



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

---

**VENDIM**

**Nr. 43, 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 PAJTIMIT për kategorinë familjar, të Operatorit të Shërbimit të Telefonisë Publike Fikse dhe Aksesit në Internet Albtelcom 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 Pajtitimit”, të operatorit “Albtelcom sh.a”, (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. 62, datë 12.02.2016, u vu në dijeni operatori për marrjen në shqyrtim të kontratës së pajtitimit, për kategorinë familjar, vënë në dispozicion të Komisionit nga operatori në muajin qershor 2015. Objekt i shqyrtimit të kontratës është përmbajtja e kushteve të padrejta për konsumatorët në këtë kontratë.

Sekretariati Teknik i KMK përgatiti një draft raport paraprak vlerësimi të “Kontratës së Pajtitimit”, 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 Pajtitimit” për kategorinë familjar, të operatorit “Albtelcom sh.a”. Për një për një vlerësim me të plotë të çështjes, komisioni 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. 62, datë 21.09.2016, dhe Operatori u njoftua për zhvillimin e seancës dëgjimore me shkresën (KMK) nr. prot. 62/1, datë 30.09.2016. Në mbledhjen e datës 7.10.2016, KMK zhvilloi seancën dëgjimore, me prezencën dhe dëgjimin e përfaqësuesve të operatorit. Gjithashtu, KMK vlerësoi informacionin e dërguar nga operatori me shkresën nr. prot 7922/1, datë 12.10.2016 me opinionin dhe komentet në lidhje me raportin e 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” për kategorinë familjar, të operatorit “Albetecom sh.a”, sipas tekstit bashkëngjitur këtij vendimi.
2. Operatori “Albtelecom sh.a”, të marrë masa për zbatimin e këtij vendimi.
3. Operatori “Albtelecom sh.a”, 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 bazë 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 kategorinë familjar, të Operatorit të Shërbimit të Telefonisë Publike Fikse dhe Aksesit në Internet Albtelecom sh.a.**

---

## **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. Kontrata në Nenin 4 “TE DREJTAT” dhe Pikën 4.1 “OPERATORI KA TE DREJTE”** parashikon:

*4.1.4 Te modifikojë elementet e Kontratës, përfshirë këtu rastet për nevoja të përshtatjeve me teknologjitë e reja, duke njoftuar pajtimitarët jo me pak se 30 dite përpara hyrjes në fuqi të modifikimeve.*

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 përbushjeje 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 rastin kur operatori kërkon të mbajë të drejtën për të ndryshuar kushtet e kontratës duhet të përcaktojë në mënyrë transparente rastet e ndryshimit të kushteve, arsyet që çojnë në ndryshimin e këtyre kushteve, 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.

Konstatohet se në kontratë nuk janë përcaktuar apo parashikuar arsyet apo rastet e kryerjes së modifikimeve të kontratës, në zbatim të LMK në pikat 4/g dhe 4/gj të nenit 27.

**Masa 1:**

**Të ndryshohet pika 4.1.4 e kontratës, duke parashikuar në të rastet e modifikimit të kushteve të kontratës.**

**2. Kontrata në Nenin 4 “TE DREJTAT” dhe Piken 4.2 “OPERATORI KA TE DREJTE” parashikon:**

*4.2.23 T'i kërkojë me shkrim operatorit vendosjen e kufijve maksimalë të kreditit mujor, me qëllim kontrollin e shpenzimeve të tij.*

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;*

Dispozita e mësipërme parashikon një detyrim për konsumatorin për të kërkuar vendosjen e kufijve maksimal të kreditit të tij mujor. Ky detyrim duhet të shoqërohet me detyrimin analog të operatorit për të njoftuar individualisht me shkrim konsumatorin në rast të kalimit të këtij krediti të tij, pasi kontrata duhet të jetë e detyrueshme në mënyrë të plotë dhe të barabartë si për operatorin dhe konsumatorin, në zbatim të pikës 4/b të nenit 27 të LMK.

**Masa 2:**

**Të ndryshohet pika 4.2.23 e kontratës, duke e plotësuar me detyrimin e operatorit për të njoftuar individualisht konsumatorin, në rast të kalimit të kreditit të tij.**

**3. Kontrata në Nenin 6 “KRYERJA E PAGESAVE”, në pikën 4, parashikon:**

*6.4 Mosmarrja e futurës nuk e çliron pajtimitarin nga detyrimi për të paguar brenda kohës së përcaktuar.*

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;*

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”;

Në këtë dispozite të kontratës nuk është i qartë përdorimi i termit “mosmarrje” e faturës nga konsumatori, pasi, sikurse është përcaktuar në kontratë, por edhe në përgjigjen shkresore të operatorit, detyrimi i operatorit është dorëzimi i faturës tek konsumatori. Kontrata ka të përcaktuara qartë detyrimet e dy palëve në lidhje me dorëzimin dhe pagesën e faturës. Nuk mund të ngarkohet konsumatori me pasojat që rrjedhin nga mos përmbushja e detyrimit të vetë operatorit. Në këto kushte, kjo dispozite e kontratës përbën një kusht të padrejtë.

### Masa 3:

**Të shfuqizohet pika 6.4 e kontratës.**

#### 4. Kontrata në Nenin 9 “KUSHTE TE PERGJITHSHME” në pikën 9.5 parashikon:

*9.5. Nëse pajtimtari nuk ka njoftuar Operatorin me shkrim ose në zyrat e tij, brenda 1 muaji përpara përfundimit të kontratës se nuk dëshiron vazhdimin e kontratës përtej afatit 12 (dymbëdhjetë) mujor, kontrata kthehet në kontrate me afat të pacaktuar.*

Në këtë dispozite të kontratës që përcakton afatin e kohëzgjatjes së saj, për njoftim me shkrim të operatorit nga konsumatori, konstatohen dy momente:

- I. Mos parashikimi i detyrimit të operatorit për njoftimin me shkrim të konsumatorit për përfundimin e afatit të kontratës, përkundrajt detyrimit të konsumatorëve, për njoftimin me shkrim të operatorit, për mos vazhdimin e kontratës. Kjo mangësi, përbën kufizim të të drejtave të konsumatorëve, në drejtim të marrjes së një informacioni të plotë, si pasojë e mos përmbushjes së detyrimit të vetë operatorit.

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

*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;*

- II. Parashikimi në kontratë i një afati të gjatë (12 mujor) për kthim të kontratës me afat të pacaktuar, pa njoftim paraprak nga operatorit, bën që:

Një afat 12 mujor për kthim të kontratës me afat të pacaktuar, pa njoftim të qartë paraprak nga operatorit, bën që:

Konsumatori i kërkohet marrja e një vendimi për anulim të kontratës shumë kohë përpara (një vit), dhe në rast harrese apo gabim në parashikim, sjell zgjatjen të kontratës me afat të pacaktuar dhe si rrjedhojë, zgjatjen e detyrimeve të tyre monetare, ndoshta të padëshiruar, duke përbërë kështu një kusht të padrejtë ndaj konsumatorit.

Për këtë dispozite, LMK në pikën 4/ë të nenit 27 parashikon:

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

*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 4**

**Të ndryshohet pika 9.5 e kontratës, duke parashikuar dispozitën për defyrimin e operatorit, për të njoftuar individualisht konsumatorin, me shkrim apo me çdo mjet tjetër të qëndrueshëm, për përfundimin e afatit të kontratës.**