërkuar, çka paraqet vështirësi në lexim, për rrjedhojë dekurajon konsumatorët nga leximi i saj. Kjo kërkesë e ligjit është një kriter formal për vlerësimin e kushtit si të padrejtë. Përpos faktit që gjuha duhet të jetë e qartë dhe e kuptueshme, ajo duhet të jetë e tillë jo vetëm nga pikëpamja leksikologjike, gramatikore, sintaksore e semantike, por edhe nga pikëpamja optike e vizuale. Pikërisht, për arsyen që konsumatorit t'i krijohet një lehtësi në pikëpamjen vizuale për të kuptuar kushtet e kontratës, kërkohet një madhësi e caktuar e karakterit.

Masa 3:

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