

- **Sa është numri i ankesave që i janë drejtuar Komisionit për Mbrojtjen e Konsumatorit në fushën e mbrojtjes të së drejtës së konsumatorit për vitet 2016-2017?**
- **Çfarë ka vendosur Komisioni në lidhje me këto ankesa?**
- **Kopje të vendimeve të marra nga Komisioni në çdo rast.**

Komisionit i Mbrojtjes së Konsumatorëve, si struktura përgjegjëse vendimmarrëse për zbatimin e legjislacionit, gjate periudhës 2016-2017 ka zhvilluar 9 mbledhje, ka marrë 10 vendime duke trajtuar rreth 31 ankesa të konsumatorëve.

Nëpërmjet këtyre vendimeve sigurohet mbrojtja e konsumatorëve si interes i përgjithshëm publik, si dhe u jepet zgjidhje ankesave individuale të konsumatorëve dhe atyre të biznesit, në rast se këto të fundit prekin interesat e konsumatorëve:

Mbrojtja e konsumatorëve si mbrojtje e interesit të përgjithshëm publik

❖ Kushtet e padrejta në kontratat standarde

KMK ka shqyrtuar me iniciativën e tij katër kontrata standarde të konsumatorëve për shërbimin e internetit, me synim gjetjen dhe me pas shfuqizimin e kushteve te padrejta. Analizimi i këtyre kontratave është kryer në kuadër të zbatimit të objektivave të strategjisë ndër sektoriale “Për mbrojtjen e konsumatorëve dhe mbikëqyrjen e tregut 2020”. Komisioni ka marrë përkatësisht **Vendimet Nr. 40, 41, 42 dhe 43, datë 7.10.2016**. Vendimet e mësipërme kanë gjetur zbatim nga operatorët duke njoftuar KMK për këtë zbatim.

❖ Çështjet e trajtuara mbi praktikën tregtare për vendosjen në treg të marrësve numerikë (dekodera)

Komisioni ka marrë në shqyrtim praktikën tregtare të operatorëve ekonomik në lidhje me vendosjen në treg të marrësve numerikë si dhe informimin e ndërgjegjësimin e konsumatorëve, që shoqërojnë procesin e kalimit të transmetimeve në sistemin numerik, në bazë të Ligjit nr. 9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar”

Komisioni mori **Vendimin nr. 44, date 11.04.2016**, ndërmjet të cilit urdhëron operatorët ekonomik që duhet t’u sigurojnë të gjithë konsumatorëve informacion të saktë, të plotë, të kuptueshëm, mbi specifikimet teknike, karakteristikat e produktit, në mënyrë të tillë që çdo konsumator të jetë i mirinformuar përpara se të marrë një vendimin për blerje .

❖ Çështjet e trajtuara mbi praktikën e padrejta tregtare në fushën e telekomunikacionit

Konsumatorë individuale, kane ngritur disa problematika, që i takojnë praktikave tregtare të fushës së telefonisë celulare dhe të ofruara nga operatorët e kësaj fushe. Komisioni ka konstatuar se ato prekin interesat e të gjithë konsumatorëve të komunikimeve elektronike.

Komisioni në muajin mars 2017, i është drejtuar AKEP, në cilësinë e organit që mbikëqyr, kontrollon dhe monitoron veprimtaritë e sipërmarrësve të rrjeteve të komunikimeve elektronike dhe të shërbimeve të komunikimeve elektronike, si dhe zgjidh mosmarrëveshjet

ndërmjet pajtimtarëve dhe sipërmarrësve, në përputhje me legjislacionin për komunikimet elektronike, duke ju kërkuar marrjen e masave për trajtimin dhe zgjidhjen e problematikes të këtyre lloj shërbimeve.

❖ Ankesat nga konsumatorët

Komisioni ka trajtuar ankesat e konsumatorëve individuale dhe marre tre vendime, respektivisht:

- **Vendimin Nr. 38, datë 12.07.2016**, në lidhje me praktikën e ndjekur nga operatori Albtelecom në ofrimin e “Paketës 690”.
- **Vendimin nr. 45 date 16.05.2017**, në lidhje me shërbimin e instalimit të pajisjes së filtrimit të ujit të pijshëm në një banesë nga kompania Blue Filters AL.
- **Vendimin nr. 47, datë 31.08.2017**, në lidhje me praktiken e padrejte tregtare të operatorit Ujësjellës Kanalizime, Tiranë, në procesin e verifikimit të aparateve të matjes së ujit.

Nëpërmjet këtyre vendimeve Komisioni ka urdhëruar subjektet për marrjen e masave për ndreqjen e shkeljeve dhe mos përsëritjen e praktikave të tilla, si dhe për dëmshpërblimin e konsumatorëve. Vendimet janë zbatuar nga operatorët.

❖ Ankesa nga bizneset

Komisioni ka trajtuar edhe ankesat e bizneseve, duke vlerësuar se këto ankesa ndikonin në interesat ekonomike të konsumatorëve. Janë marrë tre vendime, respektivisht:

- **Vendim nr. 39, datë 28.07.2016**, në lidhje me një praktikë të padrejtë tregtare çorientuese, në përmbajtjen me informacion te mangët dhe të rremë dhe paraqitjen e publicitetit për materialin të izolimit termik të shoqërisë Alba Road sh.a.
- **Vendimin nr. 46 date 16.05.2017**, në lidhje me praktikën tregtare çorientuese të ushtruar nga Shoqëria AZA Electronics, në fushatën publicitare “Festat Nën Kosto”.
- **Vendimi nr. 48, datë 31.08.2017**, në lidhje me një praktikë të padrejtë tregtare çorientuese që përmban informacion të mangët, të kompanisë Vodafone Albania.

Komisioni urdhëroi subjektet përkatës të ndalojnë shkeljen, duke ndaluar transmetimin e publicitetit, në të gjitha mjetet e komunikimit, si dhe marrjen e të gjitha masave për ndreqjen e shkeljeve e mos përsëritjen e praktikave te tilla. Komisioni urdhëroi që konsumatorëve ti sigurohet informacion të qartë, të plotë, të kuptueshëm. Dy vendimet e para janë zbatuar nga operatorët, ndërsa për të tretin nuk ka ende informacion.

RAPORT

MBI VEPRIMTARINË E KOMISIONIT TË MROJTJES SË KONSUMATORËVE

(Janar 2016 – Maj 2017)

Ky botim është mundësuar me mbështetjen e



Implemented by



PËRMBAJTJA

I. Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve	4
1.1 Misioni, kompetencat	
1.2 Aktivitetet kryesore gjatë vitit 2016 - 2017	
3.3.1 <i>Vendimet e Komisionit</i>	
3.3.2 <i>Mbrojtja e konsumatorëve dhe mbrojtja e interesit të përgjithshëm publik</i>	
3.3.3 <i>Ankesat individuale të konsumatorëve</i>	
II. Bashkëpunimi në nivel vendor	13
VI. Ndërgjegjësimi publik mbi çështjet e konsumatorëve	14
VII. Projekte të huaja që mbështesin mbrojtjen e konsumatorëve	16

1

KOMISIONI I MBROJTJES SË KONSUMATORËVE

1.1 Misioni, kompetencat, përbërja

Komisioni është struktura kryesore zbatuese e legjisllacionit për mbrojtjen e konsumatorëve. Komisioni është organ vendimmarrës me kompetenca për marrjen e masave administrative, në rast të shkeljes së dispozitave të legjisllacionit për mbrojtjen e konsumatorit Komisioni ka filluar funksionimin në maj 2009. Sektori i Mbrojtjes së Konsumatorëve në Drejtorinë e Tregut të Brendshëm/MZHETTS kryen funksionin edhe të sekretariatit teknik të KMK.

♦ **Misioni i Komisionit:** është mbrojtja e interesave ekonomike të konsumatorëve, nëpërmjet shqyrtimit të shkeljeve të legjisllacionit të mbrojtjes së konsumatorëve në lidhje me: praktikën e padrejta tregtare; publicitetin çorientues, të padrejta dhe krahasues; kushte të padrejta në kontratën e konsumatorit; kontratat jashtë qendrave të tregtimit; shitjen e mallrave të konsumatorëve të shoqëruar me garanci dhe përputhshmëria kontraktuale; kontratat në largësi; kreditë konsumatore; kontratat e paketave turistike, shërbimeve financiare në

largësi, kontratat me afat të pasurive të paluajtshme, pushimeve afatgjata, rishitjen dhe shkëmbimin e kontratave.

Komisioni shqyrton dhe vendos sipas konstatimeve, kërkesave, ankesave apo informacioneve të tjera të paraqitura në Komision, kur ato përbejnë shkak të mjaftueshëm për procedim të mëtejshëm.

♦ **Kompetencat e Komisionit:** janë nxjerrja e paralajmërimeve për ndreqjen e shkeljeve; dhënia e masave detyruese për ndreqjen e shkeljeve; urdhërimi i ndalimit të shkeljeve, si dhe vendosjen e gjobave administrative; Komisioni në rastin e shkeljeve të konstatuara mund të vendosë edhe për kompensim apo dëmshpërblim të konsumatorëve.

KMK, trajton gjithashtu edhe ankesat e konsumatorëve, duke kryer në këtë mënyrë funksionet e një strukture për Zgjidhjen Alternative të Mosmarrëveshjeve (ZAM). Komisioni u jep zgjidhje ankesave individuale të konsumatorëve, por roli i tij kryesor vendimmarrës i takon çështjeve të mbrojtjes së interesit të përgjithshëm apo publik të konsumatorëve.

♦ **Përbërja e Komisionit:** dy përfaqësues të MZHTTES-s, 2 përfaqësues të Ministrisë së Drejtësisë dhe një përfaqësues i shoqërisë civile me përvojë në fushën e çështjeve të mbrojtjes së konsumatorit. Komisioni kryesohet nga Drejtori i Tregut të brendshëm, si një prej përfaqësuesve të MZHETTS.

1.2 Aktivitetet kryesore

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve ka zhvilluar 7 mbledhje, ka marrë 7 vendime dhe ka trajtuar rreth 30 ankesa të konsumatorëve.

1.2.1 Vendimet e komisionit

Gjatë vitit 2016 dhe deri në prill 2017, komisioni ka marrë 7 vendime, përkatësisht:

1. Vendimi Nr. 38, datë 12.07.2016, në lidhje me praktikën e ndjekur nga Albtelecom, sh.a. në ofrimin e "Paketës 690". Konsumatorët në blerjen e kësaj pakete nuk paguanin çmimin e deklaruar, por një çmim prej 700 leke. Me anë të vendimit, Komisioni urdhëroi operatorin ndalimin shkeljes dhe marrjen e masave për mos përsëritjen e tyre. (Vendimi u zbatua nga operatori duke njoftuar KMK).
2. Vendim nr. 39, datë 28.07.2016, në lidhje me një praktikë të

padrejtë tregtare çorientuese dhe të mangët, në përmbajtjen me informacion të rremë dhe paraqitjen e publicitetit "Izolimi termik i fasadave - sistemi mantel - izoterm", i shoqërisë Alba Road sh.a. Komisioni urdhëroi operatorin të ndalojë shkeljen, duke ndaluar transmetimin e publicitetit, , në të gjitha mjetet e komunikimit (televizion, internet, radio, gazeta, etj), si dhe marrjen e të gjitha masave për ndreqjen e shkeljes dhe mos përsëritjen e praktikave të tilla. (Vendimi u zbatua nga operatori duke njoftuar KMK).

3. Vendimi Nr. 40, datë 7.10.2016 "Shqyrtimi dhe miratimi i raportit "Vlerësim paraprak i kushteve të përgjithshme të "Kontratës së Pajtitimit: Kushtet dhe Termat e Përgjithshme" të shoqërisë "Albanian Satellite Communications" sh.p.k [Tring]";
4. Vendimi Nr. 41, datë 7.10.2016 "Shqyrtimi dhe miratimi 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 (ABCom sh.p.k);
5. Vendimi Nr. 42, datë 7.10.2016 "Shqyrtimi dhe miratimi i raportit "Vlerësim i kushteve të përgjithshme të "Kontratës

së Shërbimit», të operatorit «Abissnet»;

6. Vendimi Nr. 43, datë 7.10.2016 "Shqyrtimi dhe miratimi i raportit Vlerësim i kushteve të përgjithshme të kontratës së pajtitimit për kategorinë familjar, të Operatorit të Shërbimit të Telefonisë Publike Fikse dhe Aksesit në Internet Albtelecom sh.a".
7. Vendimi nr. 44, datë 11.04.2016, për praktikën tregtare të operatorëve ekonomik në lidhje me vendosjen në treg të marrësve numerikë, si dhe informimin e ndërgjegjësimin e konsumatorëve, që shoqërojnë procesin e kalimit të transmetimeve në sistemin numerik, Nëpërmjet këtij vendimi Komisioni urdhëroi operatorët ekonomik që duhet t'u sigurojnë të gjithë konsumatorëve informacion të saktë, të plotë, të kuptueshëm, mbi specifikimet teknike, karakteristikat e produktit, në mënyrë të tillë që çdo konsumator të jetë i mirinformuar përpara se të marrë vendimin për blerje.
8. Vendimin nr. 45 date 16.05.2017, në lidhje me shërbimin e instalimit të pajisjes së filtrimit të ujit të pijshëm në një banesë nga kompania Blue Filters AL. Nëpërmjet këtij vendimi Komisioni urdhëroi subjektin për marrjen e masave për ndreqjen e shkeljeve dhe mos përsëritjen e praktikave të

tilla, si dhe për dëmshpërblimin e konsumatorëve.

9. Vendimin nr. 46 date 16.05.2017, në lidhje me praktikën tregtare çorientuese të ushtruar nga Shoqëria AZA Electronics, në fushatën publicitare "Festat Nën Kosto". Nëpërmjet këtij vendimi Komisioni e vlerësoi praktiken të padrejtë dhe u urdhërua subjekti për marrjen e të gjitha masave për ndreqjen e shkeljeve të kësaj natyre dhe mos përsëritjen e praktikave të tilla, duke ju siguruar konsumatorëve, informacion të qartë, të plotë, të kuptueshëm për të gjitha elementët që përbëjnë fushatën publicitare.

1.2.2 Mbrojtja e konsumatorëve dhe mbrojtja e interesit të përgjithshëm publik

Kushtet e padrejta në kontratat standarde

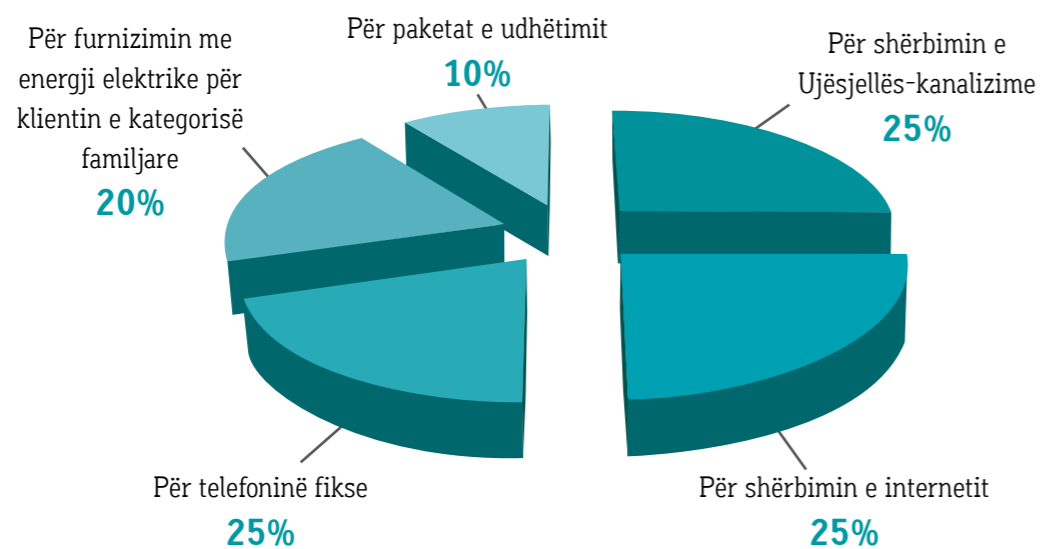
Analizimi i kontratave standarde të operatorëve është kryer në kuadër të realizimit të objektivave afat mesëm të strategjisë ndërsektoriale "Për mbrojtjen e konsumatorëve dhe mbikëqyrjen e tregut 2020". Fuqizimi i efektivitetit të Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorëve (KMK) nëpërmjet shqyrtimit me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

« Forcimin e pozitës së konsumatorit në treg gjatë nëpërmjet eliminimit të kushteve të padrejta në kontrate standarde për konsumatorët/ klientët familjarë, në procesin e hartimit të të cilës konsumatorët nuk kanë qenë në gjendje të ndikojnë në përmbajtjen e kushteve të kontratës. »

Për këtë qëllim, në mbrojtje të interesit publik të konsumatorëve, gjatë vitit 2016 komisioni ka shqyrtuar kontratat standard të konsumatorëve për shërbimin e internetit ofruar nga operatorët, me synim gjetjen dhe me pas shfuqizimin e kushteve të padrejta. Kjo është një punë që komisioni në vijueshmëri ka kryer edhe për kontrata të tjera standarde në lidhje me: furnizimin me energji elektrike për klientin e kategorisë familjarë; paketat e udhëtimit; për shërbimin e ujësjellës-kanalizimeve.

Paraqitja skematike, ne vijim:

Eliminimi i kushteve të padrejta në kontratat standarde



Kushtet e padrejta me të përgjithshme të gjetura në kontratat

Kushtet e padrejta me të përgjithshme të gjetura në kontratat e sipërpërmendura janë:

- Rasti kur operatori kërkon të mbajë të drejtën për të ndryshuar kushtet e kontratës, është në kundërshtim me LMK pasi 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.
- Mos parashikimi i detyrimit të operatorit për njoftimin me shkrim të konsumatorit për përfundimin e afatit të kontratës, përkundrejt 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.
- Parashikimi në kontratë i një afati të gjatë (12 mujor) për kthim të kontratës me afat të pacaktuar, pa njoftim paraprak nga operatori, bën që, konsumatori i kërkohet marrja e një vendimi për anulim të kontratës shumë kohë përpara
- Parashikimi në kontratë se mosmarrjen e faturës nuk e çliron pajtimtarin nga detyrimi për të paguar brenda kohës së përcaktuar. Por, 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.
- Aplikimi i rritjes së tarifës së një apo më shumë shërbimeve të zgjedhura nga pajtimtari në kontratë, duke mos parashikuar procesin të njoftimit individual me shkrim të pajtimtarit nga operatori. Kjo gjë përbën një mospërmbushje 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 të shërbejë për një vendimmarrje sa më racionale.
- Në lidhje me kërkesat e transparencës të parashikuara në nenin 28 të LMK, sipas të cilit përcaktohet që sshkrimi i përdorur në kontratë të jetë "Times New Roman", me madhësi të karakterit të shkrimit, të paktën 10, vihet re që kontrata është shkruar

(një vit), dhe në rast harrese apo gabim në parashikim, sjell zgjatjen 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.

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.

Çështjet e trajtuara mbi praktikën e padrejta tregtare në fushën e telekomunikacionit

Konsumatorë individuale, kane ngritur disa problematika, që i takojnë praktikave tregtare të fushës së telefonisë celulare dhe të ofruara nga operatorët e kësaj fushe. Komisioni ka konstatuar se ato prekin interesat e të gjithë konsumatorëve të komunikimeve elektronike. Këto problematika kanë të bëjnë kryesisht me:

« Mungesa e dhënies së një informacioni të plotë; Mos funksionimi i shërbimit roaming apo përfundimi i këtij shërbimi duke mos respektuar kushtet e ofrimit; Mungesën e njoftimit përfundimtar për konsumimin e plotë të një pakete, mbas njoftimit të konsumimit 80% të saj, si për numrat me kontratë edhe për ato me parapagese, si dhe mosrespektimi i njoftimit për konsumimin e 80% të paketës, për të gjithë; Mbarimin e shpejtë, përpara afatit, të njësisve të ofertës së blerë nga konsumatorët dhe mos njoftim për mbarimin e ofertave; Mospërputhjen e shërbimit të ofruar, me kushtet e ofertës "1 mujore me çmim 1000 lek"; Ndryshimin e kohëzgjatjeve të ofertave mujore të kompanive telefonike. »

Problematika e sipërpërmendur i takon një periudhe gati dy vjeçare (shtator 2015 e në vijim). Gjatë kësaj periudhe, Komisioni konstaton se, ankesat me shqetësimet përkatëse të konsumatorëve, nuk kanë pasur konsideratën e duhur, si nga operatorët ashtu edhe nga AKEP dhe në këtë mënyrë konsumatorët nuk kanë marrë zgjidhje për ankesat e tyre.

Në konkluzion, Komisioni në muajin mars 2017, i është drejtuar AKEP, në cilësinë e organit që mbikëqyr, kontrollon dhe monitoron veprimtaritë e sipërmarrësve të rrjeteve të komunikimeve elektronike dhe të shërbimeve të komunikimeve elektronike, si dhe zgjidh mosmarrëveshjet ndërmjet pajtimtarëve dhe sipërmarrësve, në përputhje me legjisllacionin për komunikimet elektronike, duke ju kërkuar marrjen e masave për trajtimin dhe zgjidhjen e kësaj problematike të shërbimeve të sipërpërmendura.

Çështjet e trajtuara mbi praktikën tregtare për vendosjen në treg të marrësve numerikë (dekodera)

Komisioni ka marre në shqyrtim praktikën tregtare të operatorëve ekonomik në lidhje me vendosjen në treg të marrësve numerikë si dhe informimin e ndërgjegjësimit të konsumatorëve, që shoqërojnë procesin e kalimit të transmetimeve në sistemin numerik, në bazë të Ligjit nr. 9902, datë 17.04.2008 "Për mbrojtjen e konsumatorëve", i ndryshuar"

Komisioni vlerësoi se ky proces përfshin në mënyrë të pashmangshme dhe ndikon direkt te konsumatorët, në cilësinë e përdoruesve përfundimtar. Bazuar në ligjin Nr. 9902, datë 17.04.2008 "Për mbrojtjen e konsumatorëve", të ndryshuar, konsumatorët kanë të drejtën të marrin të gjithë informacionin e nevojshëm në lidhje me televizionin dixhital, procesin e kalimit nga transmetimi analog në dixhital, si dhe pajisjen dhe përdorimin me marrësit numerik. Ky proces duhet të zbatohet për të gjitha dekoderat që vendosen në treg dhe duhet të zbatohet nga prodhuesit, përfaqësuesit e autorizuar të prodhuesit, subjektet përgjegjëse për vendosjen e pajisjeve në treg dhe operatorët e rrjeteve numerike, nëse ata janë përgjegjës për vendosjen në treg të pajisjeve.

Me qëllim mbrojtjen e interesit publik të konsumatorëve, të drejtën e mbrojtjes së interesave ekonomik dhe realizimit të të drejtës së konsumatorëve për marrjen e informacionit, Komisioni mori Vendimin nr. 44, date 11.04.2016, ndërmjet të cilit urdhëron operatorët ekonomik që duhet t'u sigurojnë të gjithë konsumatorëve informacion të saktë, të plotë, të kuptueshëm, mbi specifikimet teknike, karakteristikat e produktit, në mënyrë të tillë që çdo konsumator të jetë i mirinformuar përpara se të marrë një vendimin për blerje.

Hartimi i një kodi sjellje ndërmjet operatorëve të fushës së komunikimeve elektronike

Në zbatim të Vendimit nr. 36, datë 18.02.2015 të Komisioni të Mbrojtjes së Konsumatorëve, SMK/MZHETTS në bashkëpunim me Autoritetin e Komunikimeve Elektronike dhe Postare, ndërmorrën nismën për hartimin e një kodi sjelljeje mes operatorëve të fushës së komunikimit të telefonisë. Në zbatim të Ligjit 9902/2008 "Për mbrojtjen e konsumatorëve", i ndryshuar.

Kodi i sjelljes u nënshkrua, në muajin tetor 2016, nga katër operatorët: Albtelecom,sh.a, Plus Communication, Telecom Albania, Vodafone Albania.

Kodi i Sjelljes përbën dokumentin, që shpreh marrëveshjen e negociuar dhe të miratuar nga sipërmarrësit/operatorët e komunikimeve elektronike, për fushën e komunikimeve elektronike dhe që nëpërmjet saj, operatorët marrin përsipër të zbatojnë rregullat e përcaktuara në këtë kod në marrëdhëniet me konsumatorët, por edhe midis tyre.

Zbatimi i këtij kodi ka një impakt të drejtpërdrejtë tek qytetarët/konsumatorët, pasi do të sigurojë ofrimin e një shërbimi me të mirë ndaj konsumatorëve, duke respektuar norma etike të sjelljes kundrejt tyre, përmirësimin e transparencës së tregut, për një informim me të mirë të tyre. Gjithashtu, do të sjellë përmirësimin e konkurrencës së

ndershme midis vetë operatorëve, si dhe uljen e ankesave të vetë operatorëve, në organet administrative shtetërore, për praktikën tregtare që ata zbatojnë në treg.

Vlen të theksohet fakti që hartimi i këtij kodi është një praktike e njohur për vendet e BE, por i zbatuar për herë të parë dhe në vendin tonë, përbën një risi. Kodi do të përbëjë një dokument publik që do të vihet në dispozicion të publikut në çdo web apo faqe zyrtare të operatorëve të komunikimit elektronike.

Propozimi për ndryshimin e ligjit të mbrojtjes së konsumatorëve

SMK/MZHETTS ka ndërmarrë iniciativën për hartimin e projektligjit "Për disa shtesa dhe ndryshime në Ligjin nr. 9902, datë 17.4.2008 "Për mbrojtjen e konsumatorëve", të ndryshuar".

Objektivi i përgjithshëm që synon projektligji është fuqizimi i konsumatorëve nëpërmjet rregullimit të informimit të tyre mbi shitjet dhe shërbimet që ofrohen në treg, si dhe ka për qëllim të kontribuojnë në arritjen e një mbrojtje më të lartë për ta, duke siguruar që mosmarrëveshjet ndërmjet tyre dhe tregtarëve të trajtohen nga struktura jashtëgjyqësore që ofrojnë procedura të zgjidhjes alternative të mosmarrëveshjeve, të paanshme, transparente, efektive dhe të drejta, pa i kufizuar të drejtën konsumatorëve për t'u drejtuar gjykatës, duke kontribuar kështu

në funksionimin e mirë të tregut të brendshëm.

Ky informim konsiderohet mjaft i rëndësishëm për të fuqizuar konsumatorët në treg dhe për t'i mundësuar atyre vendimmarrjen e informuar dhe të ndërgjegjshme për realizimin sa më të mirë e të plotë të interesave të tyre. Detyrimi për informacion i vendosur nga projektligji mbi tregtarët minimizon asimetrinë e informacionit që rëndom ndeshet ndërmjet dy palëve; asaj të mire informuar mbi shërbimet dhe mallrat që ofron, tregtarëve, dhe palës që nuk ka të njëjtat mundësi, konsumatorëve. Pra ky projektligj, në përgjithësi synon vendosjen e ekuilibrave të drejtë në ekonominë e lirë të tregut dhe shmangien e deformimeve dhe mangësive të tregut të mallrave dhe shërbimeve të ofruara ndaj publikut të gjerë.

Objektivat specifikë të projektligjit lidhen me detyrimin për përafrimin e legjisllacionit shqiptar me atë të BE, sipas përcaktimeve të nenit 70 të MSA. Ky projektligj përfaqëson përmirësimin e fazës së parë të përafrimit të legjisllacionit në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve, pasi kërkohet përafrimi i legjisllacionit në fushën e të drejtave të konsumatorëve me legjisllacionin më të ri dhe bashkëkohor të BE, më konkretisht, transpozimi i Direktivës 2011/83/BE të Parlamentit Evropian dhe Këshillit, datë 25 tetor 2011 "Për të drejtat e konsumatorit. Ndërsa për sa i takon zgjidhjes alternative të mosmarrëveshjeve, ky projektligj transponon Direktivën

2013/11/BE të Parlamentit Evropian dhe Këshillit, datë 21 maj 2013 "Për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve të konsumatorëve".

1.2.3. Ankesat individuale të konsumatorëve

Komisionit i Mbrojtjes së Konsumatorëve trajton ankesat e konsumatorëve, të cilat do ti përkufizonim si: deklaratë pakënaqësie e konsumatorit ndaj një tregtari të veçantë, në lidhje me shitjen, furnizimin apo promovimin e një malli apo shërbimi, përdorimin e një malli apo shërbimi apo kryerjen e shërbimeve pas shitjes.

Ankesat i paraqitet Komisionit apo sekretariatit teknik të tij, në rrugë elektronike apo me shkrim. Ankesa plotësohet në përputhje me formularin standard të ankesës, i cili është i publikuar në faqen zyrtare. Formulari standard mund të shkarkohet, të plotësohet dhe të depozitohet drejtpërdrejt ose në rrugë postare. Të gjitha ankesat që adresohen pranë komisionit regjistrohen nga sekretariati. Në rast se ankesat janë të paplota apo të pashoqëruara me dokumentacionin e nevojshëm i kërkohet konsumatorit plotësimi i tyre.

Komisioni gjatë shqyrtimit të ankesave mund të kërkojë prova dokumentare në varësi të llojit të shkeljes, dëgjon palët apo përfaqësuesit e tyre ligjor,

përcakton llojin e shkeljes, konstaton llojin e kundërvajtjes administrative, si dhe përcakton masën apo gjobën përkatëse. Komisioni mund të bashkëpunojë sipas rastit me Inspektoratin Shtetëror të Mbikëqyrjes së Tregut në lidhje me ndonjë ankesë konkrete. Në përfundim të procedurave komisioni merr vendim, i cili është i arsyetuar, regjistrohët, publikohët, si dhe i njoftohët ankesuesit dhe palëve të interesuara.

Problematikat e ankesave të konsumatorëve, të paraqitura pranë komisionit, jepen në vijim:

- ◆ Qendra "Konsumatori Shqiptar", ka paraqitur ankesa nga ndaj disa operatoreve të ofrimit të shërbimit të telefonisë celulare dhe të shërbimit turistik, për mosrespektim të shërbimeve të ofruara me kushtet e kontratave:

Në lidhje me ankesa për shërbimin turistik, komisioni vendosi **kalimin për kompetencë tek Inspektorati Shtetëror i Mbikëqyrjes së Tregut**.

Në lidhje me ankesat për mosrespektim të shërbimeve të ofruara me kushtet e kontratave, komisioni ngarkoi sekretariatit teknik të beje një hetim të përgjithshëm dhe përgatisë një informacion në lidhje me problematikat që janë hasur tek të gjithë operatorët elektronikë për sa i përket ofertave. Me pas, duke marrë shkas nga ankesat e shumta

te konsumatorëve u organizua një seancë dëgjimore me këta operatore, pjesë e të cilës ishin dhe përfaqësuesit e Autoritetit të Komunikimeve Elektronike dhe Postare, ku u diskutuan te gjitha problematikat. Në përfundim të seancave dëgjimore dhe shqyrtimit të materialeve, **komisioni i është drejtuar AKEP**, si institucioni kompetent, me një shkresë duke i kërkuar marrjen e masave për trajtimin dhe zgjidhjen e kësaj problematike të shërbimeve të sipërpërmendura.

- ◆ Ankesa nga konsumatorë ndaj një banke për mosrespektim të kushteve të kontratës në ofrimin e një kredie. Komisioni së bashku me sekretariatit janë në vijim të trajtimit të kësaj çështjeje, të mbledhjes së dokumentacionit, për shkak të natyrës së saj komplekse.
- ◆ Ankesat e disa operatoreve të telekomunikacionit, në lidhje me publicitetin për lançimin e internetit 4G, përpara datës 1 shtator 2015, në kundërshtim me vendimin e AKEP. Në lidhje me ankesat e operatoreve elektronikë për publicitetin e lançimit të internetit 4G/LTE në brezin 1800 para datës 1 shtator 2015, komisioni ngarkoi Sekretariatit Teknik të kontrollojë publicitetet e bëra në lidhje me këtë shërbim, për sa i përket informimit të konsumatorit. **Çështja u zgjidh me nënshkrimin e kodit te**

sjelljes nga 4 operatorët elektronike me date 24 tetor 2016.

- ◆ Ankesa e një kompanie të materialeve të ndërtimit, për praktike të padrejtte tregtare dhe publicitet krahasues të palejuar, në përmbajtjen me informacion të rremë dhe paraqitjen e publicitetit "Izolimi termik i fasadave - sistemi mantel - izoterm" i shoqërisë Alba Road sh.a. Në lidhje me këtë ankesë komisioni doli me **Vendim nr. 39, datë 28.07.2016**, duke urdhëruar operatorin të ndalojë shkeljen, duke ndaluar transmetimin e publicitetit, në të gjitha mjetet e komunikimit (televizion, internet, radio, gazeta, etj), si dhe marrjen e të gjitha masave për ndreqjen e shkeljes dhe mos përsëritjen e praktikave të tilla. (*Vendimi u zbatua nga operatori duke njoftuar KMK*).
- ◆ Ankesa e dërguar nga kompania MSA-IP kundrejt shoqërisë Hyseni SHPK për praktike tregtare të padrejtte. Pas njoftimit nga komisioni për fillimin e procedimit administrativ, kompanitë njoftuan me shkresë përkatëse zyrtare se **kishin nënshkruar një marrëveshje mirëkuptimi** dhe çështja u mbyll.
- ◆ Ankesa kundrejt subjektit "PRO EXCHANGE" për praktike tregtare të padrejtte. Komisioni,

pas shqyrtimit të kësaj ankesë, njoftoi me shkresë zyrtare kompaninë për fillim procedimi administrativ dhe gjithashtu i kërkoi informacion në lidhje me te. Aktualisht, aktiviteti i kësaj kompani **është ende çështje në shqyrtim për komisionin** sepse rastet e ankimit ndaj kësaj zyre këmbimi valutë janë të përsëritura.

- ◆ Ankesa për mbi faturime nga OSSHE, UKT. Komisioni iu drejtua **enteve përkatëse rregullatore** si autoritete kompetente për këto çështje.
 - ◆ Ankesa nga kompania Neptun ndaj Shoqërisë AZA Electronics, në lidhje me praktikë tregtare çorientuese të ushtruar nga kjo e fundit. në fushatën publicitare "Festat Nën Kosto". Komisioni e vlerësoi praktiken të padrejtë dhe mori **Vendimin nr. 46 date 16.05.2017**. Subjekti u urdhërua për marrjen e të gjitha masave për ndreqjen e shkeljeve të kësaj natyre dhe mos përsëritjen e praktikave të tilla, duke ju siguruar konsumatorëve, informacion të

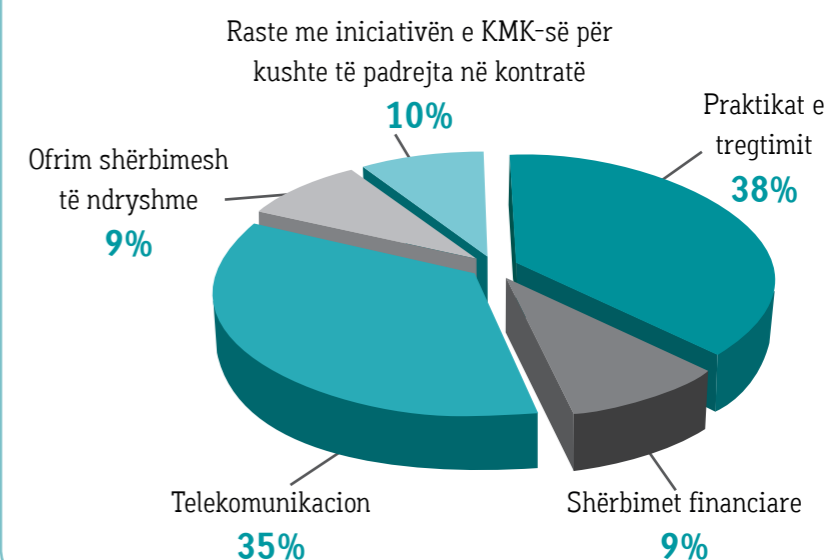
qartë, të plotë, të kuptueshëm për të gjitha elementët që përbëjnë fushatën publicitare.

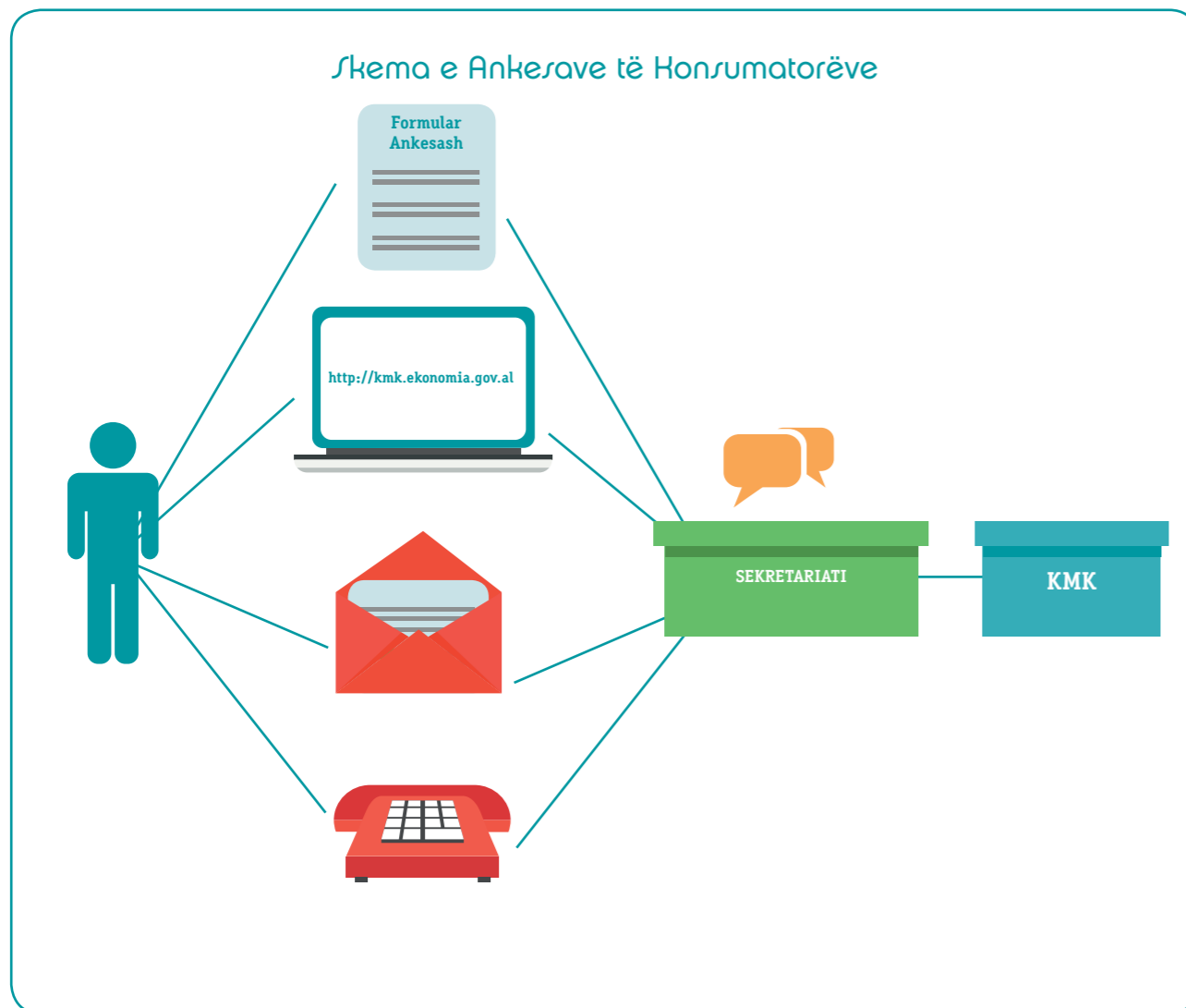
- ◆ Ankesë nga një konsumator në lidhje me shërbimin e instalimit të pajisjes së filtrimit të ujit të pijshëm në banesë nga kompania Blue Filters AL. Komisioni mori **Vendimin nr. 45 date 16.05.2017** ku urdhëroi subjektin për marrjen e masave

për ndreqjen e shkeljeve dhe mos përsëritjen e praktikave të tilla, si dhe për dëmshpërblimin e konsumatorëve.

- ◆ Ankesa për Shoqërinë Digitalb në lidhje me një praktikë tregtare agresive. Me asistencën e sekretariatit teknik, **çështja u zgjidh me mirëkuptim** mes tregtarit dhe konsumatorit.

Fushat e ankesave të trajtuara nga KMK gjatë viteve 2015-2017





2 BASHKËPUNIMI NË NIVEL VENDOR

Për përmirësimin e nivelit të mbrojtjes së konsumatorëve, zbatimin efektiv të legjislacionit për mbrojtjen e konsumatorëve, marrjen e masave sa më konkrete për mbrojtjen e konsumatorëve, është e nevojshme shtrirja e çështjeve të konsumatorëve në të gjithë vendin, nëpërmjet bashkëpunimit me njësitë e qeverisjes vendore. Ligjit nr. 9902, datë 17.04.2008 "Për mbrojtjen e konsumatorëve", pika 2 e nenit 49, i jep strukturës përkatëse në MZHETTS, kompetenca në lidhje me bashkëpunimin me organe qendrore e vendore për mbrojtjen e konsumatorëve.

Në kuadër të reformës dhe procesit të riorganizimit të bashkive, MZHETTS me mbështetjen edhe të Agjencisë së Zbatimit të Reformës Territoriale (AZRT), ka vendosur bazat e bashkëpunimit me 61 bashkitë e vendit. Aktualisht, çdo bashki ka punonjësin e ngarkuar me çështjet e mbrojtjes së konsumatorëve. Këta punonjës do të jenë pjesë e punës së përbashkët, për zbatimin e detyrimeve të parashikuara në legjislacionin e mbrojtjes së konsumatorëve.

Në kuadër të ndërmarrjes së iniciativës nga SMK/MZHETTS "Përfshirja e pushtetit vendor në përmirësimin e zbatimit të legjislacionit dhe rritjen e nivelit të mbrojtjes së konsumatorëve". janë organizuar gjatë muajve maj-korrik 2016, në qytetet e Shkodrës, Korçës, Sarandës dhe Elbasanit, 4 takime rajonale me përfaqësuesit e 61 bashkive, në lidhje me njohjen e punonjësve të bashkisë me legjislacionin e mbrojtjes së konsumatorëve, procedurat që duhet të ndiqen për trajtimin e ankesave të konsumatorëve, dhënien e informacionit të nevojshëm për konsumatorët, si dhe mënyrat e sigurimit të një bashkëpunimi të vazhdueshëm dhe efikas midis MZHETTS dhe bashkive.

Vendosja e kontakteve me bashkitë, përcaktimi i funksioneve dhe kompetencave, që do të kryejnë strukturat e pushtetit vendor; hartimi i një memorandumit bashkëpunimi me tre bashki të përzgjedhura si pilot (Elbasan, Lushnjë, Tepelenë), dhe së fundmi përgatitja e propozimeve të ndryshimeve në legjislacionin

e mbrojtjes së konsumatorëve. Këto ndryshime, do të bëjnë të mundur sanksionimin ligjor të kësaj nisme, kryesisht për delegimin e disa kompetencave në lidhje me: informimin, njoftimin dhe ndërgjegjësimin e konsumatorëve, apo procesin e trajtimit të ankesave të konsumatorëve .

Një tjetër aspekt i rëndësishëm i parashikuar në ndryshimet legjislative është gjithashtu bashkëpunimi dhe ndihmesa e pushtetit vendor ndaj shoqatave të konsumatorëve, për procesin e këshillimit të konsumatorëve, në funksionin e shoqatave për drejtimin e qendrave të këshillimit të konsumatorëve.

3

NDËRGJEGJËSIMI PUBLIK MBI ÇESHTJET E KONSUMATORËVE

Edukimi dhe informimi i konsumatorit

SMK në vijueshmëri në vite ka ndërmarrë disa iniciativa në lidhje me informimin dhe edukimin e konsumatorëve nëpërmjet zhvillimit të fushatave të ndërgjegjësimit. Ky proces ka ndihmuar jo vetëm konsumatorët për të njohur më mirë të drejtat e tyre dhe ti zbatojnë ato, por dhe Sektorin e Mbrojtjes së Konsumatorëve në MZHETTS dhe Komisionin e Mbrojtjes së Konsumatorëve. Në punën që këto struktura të njohin nëpërmjet konsumatorëve, se ku qëndrojnë shkeljet e legjislacionit të mbrojtjes së konsumatorëve, dhe për të marrë masat e nevojshme në zbatim të funksioneve politikëbërëse dhe rregullatore.

Viti 2016 → Në 15 mars 2016, me rastin e Ditës së Konsumatorëve, Sektori i Mbrojtjes së Konsumatorëve (MZHETTS), organizoi një sërë aktivitetesh me moton:

Konsumatorë, përdorni të drejtat tuaja!

Këto aktivitete konsistuan ne:

- ◆ Ngritjen e tendave promocionale në 4 pika kyçe të kryeqytetit. Tendat u vizituan nga rreth 1200 konsumatorë dhe në to u shpërndanë me shume se 2500 materiale informuese: fletëpalosje dhe broshura, me informacion në lidhje me kontratat e shitjes së mallrave, paketat turistike dhe praktikantët e padrejta tregtare, si dhe materiale publicitare, si çanta, bluza, etj. Gjithashtu, në këto qendra konsumatorët paraqiten ankesa të ndryshme dhe morën këshillimin përkatës.
- ◆ Organizimin e një tryeze të përbashkët me pjesëmarrje nga të gjithë aktoret për mbrojtjen e konsumatorëve: ministri të linjës; shoqatat e konsumatorëve dhe organizata të biznesit. Në takim mori pjesë dhe Ministrja e MZHETTS, znj. Milva Ekonomi, ku dhe mbajti një fjalim të rëndësishëm. Diskutimet e pjesëmarrjeve u përqendruan në situatën aktuale dhe për hapat e mëtejshëm që do të ndërmerren për të përmirësuar zbatimin e të drejtave të konsumatorëve dhe për të rritur ndërgjegjësimin e konsumatorëve dhe operatorëve.

Në muajin dhjetor 2016, në kuadër të zhvillimit të fushatës ndërgjegjësuëse për konsumatorët "Konsumator, bli me zgjuarsi!", janë printuar rreth 7000 (shtatë mijë) fletëpalosje dhe janë dërguar në 61 bashki të vendit, ku personat e kontaktit përgjegjës për çështjet e konsumatorëve në këto bashki, kanë marrë masat për ekspozimin e tyre pranë zyrës së informacionit, si dhe sigurimin e shpërndarjes së tyre.

Viti 2017 → Në kuadër të 15 – Marsit, Ditës Ndërkombëtare të Konsumatorëve, Sektori i Mbrojtjes së Konsumatorëve/ Drejtoria e Tregut të Brendshëm në MZHETTS, zhvilloi një fushatë ndërgjegjësuëse, në lidhje me përfshirjen e pushtetit vendor në çështjet të mbrojtjes së konsumatorëve, për zbatimin e ligjit të mbrojtjes së konsumatorëve edhe nga Njësitë e Vetëqeverisjes Vendore. Slogani i këtij viti ish:

"Konsumator: informohu, këshillohu, ankohu".

Me rastin e kësaj dite u zhvilluan aktivitete në Elbasan dhe në Lushnjë, ku u inaugurua dhe hapja e dy Zyrave për mbrojtjen e konsumatorëve, të ngritura pranë dy këtyre bashkive, si dhe u shpërndanë materiale promovuese për mbrojtjen e konsumatorëve si: çanta letre, bluza, byzylyk plastik me sloganin e fushatës.

Gjithashtu, ky proces u parapri nga hartimi dhe nënshkrimi i një memorandumi bashkëpunimi me tre bashki të përzgjedhura si pilot (Elbasan, Lushnjë, Tepelenë) me MZHETTS.

Në lidhje me ankesat e konsumatorëve, konsumatorët mund të paraqesin ankesat e tyre drejtpërdrejtë në bashkitë përkatëse, të cilat mbas një selektimi paraprak të tyre, sipas rastit, do t'i dërgojnë tek Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve (KMK).

Ky trajtim i ankesave ka një ka një rol të dyfishtë, së pari, lehtëson konsumatorët për të paraqitur ankesat e tyre, atje ku ata banojnë, pa qenë nevoja të angazhohen deri në strukturën qendrore, MZHETTS apo KMK, dhe së dyti, ndihmon Sektorin e mbrojtjes së konsumatorëve në MZHETTS, në punën e tyre jo vetëm të zgjidhjes së ankesave, por edhe për të njohur se ku qëndrojnë shkeljet e legjislacionit të mbrojtjes së konsumatorëve, për të marrë masat e nevojshme në zbatim të funksioneve politikëbërëse dhe rregullatore.

Edukimi online i konsumatorëve

Në dispozicion të konsumatorit është dhe faqja e internetit e KMK (<http://kmk.ekonomia.gov.al>), që nga shtatori 2015. Kjo faqe ka për qëllim të ofrojë informacion më të mirë për konsumatorët, si dhe për paraqitjen online të ankesat të tyre. Vazhdon puna për plotësimin dhe përditësimin e rubrikave përkatëse me të dhëna të reja: miratimi i strategjisë, zhvillimi i dy fushatave ndërgjegjësuëse, vendosja e rezultateve të anketimeve, disponueshmërinë e anketimit në mënyrë që të plotësohet online nga ana e konsumatorëve, botimin e fletëpalosjeve dhe broshurave të tjera, etj.

4

PROJEKTE TË HUAJA QË MBËSHITESIN MBROJTJEN E KONSUMATORËVE

Në drejtim të forcimit të kapaciteteve të Komisionit të mbrojtjes së Konsumatorëve dhe të Sektorit të mbrojtjes së Konsumatorëve, kanë vepruar dy projekte, përkatësisht:

1. Projekti GIZ "Harmonizimi i legjislacionit ekonomik dhe tregtar me acquis e BE-së"

Ky projekt ka si objektiv të përmirësojë kompetencat e MZHETS në hartimin e legjislacionit, për zbatimin e tij dhe për negocim në kuadër të anëtarësimit në BE.

Aktivitetet kryesore të mbështetura nga ky projekt janë në lidhje me:

Amendimet e ligjit "Për mbrojtjen e konsumatorit"; Vlerësimi i zbatimit të legjislacionit për mbrojtjen e konsumatorit lidhur me "paketat e udhëtimeve", së bashku me rekomandimet dhe përgatitjen e instrumenteve për përmirësimin e situatës; Broshura shpjeguese – komentare, që janë finalizuar, publikuar dhe të aksesueshme në website-in e KMK.

2. Projekti i Binjakëzimit "Për forcimin e kapaciteteve të Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorit dhe sekretariatit teknik"

Në 15 mars 2017, ka filluar zbatimi i Projektit të Binjakëzimit "Për forcimin e kapaciteteve të Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorit dhe sekretariatit teknik".

Përfitues të projektit janë: Sektori i Mbrojtjes së Konsumatorëve në Drejtorinë e Tregut të Brendshëm dhe Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve (KMK). Partnerë të projektit janë: Ministria e Drejtësisë dhe Autoriteti Shtetëror i Mbrojtjes së të Drejtave të Konsumatorit të Republikës së Lituaniës. Buxheti për projektin është 250.000 euro dhe parashikohet të ketë një kohëzgjatje 6 mujore.

Aktivitetet kryesore ku do të përqendrohet projekti janë:

- ◆ Hartimi i një programi për forcimin e kapaciteteve të Sektorit të Mbrojtjes së Konsumatorit dhe KMK; zhvillimi i trajnimeve apo seminareve për stafin e MZHETS, anëtarët e KMK dhe Këshillit Bashkërendues për Mbrojtjen e Konsumatorëve,
- ◆ Trajnime të veçanta (job training), për raste konkrete të lidhura me zbatimin e legjislacionit për mbrojtjen e konsumatorit;
- ◆ Kryerja e studimit të tregut lidhur me monitorimin e zbatimit të legjislacionit për mbrojtjen e konsumatorit, etj.



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
KOMISIONI I MBROJTJES SË KONSUMATORËVE

VENDIM

Nr. 38, Datë 12.07.2016

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve me pjesëmarrjen e:

- | | |
|------------------------|----------|
| - Znj. Klotilda Neziri | Kryetare |
| - Z. Zamir Stefani | Anëtar |
| - Z. Aurel Lamce | Anëtar |
| - Znj. Alma Balliu | Anëtare |

në mbledhjen e tij të datës 12.07.2016, mori në shqyrtim ankesën e paraqitur nga Autoriteti i Konkurrencës, në lidhje me praktikën e ndjekur nga Albtelecom, sh.a. në ofrimin e “Paketës 690”.

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve në shqyrtimin e kësaj ankese

VËREN SE:

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve filloi shqyrtimin e kësaj çështjeje, në bazë të shkresës me nr. prot 430/1, datë 19.11.2015, të Autoritetit të Konkurrencës që përcillte ankesën e konsumatorëve në lidhje me ofrimin e paketës 690 leke. Ankesa e konsumatorëve konsiston se, gjatë blerjes së kësaj oferte në pikat e shitjes, pavarësisht çmimit prej 690 lekë, kuponi tatimor i lëshuar dhe vlera e mbajtur konsumatorëve ishte 700 leke. Për këtë veprim, arsyeja e paraqitur konsumatorëve, ka qenë “*nuk pranon sistemi një vlerë prej 690 lekë, me pak se 700 lekë*”.

Komisioni pas shqyrtimit dhe vlerësimit të ankesës së sipërpërmendur, provave që mbështesin këtë ankesë (foto dhe kupon tatimor), konstaton se, kjo praktikë bie në kundërshtim me dispozitat e Ligjit nr. 9902, datë 17.04.2008, i ndryshuar, konkretisht me:

- Pikën 1/a, të nenit 13:

“1. Një praktikë tregtare është e padrejtë kur:

a) *është në kundërshtim me kërkesat që një tregtar pritet, në mënyrë të arsyeshme, të zbatojë ndaj konsumatorëve, në përputhje me praktikën e tregtimit të ndershëm dhe/ose me parimin e përgjithshëm të mirëbesimit në fushën respektive të veprimtarisë tregtare”;*

- Pikën 1 dhe 1/d të nenit 15:

1. Një praktikë tregtare është çorientuese kur përmban informacion të rremë dhe për rrjedhojë është e pavërtetë. Një praktikë tregtare është çorientuese edhe kur, në çfarëdo mënyre, përfshirë paraqitjen e përgjithshme, mashtron apo ka mundësi të mashtrojë

konsumatorin mesatar, duke e bërë ose ka mundësi ta bëjë atë, të marrë një vendim, të cilin, në të kundërt, nuk do ta kishte marrë, edhe kur informacioni është bazuar në fakte të vërteta për një ose më shumë prej elementeve të mëposhtme:

d) çmimi ose mënyra e llogaritjes së tij apo ekzistenca e një përfitimi specifik në çmim.

PËR KËTO ARSYE:

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve, mbështetur në nenet 13, 15, 52 dhe 55, të Ligjit nr. 9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar, si dhe në pikën 3 shkronja a, pikën 6 shkronja a, pikën 31 të VKM nr. 1444, datë 22.10.2008 “Për mënyrën e funksionimit e të pagesës së anëtarëve të komisionit të mbrojtjes së konsumatorit, si dhe përcaktimin e procedurave të vlerësimit të shkeljeve”

VENDOSI:

1. Operatori Albtelecom, sh.a, të ndalojë shkeljen në ofrimin e “Paketës 690”.
2. Operatori Albtelecom, sh.a, të marre masat për mos përsëritjen e shkeljeve të tilla;
3. 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.





REPUBLIKA E SHQIPËRISË
KOMISIONI I MBROJTJES SË KONSUMATORËVE

VENDIM

Nr. 44, Datë 11.04.2017

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

- | | |
|------------------------|---------|
| - Znj. Klotilda Neziri | Kryetar |
| - Znj. Alma Balliu | Anëtar |
| - Znj. Joniada Zaimaj | Anëtar |
| - Z. Aurel Lamçe | Anëtar |
| - Z. Eris Adhami | Anëtar |

në mbledhjen e tij të datës 11.04.2017, trajtoi çështjen me objekt: Shqyrtim i praktikave tregtare të operatorëve ekonomik në lidhje me vendosjen në treg të marrësve numerikë si dhe informimin e ndërgjegjësimit të konsumatorëve, që shoqërojnë procesin e kalimit të transmetimeve në sistemin numerik, në bazë të Ligjit nr. 9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar”.

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve ka marrë dijeni mbi realizimin e projektit kombëtar të kalimit nga transmetimet analoge në transmetime numerike. Ky proces përfshin krahas ndërtimit të rrjeteve edhe nevojën për pajisje të audiencës me marrës numerikë ose dekoder (pajisja që konverton sinjalet numerike në sinjale analoge, për t'u kapur (marrë) nga aparatet marrëse të zakonshme analoge), që bëjnë të mundur përdorimin e marrësve ekzistues analogë edhe për marrjen e sinjaleve numerike.

Komisioni vlerëson se ky proces përfshin në mënyrë të pashmangshme dhe ndikon direkt te konsumatorët, në cilësinë e përdoruesve përfundimtar.

Si të tillë konsumatorët, bazuar në ligjin Nr. 9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, të ndryshuar, kanë të drejtën të marrin të gjithë informacionin e nevojshëm në lidhje me televizionin dixhital, procesin e kalimit nga transmetimi analog në dixhital, si dhe pajisjen dhe përdorimin me marrësit numerik.

Lidhur me marrësit numerik (dekoder) që duhet të vendosen në treg, Komisioni konstaton se ekziston një kuadër i posaçëm ligjor, i cili përcakton specifikimet teknike që duhet të kenë këta marrës për të mundur transmetimin numerik. Specifikimet teknike të marrësit numerik janë të përcaktuara në Vendimin e Këshillit të Ministrave nr. 480, datë 3.6.2015 “Për miratimin e rregullave teknike për aparatet marrëse televizive, që do të vendosen në treg”.

Ky vendim i sipërcituar, duhet të zbatohet për të gjitha dekoderat që vendosen në treg dhe duhet të zbatohet nga prodhuesit, përfaqësuesit e autorizuar të prodhuesit, subjektet

përgjegjëse për vendosjen e pajisjeve në treg dhe operatorët e rrjeteve numerike, nëse ata janë përgjegjës për vendosjen në treg të pajisjeve.

Me qëllim mbrojtjen e interesave kolektiv të konsumatorëve, të drejtën e mbrojtjes së interesave ekonomik dhe realizimit të të drejtës së konsumatorëve për marrjen e informacionit, Komisioni vlerëson se të gjithë operatorët ekonomik duhet t'u sigurojnë të gjithë konsumatorëve informacion të saktë, të plotë, të kuptueshëm, mbi specifikimet teknike, karakteristikat e produktit, në mënyrë të tillë që çdo konsumator të jetë i mirinformuar përpara se të marrë një vendim.

PËR KËTO ARSYE :

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve mbështetur në nenet 27 e në vijim 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. Operatorët ekonomik të marrin të gjitha masat e nevojshme për informimin e saktë të konsumatorëve lidhur me shitjen e marrësve numerik në pëputhje me legjislacionin në fuqi të mbrojtjes së konsumatorëve.
2. Mos zbatimi i këtij detyrimi përbën praktikë të padrejtë tregtare dhe dënohet administrativisht sipas legjislacionit në fuqi.
3. 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.

KRYETAR I KOMISIONIT


KLOTILDA NEZIRI



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
KOMISIONI I MBROJTJES SË KONSUMATORËVE

VENDIM

Nr. 45, Datë 16.05.2017

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve me pjesëmarrjen e:

- | | |
|------------------------|----------|
| - Znj. Klotilda Neziri | Kryetare |
| - Znj. Alma Balliu | Anëtare |
| - Z. Aurel Lamce | Anëtar |
| - Znj. Joniada Zaimaj | Anëtare |
| - Z. Eris Adhami | Anëtar |

Në mbledhjen e tij të datës 16.05.2017, vazhdoi shqyrtimin e ankesës se ardhur nga konsumatori Naim Zela në lidhje me shërbimin e instalimit të pajisjes së filtrimit të ujit të pijshëm në banesë nga kompania Blue Filters AL. Komisioni ka filluar shqyrtimin e ankesës në mbledhjen e datës 16.12.2016, dhe për një vlerësim të plote të kësaj çështjeje, Komisioni i ka kërkuar kompanisë Blue Filters një informacion në lidhje me ankesën e drejtuar nga konsumatori, dhe gjithashtu një kopje të kontratës tip që përdor kjo kompani për instalimin e sistemit të filtrimit të ujit në banesë nëpërmjet shkresës nr.prot 74/1 date 07.03.2017 Komisioni pas shqyrtimit të ankesës së sipërpërmendur, si dhe informacionit të dhënë nga kompania Blue Filters Al

VËREN SE:

Blue Filters Al, më datë 23.08.2016, ka kontaktuar nëpërmjet agjentëve të saj tregtar Z. Naim Zela në banesën e këtij të fundit në fshatin Selite, Mollas të Bashkisë Cërrik, Qarku Elbasan Gjatë vizitës në banesë, agjentët tregtar i kanë prezantuar z. Zela pajisjen e filtrimit të ujit të pijshëm, si dhe e kanë informuar në lidhje me çmimin e pajisjes dhe ofertat promovionale.

Midis z.Naim Zela dhe kompanisë Blue Filters AL, në banesën e z. Nela, është lidhur kontrata “Mbi shitblerjen e sistemit të trajtimit të ujit Blue Filters” datë 23.08.2016, si dhe është kryer pagesa prej 300 euro.

Më datë 30.08.2016 z. Zela ka njoftuar Blue Filters Al mbi kërkesën për heqje dorë nga kontrata, sipas dëftesës postare me Kod-Bar EN922939142AA, kërkesë, e cila nuk është pranuar nga kompania Blue Filter AL, ashtu sikundër pranohet prej saj në përgjigjen dërguar me shkresë nr. 74/2 datë 13.03.2017

Komisioni pasi u njoh me faktet dhe dokumentet e vëna në dispozicion vlerëson se:

- **Lidhur me kompetencën e Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorit**

Së pari, çështja objekt shqyrtimi konsiston në një marrëdhënie midis një konsumatori dhe tregtari dhe rrjedhimisht brenda fushës së zbatimit të ligjit “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, të ndryshuar dhe në kompetencë të Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorëve.

Bazuar në nenin 3 të ligjit nr. 9902/2008 z. Zela konsiderohet “konsumator”, pasi ka blerë sistemin e trajtimit të ujit për plotësimin e nevojave vetjake shtëpiake dhe për qëllime që nuk kanë lidhje me veprimtarinë tregtare ose ushtrimin e profesionit, ndërkohë që Blue Filter Al është një person juridik, shoqëri tregtare e regjistruar në QKB me NIPT L41820015E dhe ushtron aktivitet tregtar me qëllim fitimprurës.

Së dyti, kontrata midis konsumatorit ankues dhe tregtarit është lidhur gjatë vizitës së këtij të fundit në banesën e konsumatorit. Kontratat për furnizim me mallra, e negociuar dhe e lidhur midis palëve (konsumator-tregtar) gjatë vizitës së tregtarit në banesën e konsumatorit në kuptim të nenit 34, pika 1 të ligjit 9902/2008, i ndryshuar është kontratë e lidhur jashtë qendrës së tregtimit.

Bazuar në Vendimin e Këshillit të Ministrave nr.1444, datë 22.10.2008 “Për mënyrën e funksionimit e të pagesës së anëtarëve të Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorit, si dhe përcaktimin e procedurave të vlerësimit të shkeljeve”, pika 3, shkronja (d) parashikon se:

“3. Komisioni ka përgjegjësinë të shqyrtojë shkeljet e ligjit nr.9902, datë 17.4.2008, për:
d) kontratat e lidhura jashtë qendrave të tregtimit;”

- **Vlerësimi i kontratës së lidhur jashtë qendrës së tregtimit**

1. Kontrata “Mbi shitblerjen e sistemit për trajtimin e ujit Blue Filters” lidhur ndërmjet kompanisë Blue Filters dhe konsumatorit Naim Zela, nuk parashikonte në asnjë nen të drejtën e konsumatorit për të hequr dorë nga kontrata brenda një periudhe prej 14 ditësh kalendarike nga dita pasuese e ditës kur lidhet kontrata. Sipas ligjit 9902, date 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve” i ndryshuar, nenit 34 pika “Kontratat e lidhura jashtë qendrave të tregtimit”:

“1.Në rastin e kontratave të lidhura jashtë qendrave të tregtimit, sipas përcaktimit të nenit 34 të këtij ligji, konsumatorit i jepet e drejta të heqë dorë nga kontrata brenda një periudhe prej 14 ditësh kalendarike nga dita pasuese e ditës kur lidhet kontrata.”

Për më tepër, neni 5 i kontratës, objekt shqyrtimit, parashikonte se cit :

“Në momentin që blerësi pajiset me produkt në shtëpi, ai produkt do të kalojë në pronësi të blerësit me pamundësi kthimi (malli i blerë nuk kthehet)”

Komisioni konstaton se tregtari, jo vetëm që nuk ka bërë referencë eksplicite lidhur me të drejtën e konsumatorit për të hequr dorë nga kontrata brenda 14 ditëve, nuk e ka informuar konsumatorin mbi kushtet, afatet dhe procedurën e heqjes dorë, sikundër është parashikuar nga neni 35, pika 3 e ligjit:

“3. Tregtarit i kërkohet t'i japë njoftim me shkrim konsumatorit, në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme, për të drejtën e tij të heqjes dorë, së bashku me informacione të tjera të nevojshme.”

por, i ka dhënë informacion të pasaktë, çorientues lidhur me një të drejtë të konsumatorit të parashikuar dhe garantuar nga ligji.

Në këto kushte, Komisioni vlerëson se praktika tregtare e ndjekur nga tregtari Blue Filter AL përbën praktikë çorientuese në kuptim të shkronjës ë), pika 1, të nenit 14 të ligjit për mbrojtjen e konsumatorit.

2. Nga materialit e vëna në dispozicion rezulton se konsumatori i ka dërguar tregtarit njoftim me shkrim mbi heqjen dorë nga kontrata e datës 23.08.2016, nr. 010913. Njoftimi mban datën 28.08.2016, brenda afatit ligjor prej 14 ditësh kalendarike. Dhënia e njoftimit për heqjen dorë nga kontrata brenda afatit ligjor e shkarkon konsumatorin nga detyrimet e kontratës (neni 35, paragrafi 2).

Komisioni konstaton se tregtari nuk ka pranuar zgjidhjen e kontratës, duke vepruar në kundërshtim me nenin 35, pika 2:

“2. Dhënia e njoftimit, referuar pikës 1 të këtij neni, e shkarkon konsumatorin nga detyrimet e kontratës.”

PËR KËTO ARSYE:

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve mbështetur ne nenin 14, pika 1, shkronja ë), nenin 34 dhe 35, nenit 57, te Ligjit nr. 9902, date 17.04.2008 *“Për mbrojtjen e konsumatorëve”*, i ndryshuar, si dhe të VKM nr. 1444, datë 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. Blue Filters AL të marr masa për ndreqjen e shkeljeve dhe mos përsëritjen e praktikave të tilla.
2. Blue Filters AL të shkarkojë konsumatorin z.Naim Zela nga çdo detyrim që buron nga kontrata datë 23.08.2016, nr. 010913.
3. Blue Filters AL t’i kthejë z. Naim Zela shumën prej 300 euro të dhënë paraprakisht.
4. Blue Filters të njoftojë menjëherë Komisionin e Mbrojtjes së Konsumatorit për zbatimin e këtij vendimi
5. Publikimin e këtij vendimi në faqen zyrtare të Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorëve.

Kundër Vendimit te Komisionit te Mbrojtjes se Konsumatorit keni te drejte te ankoheni në Gjykatë brenda 30 ditëve nga data e marrjes dijeni për vendimin.

KRYETAR I KOMISIONIT

KLOTILDA NEZIRI



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
KOMISIONI I MBROJTJES SË KONSUMATORËVE

VENDIM

Nr. 46, Datë 16.05.2017

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve me pjesëmarrjen e:

- | | |
|------------------------|----------|
| - Znj. Klotilda Neziri | Kryetare |
| - Znj. Joniada Zaimaj | Anëtare |
| - Znj. Alma Balliu | Anëtare |
| - Z. Aurel Lamce | Anëtar |
| - Z. Eris Adhami | Anëtar |

në mbledhjen e tij të datës 16.05.2017, vazhdoi shqyrtimin e ankesës së ardhur nga kompania Neptun sh.p.k. kundrejt Shoqërisë “AZA Electronics”

VËREN SE:

Autoriteti i Konkurrencës me shkresë nr. prot. 417/2, datë 17.01.2017, i përcolli për shqyrtim Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorëve (me poshtë Komisioni), ankesën e Shoqërisë Neptun sh.p.k. ndaj Shoqërisë “AZA Electronics”. Ankesa konsiston në pretendimin e kryerjes së një publiciteti çorientues ndaj konsumatorëve në fushatën publicitare “Festat Nën Kosto” nga shoqëria “AZA Electronics”.

Fletëpalosje “Festat nën Kosto” e shpërndarë nga shoqëria “AZA Electronics”, ju bënte me dije konsumatorëve, se në datat 18 dhjetor – 06 janar, do të ofroheshin disa lloj produktesh me ulje çmimi. Fletëpalosja përmbante njoftimin “Vetëm të parët janë me fat! Nxito!”. Në fund të fletëpalosjes ishte një shënim “Vetëm ofertat nën kosto janë të vlefshme deri në krishtlindje 25 dhjetor”.

Shoqëria Neptun sh.p.k ngre pretendimet, se nëpërmjet fletëpalosjes së publikuar është krijuar paqartësi për konsumatorin, duke vënë dy afate kohore, si dhe nëse disponoheshin sasi të konsiderueshme të produkteve për t’iu ofruar konsumatorëve.

- **Lidhur me kompetencën e Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorit**

Së pari, çështja objekt shqyrtimi, pavarësisht se është paraqitur nga një subjekt tregtar, konsiston në një marrëdhënie midis tregtarit dhe konsumatorëve dhe rrjedhimisht brenda fushës së zbatimit të ligjit “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, të ndryshuar dhe në kompetencë të Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorëve.

Së dyti, fletëpalosja e publikuar nga subjekti tregtar i drejtohet konsumatorëve, është një ftesë për blerje, në kuadrin e një praktike tregtare, në kuptim të Kreut I “Praktikat e padrejta tregtare”, të Pjesë V “Praktikat e tregtimit”, nenet 13-17 të Ligjit 9902/2008, i ndryshuar.

Bazuar në Vendimin e Këshillit të Ministrave nr.1444, datë 22.10.2008 “Për mënyrën e funksionimit e të pagesës së anëtarëve të Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorit, si dhe përcaktimin e procedurave të vlerësimit të shkeljeve”, pika 3, shkronja (d) parashikon se:

“3. Komisioni ka përgjegjësinë të shqyrtojë shkeljet e ligjit nr.9902, datë 17.4.2008, për:
a) praktikën e padrejta tregtare;”

- **Vlerësimi i praktikës tregtare**

Komisioni filloi shqyrtimin e kësaj çështje në mbledhjen e tij të datës 3.3.2017, nga ku për një vlerësim me të plotë të çështje i kërkoi Shoqërisë “AZA Electronics” me shkresën nr. prot. (KMK) 79, datë 30.03.2017, një informacion mbi këtë praktikë.

Subjekti dërgoi informacionin e kërkuar nga KMK me shkresën nr. prot. (MZHETTS) 2675, datë 3.4.2017.

Në mbledhjen e datës 16.5.2016, komisioni pasi u njoh me faktet dhe dokumentet e vëna në dispozicion vlerësoi se:

Publiciteti “Festat nën Kosto”, kryer nga Shoqëria “AZA Electronics”, nëpërmjet fletëpalosjes, jep një informacion të mangët, të paqartë e të pakuptueshëm, pasi:

- Për produktet e ofruara, jepen çmimet përpara ofertës, çmimet e ulura, të shoqëruar me vlerën në përqindje të uljes, por pa dhënë koston e tyre, për të gjykuar nëse çmimi i ulur i takonte një vlerë nënkosto të produkteve.
- Në kushtet ku vetë slogani i publicitetit është “Festat Nën Kosto” dhe periudha e dhënë, që shoqëron sloganin, është data 18 dhjetor – 06 janar, nënkupton që kjo ofertë/festë i takonte të gjithë periudhës.
- Shënimi në fund të saj “Vetëm ofertat nën kosto janë të vlefshme deri në krishtlindje 25 dhjetor” është krejtësisht i paqarte, për sa kohë për asnjërin nga produktet e ofruara nuk jepen kostot, apo nënkostot, në mënyrë që të gjykohej se cilët prej produkteve janë brenda ofertave nënkosto. Gjithashtu, në rast se do të gjykohej së të gjithë produktet e dhënë në fletëpalosje janë nënkosto atëherë pas datës 25 dhjetor, për cilët produkte do të vlente oferta.
- Për njoftimin “Vetëm të parët janë me fat! Nxito!”, shkresa e subjektit sqaron se kjo thirrje i takonte sasisë së kufizuar të produkteve. Kjo mënyrë nuk është informacioni që do ti vlente konsumatorit për të marrë njoftimin e nevojshëm për sasinë e mallrave të vënë në dispozicion nga tregtari për ta.

Për sa me sipër, komisioni mbështetur në ligjin 9902, date 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve” i ndryshuar,

➤ pikat 1 dhe 2 të nenit 15, citohen:

“1. Një praktikë tregtare është çorientuese kur, duke konsideruar të gjitha tiparet dhe rrethanat e saj, si dhe kufizimet e mjeteve të komunikimit, jep të mangët informacionin, që i nevojitet konsumatorit mesatar për të qenë i informuar për të marrë një vendim dhe, në

këtë mënyrë, e bën apo ka mundësi ta bëjë konsumatorin mesatar të marrë një vendim, të cilin, në të kundërt, nuk do ta kishte marrë.

2. *Konsiderohet, gjithashtu, informacion i mangët çorientues kur, duke marrë parasysh përmbajtjen e pikës 1 të këtij neni, një tregtar fsheh ose jep informacion në një mënyrë të paqartë, të pakuptueshme, të dykuptimtë ose të parakohshme, ose dështon në identifikimin e qëllimit tregtar të praktikës së tij tregtare, nëse ajo nuk është e dukshme nga konteksti dhe kur në cilindo rast kjo e bën apo ka mundësi ta bëjë konsumatorin mesatar të marrë një vendim, të cilin, në të kundërt, nuk do ta kishte marrë.”*

➤ pika A/5 e Nenit 17, citohet :

“Bërja e një ftese për blerje malli ose shërbimi me çmim të specifikuar, pa njoftuar për ekzistencën e çfarëdo dyshimi të arsyeshëm, që mund të ketë tregtari për mundësinë e tij të ofrimit apo furnizimit të mallrave apo shërbimeve, ose të sigurimit të një tregtari tjetër për furnizimin e këtyre mallrave apo shërbimeve, ose edhe të njëvlershme me to, me të njëjtin çmim, për një periudhë kohe dhe në sasi që janë të arsyeshme, duke marrë parasysh mallin apo shërbimin, shkallën e publicitetit të mallit apo shërbimit dhe çmimin e ofruar (publicitet joshës).”

konstaton se, praktika tregtare e ndjekur nga shoqëria “AZA Electronics”, në publicitetin “Festa nën kosto”, përmban informacion të mangët çorientues, duke përbërë një praktike tregtare çorientuese.

Në këto kushte, Komisioni, në kuptim të shkronjës a), pika 4, e nenit 13 të Ligjit 9902/2008, i ndryshuar, citohet:

“Praktikat tregtare vlerësohen të padrejta, veçanërisht, kur:

a) janë çorientuese, sipas përcaktimit në nenet 14, 15 dhe 17 shkronja “A” të këtij ligji;”

vlerëson se, praktika tregtare e ndjekur nga subjekti është e padrejtë.

PËR KËTO ARSYE:

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve mbështetur ne nenin 13, pika 4; nenin 15 pikat 1 dhe 2; nenin 17 pika A/5; nenit 52 dhe nenin 57, të Ligjit nr. 9902, date 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar, si dhe të VKM nr. 1444, datë 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. Shoqëria "AZA Electronics", të marrë të gjitha masat për ndreqjen e shkeljeve të kësaj natyre dhe mos përsëritjen e praktikave të tilla.
2. Shoqëria "AZA Electronics", të sigurojë për konsumatorët, informacion të qartë, të plotë, të kuptueshëm për të gjitha elementët që përbëjnë fushatën publicitare.

3. Shoqëria "AZA Electronics", të njoftojë Komisionin e Mbrojtjes së Konsumatorëve, për zbatimin e këtij vendimi, brenda 15 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 keni të drejtë të ankoheni në Gjykatë brenda 30 ditëve nga data e marrjes dijeni për vendimin.

KRYETAR I KOMISIONIT

KLOTILDA NEZIRI



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
KOMISIONI I MBROJTJES SË KONSUMATORËVE

VENDIM

Nr. 47, Datë 31.08.2017

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve me pjesëmarrjen e:

- | | |
|------------------------|----------|
| - Znj. Klotilda Neziri | Kryetare |
| - Znj. Joniada Zaimaj | Anëtare |
| - Znj. Alma Balliu | Anëtare |
| - Z. Eris Adhami | Anëtar |

në mbledhjen e tij të datës 31.08.2017, duke marre shkas nga ankesat e disa konsumatorëve ndaj Shoqërisë së Ujësjetllës Kanalizimeve, Tiranë, mori në shqyrtim praktikën e ndjekur nga (UKT) për sa i takon procedurës të zëvendësimit të matësve të ujit.

VËREN SE:

Ankesat e konsumatorëve konsistojnë në mungesën e një njoftimi të plotë e të qartë, nga ana e operatorit, për vendosje të ujëmatësit të ri. Njoftimi i operatorit përmbante vetëm përmendjen e disa dispozitave të VKM nr. 1304, datë 11.2.2009, në lidhje me përgjegjësinë e operatorit ndaj ujëmatësive, si dhe dispozitat e modelit të kontratës së shërbimit Ujësjetllës Kanalizime. Duke ju referuar dispozitës së modelit të kontratës njoftimi i takon rastit kur ujëmatësi dëmtohet pa dashje nga konsumatori apo si pasojë e kushteve atmosferike dhe ai duhet të informojë operatorin brenda 5 ditëve për këtë. Në shtese të kësaj ankese, konsumatorët nuk ishin njoftuar paraprakisht për procesin e verifikimit të ujëmatësve të tyre.

Lidhur me kompetencën e Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorit

Së pari, çështja objekt shqyrtimi, konsiston në një marrëdhënie midis tregtarit dhe konsumatorëve dhe rrjedhimisht brenda fushës së zbatimit të ligjit “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, të ndryshuar dhe në kompetencë lëndore të Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorëve.

Së dyti, njoftimi i operatorit drejtuar konsumatorëve, është pjesë e praktikës tregtare të operatorit në kuadrin e furnizimit të shërbimit me ujë të konsumatorëve, në kuptim të Kreut I “Praktikat e padrejta tregtare”, të Pjesë V “Praktikat e tregtimit”, nenet 13-17 të Ligjit 9902/2008, i ndryshuar.

Bazuar në Vendimin e Këshillit të Ministrave nr.1444, datë 22.10.2008 “Për mënyrën e funksionimit e të pagesës së anëtarëve të Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorit, si dhe përcaktimin e procedurave të vlerësimit të shkeljeve”, pika 3, shkronja (a) parashikon se:

“3. Komisioni ka përgjegjësinë të shqyrtojë shkeljet e ligjit nr.9902, datë 17.4.2008, për:
a) praktikën e padrejta tregtare;”

- **Vlerësimi i praktikës tregtare**

Komisioni filloi shqyrtimin e kësaj çështje në mbledhjen e tij të datës 16.05.2017, nga ku për një vlerësim me të plotë të çështjes, Komisioni me ane të shkresës nr. prot. 89, datë 26.05.2017 ka njoftuar UKT, si dhe Entin Rregullator të Sektorit të Furnizimit me Ujë (ERRU) për fillimin e procedurës së shqyrtimit të rastit të sipërpërmendur, si dhe UKT i ka kërkuar një informacion të plotë mbi këtë çështje.

Operatori me shkresën nr. K1128/2, datë 09.06.2017, dërgoi informacionin e kërkuar nga KMK, në të cilin sqaron se model i njoftimit të operatorit për procesin është modeli që i është vënë në dispozicion KMK nga konsumatori, si dhe bën me dije se konsumatorët njoftohen edhe verbalisht një muaj përpara procedimit për instalimin e ujëmatësive.

Gjithashtu, Komisioni në mbledhjen e datës 31.08.2017, zhvilloi një seance dëgjimore me përfaqësuesit të UKT, ERRU dhe Drejtorisë së Përgjithshme të Metrologjisë (DPM). Për këtë seancë palët u njoftuan me ane të shkresës së KMK nr. prot. 94, datë 23.8.2017. Nga ERRU në këtë seancë nuk pati përfaqësim. Komisioni dëgjoi sqarimet e përfaqësuesve të UKT dhe DPM. Përfaqësuesit e UKT vunë në dispozicion të Komisionit dy modele të njoftimit që kjo shoqëri përdor tek konsumatorët, njëri prej të cilëve është njoftimi paraprak për procesin.

Në mbledhjen e datës 31.08.2017, komisioni pasi u njoh me faktet dhe dokumentet e vëna në dispozicion, vlerësoi se:

Njoftimi që operatori ka përdorur tek konsumatorët, jep një informacion të mangët, të paqartë e të pakuptueshëm, pasi:

- Procesi nuk është paraprak nga një njoftim paraprak, ku konsumatorit ti behet me dije se, ujëmatësi i tij do të jete objekt verifikimi dhe arsytet perse do të ndodhë ky proces. Operatori dha informacion kontradiktor, në shkresën e sipërpërmendur nr. K1128/2, datë 09.06.2017, sqaron se bën njoftim verbal, ndërsa në seance informoi së bën njoftim me shkrim.
- Nuk është dhënë asnjë sqarim se, në kuadër të kujt procesi është bërë “kolaudimi” apo nëse behet fjale: për verifikim periodik, verifikim jashtë radhës, apo zëvendësim të ujëmatësit në fund të jetëgjatësisë së tij,
- Referimi tek Nenit 7, pika 8, është dispozita që përcakton rastin kur ujëmatësi dëmtohet padashje nga konsumatori apo si pasojë e kushteve atmosferike. Por, në

vijim të përmendjes së Nenit 7, pika 8, konsumatori bëhet me dije se: gjatë kolaudimit, rezultoi së ujëmatësi është jashtë kushteve teknike.

- Termi kolaudim i përmendur në njoftim, nuk është pjesë e terminologjisë së legjislacionit për metrologjinë, kontratës apo modelit të rregullores për furnizimin me ujë.
- Mungojnë referencat tek legjislacioni për metrologjinë, si legjislacioni që ka të përcaktuar dispozita për procesin e verifikimit të aparateve matës të ujit.

Për sa me sipër, komisioni mbështetur në ligjin 9902, date 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve” i ndryshuar,

➤ pikat 1 dhe 2 të nenit 15, citohen:

“1. Një praktikë tregtare është çorientuese kur, duke konsideruar të gjitha tiparet dhe rrethanat e saj, si dhe kufizimet e mjeteve të komunikimit, jep të mangët informacionin, që i nevojitet konsumatorit mesatar për të qenë i informuar për të marrë një vendim dhe, në këtë mënyrë, e bën apo ka mundësi ta bëjë konsumatorin mesatar të marrë një vendim, të cilin, në të kundërt, nuk do ta kishte marrë.

2. Konsiderohet, gjithashtu, informacion i mangët çorientues kur, duke marrë parasysh përmbajtjen e pikës 1 të këtij neni, një tregtar fsheh ose jep informacion në një mënyrë të paqartë, të pakuptueshme, të dykuptimtë ose të parakohshme, ose dështon në identifikimin e qëllimit tregtar të praktikës së tij tregtare, nëse ajo nuk është e dukshme nga konteksti dhe kur në cilindo rast kjo e bën apo ka mundësi ta bëjë konsumatorin mesatar të marrë një vendim, të cilin, në të kundërt, nuk do ta kishte marrë.”

Në këto kushte, Komisioni, në kuptim të shkronjës a), pika 4, të nenit 13 të Ligjit 9902/2008, i ndryshuar, citohet:

“Praktikat tregtare vlerësohen të padrejta, veçanërisht, kur:

- a) janë çorientuese, sipas përcaktimit në nenet 14, 15 dhe 17 shkronja “A” të këtij ligji;”*

vlerëson se, mosveprimi i tregtarit për të ofruar të gjithë informacionin e nevojshëm lidhur me procesin e vendosjes së aparatit matës, mungesa e qartësisë së termave të përdorur në lidhje me procesin, si dhe forma jo e duhur e njoftimit të konsumatorëve, duke marrë parasysh se praktika i drejtohet jo vetëm konsumatorëve të nivelit mesatar, është praktikë tregtare e padrejtë e ndjekur nga operatori Ujësjellës Kanalizime, Tiranë

Sa më lartë, Komisioni vlerëson se kjo praktikë krijon paqartësi dhe çorienton konsumatorin, lidhur me detyrimin konkret ligjor që ai duhet të përmbush, dhe krijon premisa për dëmtimin e interesave ekonomik të konsumatorëve, të cilët në kushtet e informacionit të pasaktë ndryshojnë aparatet ujëmatëse, pa qenë ligjërisht të detyruar.

PËR KËTO ARSYE:

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve mbështetur ne nenin 13, pika 4; nenin 15 pikat 1 dhe 2; nenit 52 dhe nenin 57, të Ligjit nr. 9902, date 17.04.2008 “*Për mbrojtjen e konsumatorëve*”, i ndryshuar, si dhe të VKM nr. 1444, datë 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. Operatori “Shoqëria Ujësjiellës Kanalizime, Tiranë (UKT)”, të ndalojë menjëherë shkeljen dhe të marrë të gjitha masat për ndreqjen e shkeljes dhe mos përsëritjen e praktikave te tilla;
2. UKT të sigurojë për konsumatorët, informacion të qartë, të plotë, të kuptueshëm në mënyrë individuale me shkrim, në të gjitha njoftimet e konsumatorëve për procedurat e verifikimit të aparateve matës.
3. UKT të njoftojë Komisionin e Mbrojtjes së Konsumatorëve për zbatimin e pikave 1 dhe 2, të këtij vendimi, brenda 30 ditësh 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.

KRYETAR I KOMISIONIT

KLOTILDA NEZIRI



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
KOMISIONI I MBROJTJES SË KONSUMATORËVE

VENDIM

Nr. 48, Datë 31.08.2017

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve me pjesëmarrjen e:

- | | | |
|---|----------------------|----------|
| - | Znj. Klotilda Neziri | Kryetare |
| - | Znj. Alma Balliu | Anëtare |
| - | Znj. Joniada Zaimaj | Anëtar |
| - | Z. Eris Adhami | Anëtar |

në mbledhjen e datës 31.08.2017, ka vazhduar me shqyrtimin e ankesës së Telekom Albania mbi reklamën e shoqërisë Vodafone Albania sh.a lidhur me certifikimin e rrjetit nga ana e shoqërisë P3 Communication”. Komisioni, pas shqyrtimit të ankesës se sipërpërmendur,

VËREN SE:

Me datë 21 mars 2017, pranë Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorëve është depozituar ankesa e Telekom Albania me Nr. Prot. 1821, date 16.03.2017. Ankesa konsiston në pretendimin se Vodafone Albania sh.a ka lancuar në median vizive dhe të shkruar fushatën publicitare “Mbi certifikimin e rrjetit nga ana e shoqërisë P3 Communications”, duke dhënë për konsumatorët informacion çorientues.

Komisioni filloi shqyrtimin e kësaj çështje në mbledhjen e tij të datës 10 prill 2017 dhe në bazë të pikës 5 të nenit 52, vendosi të nisë procedurën administrative me qëllim verifikimin e pretendimeve të ankuesit.

Telecom Albania pretendon se publiciteti i Vodafone Albania sh.a, duke përdorur mesazhin “6 ne 10 shqiptare zgjedhin Vodafone”, është publicitet krahasues, i cili përmban informacion të pasaktë pasi nuk reflekton ndarjen e tregut të telefonisë lëvizëse, sipas burimeve zyrtare të AKEP, duke ndikuar te konsumatorët të bëjnë një zgjedhje mbi bazën e informacioneve jo të sakta.

Për sa më sipër, Komisioni vendosi që për një vlerësim më të plotë të çështjes ti kërkojë me shkresë nr. Prot 83, datë 08.05.2012, operatorit Vodafone Albania, një informacion në lidhje me ankesën e Telekom Albania.

Me shkresë nr. prot. (MZHETTS) 5019, datë 23.05.2017 Vodafone Albania sh.a dërgoi informacionin e kërkuar nga KMK në të cilën theksohej se publiciteti, duke përdorur frazën “6 nga 10 zgjedhin Vodafone”, është mbështetur në të dhënat zyrtare të publikimeve të AKEP për treguesit statistikore të tregut të komunikimeve elektronike sipas 3 mujoreve gjatë vitit 2016.

Komisioni, pasi u njoh me faktet dhe dokumentet e vëna në dispozicion nga të dyja palët, konstatoi se:

Spoti “Rrjeti absolut testuar ne 2017” transmetuar nga operatori Vodafone Albania gjatë fushatës së tij publicitare “Mbi certifikimin e rrjetit nga ana e shoqërisë P3 Communications” ka nisur të transmetohet menjëherë pas momentit të certifikimit nga shoqëria P3 Communications GmbH (“P3) me rezultatin “Best in Test” në shkurt të 2017 në median audiovizive, por edhe në median e shkruar, në faqen zyrtare të internetit dhe nëpër rrjete të ndryshme sociale. Referuar materialeve reklamuese (video, foto), gjatë transmetimit publiciteti përmban disa mesazhe, ndër të tjera dhe mesazhin “6 në 10 lundrojnë në rrjetin Vodafone”. Ndërkohë që, mesazhi zanor gjatë publicitetit thekson shprehjen “6 në 10 Shqiptarë kanë zgjedhur Vodafone”.

Komisioni, duke mbajtur parasysh informacionet e paraqitura nga operatorët e komunikimeve elektronike, shqyrtoi dhe të dhënat zyrtare në lidhje me Treguesit Statistikorë të Tregut të Komunikimeve Elektronike të publikuara nga AKEP.

Komisioni konkludoi se publiciteti i Vodafone Albania sh.a hyn në fushën e zbatimit të ligjit për mbrojtjen e konsumatorëve, në kuptim të pikës 11, neni 3 të ligjit duke qenë se është një formë prezantimi për veprimtarinë tregtare, dhe rrjedhimisht përbën praktikë tregtare në kuptim të pikës 15, të nenit 3.

Gjithashtu, publiciteti i Vodafone Albania sh.a duke përdorur mesazhet e lartpërmendura, indirekt, krahason shërbimet e veta me ato të ofruara nga operatorët e tjerë të komunikimeve e elektronike që ofrojnë të njëjta shërbime.

Pika 1, neni 25 i ligjit 9902/2008, i ndryshuar:

“Publicitet krahasues

1. Publicitet krahasues është çdo publicitet, i cili, hapur ose në mënyrë të nënkuptuar, identifikon tregtarë, mallra ose shërbime të ofruara prej tyre.”

Ndonëse, publiciteti krahasues nuk është i ndaluar ‘per se’, pasi mund të jetë burim i një informacioni të vlefshëm për konsumatorët, ai duhet që të përmbush kushtet e parashikuara në pikën 2 të nenit 25 të ligjit. Mospërmbushja qoftë e vetëm njëres nga këto kushte e bën praktikën të palejueshme.

Komisioni vëren se fushata publicitare e Vodafone Albania me përmbajtje “6 në 10 lundrojnë në rrjetin Vodafone” dhe mesazh zanor “6 nga 10 shqiptarë kanë zgjedhur Vodafone ”(objekt ankese) ka nisur transmetimin në muajin Mars 2017.

Vodafone Albania sh.a shprehet se (shkresa e Vodafone Albania sh.a nr. 5019, datë 23.05.2017) ky mesazh promocional, që reklamon arrijtjet e testuara në 2017, është bazuar në të dhënat statistikore të botuara nga AKEP për vitin 2016, po pa e deklaruar këtë të dhënë në mesazhin publicitar.

Referuar të dhënave statistikore zyrtare të publikuar nga AKEP, të cituara dhe nga Vodafone Albania sh.a rezulton se numri i përdoruesve me akses broadband në rrjetet 3G/4G për operatorin Vodafone Albania sh.a për 3 mujorin e 4-të të vitit 2016 është 921,854 nga një total prej 1,686,351 (54,66%) dhe për 3 mujorin e I-rë të vitit 2017 928,876 përdorues nga totali prej 1,762,055 (52,7 %).

Komisioni konstaton se në publicitetin e transmetuar:

- nuk bëhet referencë te burimi i informacionit ku pretendohet të jenë bazuar të dhënat krahasuese (AKEP);
- të dhënat krahasuese nuk pasqyrohen sipas shifrave reale zyrtare;
- informacioni krahasues nuk është i përditësuar dhe/apo nuk është dhënë periudha përkatëse, që i përkojnë matjes së këtyre të dhënave krahasuese;
- gjithashtu, totali i përdoruesve të akses broadband 3G/4G është barazuar me fjalën “shqiptar”, duke krijuar përshtypjen e përgjithshme se të gjithë shqiptaret janë përdorues të shërbimeve broadband.

Për sa më sipër, Komisioni, mbështetur në ligjin 9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar:

➤ pika 2, neni 25

2. Publiciteti krahasues lejohet kur është në përputhje me kushtet e mëposhtme:
a) nuk është çorientues, sipas përcaktimeve të neneve 14 dhe 15 të këtij ligji;

➤ pika 1, neni 14

“ 1. Një praktikë tregtare është çorientuese kur përmban informacion të rremë dhe për rrjedhojë është e pavërtetë. Një praktikë tregtare është çorientuese edhe kur, në çfarëdo mënyre, përfshirë paraqitjen e përgjithshme, mashtron apo ka mundësi të mashtrojë konsumatorin mesatar, duke e bërë ose ka mundësi ta bëjë atë, të marrë një vendim, të cilin, në të kundërt, nuk do ta kishte marrë.”

konstaton se, praktika tregtare e ndjekur nga Vodafone Albania sh.a në publicitetin ”Rrjeti absolut testuar ne 2017”, përmban informacion të mangët çorientues.

PËR KËTO ARSYE,

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve mbështetur ne nenin 13, 14; 15; 25 pika 1 dhe 2; nenit 52 dhe nenin 57, të Ligjit nr. 9902, date 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar, si dhe të VKM nr. 1444, datë 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. Operatori Vodafone Albania sh.a, të ndalojë menjëherë shkeljen, duke ndaluar transmetimin e publicitetit, në formën e tij të deritanishme, në të gjitha mjetet e komunikimit (televizion, internet, radio, gazeta, etj)
2. Operatori Vodafone Albania sh.a të marrë të gjitha masat për ndreqjen e shkeljeve të kësaj natyre dhe mos përsëritjen e praktikave të tilla.
3. Operatori Vodafone Albania sh.a, të sigurojë për konsumatorët, informacion të qartë, të plotë, të përditësuar, të kuptueshëm për të gjitha elementët që përbëjnë fushatën publicitare.
4. Operatori Vodafone Albania sh.a të njoftojë Komisionin e Mbrojtjes së Konsumatorëve, për zbatimin e këtij vendimi, brenda 15 ditëve nga marrja e njoftimit të këtij Vendimi.
5. Publikimin e këtij vendimi në faqen zyrtare të Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorëve.

Kundër Vendimit të Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorit keni të drejtë të ankoheni në Gjykatë brenda 30 ditëve nga data e marrjes dijeni për vendimin.

KRYETAR I KOMISIONIT

KLOTILDA NEZIRI



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



KLOJIDA NEZARI

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.**



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 Pajtimin 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 pajtimin 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 çfarëdo 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 penalteti i parashikuar në kontratë, prej 2 fish të vlerës së pajisjes është një kompensim shumë i lartë joproporcional dhe i pajustifikuar nga ana e tregtarit. Një penaltet 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, penalteti 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.



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.



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 Altelecom 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 “Altelecom 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 “Altelecom 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 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 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 piken 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 e 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.