

Shuma totale e pagesës
Informacion parakontraktor

Gjuhë e qartë Normë efektive e interesit
Reduktim i kostos E drejta për të hequr dorë

Kredi Konsumatore

Marrëveshje e kredisë	Publicitet	Kësti i kredisë
Shembull përfaqësues		Transparencë
Kohëzgjatja e kredisë		Norma e huasë
Normë e ndryshueshme interesi		

Legjislacioni për mbrojtjen e konsumatorit
Shpjegues për kredinë konsumatore



Legjislacioni për Mbrojtjen e Konsumatorit

Shpjegues për kredinë konsumatore

Mars 2015

Publikuar nga

Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

Projekti i GIZ: Mbështetje për përafrimin e legjislacionit ekonomik dhe tregtar me acquis e BE-së

Rr. Ismail Qemali, Nr 3, Kati II,

Tiranë, Shqipëri

T +355 42273424

Mars 2015

Autor

Dr.Ersida Teliti

Përgatiti për botim

Alma Bilali

Ky shpjegues është mundësuar me mbështetjen e Qeverisë Gjermane. Përmbajtja e këtij shpjeguesi është përgjegjësi e vetme e projektit të GIZ “Mbështetje për përafrimin e legjislacionit ekonomik dhe tregtar me acquis e BE-së” dhe në asnjë mënyrë nuk mund të interpretohet si opinion i Qeverisë Gjermane.

Shënim

Shpjeguesi i kredisë konsumatore është përgatitur për t`ju ardhur në ndihmë bankave të nivelit të dytë që operojnë në Shqipëri dhe konsumatorëve, me qëllim që të dyja palët të mund të kuptojnë më mirë të drejtat dhe detyrimet përkatëse që lidhen me kredisë konsumatore, e në mënyrë të veçantë të kuptojnë rëndësinë që ka çdo element i këtyre të drejtave dhe detyrimeve, për një marrëdhënie të balancuar e për rrjedhojë, për një konsumator më të mbrojtur.

Përmbajtja e lëndës

I. Hyrje	7
1.1 Kuadri ligjor dhe institucional	7
1.2 Fusha e zbatimit	8
II. Konceptet bazë	10
2.1 Kuptimi i Kredisë Konsumatore	10
2.2 Palët në kredinë konsumatore	10
2.2.1 Konsumatori	10
2.2.2 Kredidhënësi	11
III. Të drejtat dhe detyrimet e palëve në kredinë konsumatore	12
3.1 Faza I - Publiciteti	12
3.1.1 Elementët në përmbajtje të publicitetit	13
3.1.2 Qartësia dhe saktësia e dhënies së informacionit	15
3.1.3 Shembulli përfaqësues	15
3.2 Faza II - Informacioni Parakontraktor	15
3.2.1 Detyrimet e kredidhënësit	16
3.2.2 Të drejtat e konsumatorit	18
3.3 Faza III - Kontrata	19
3.3.1 Grupi 1: Të dhëna të përgjithshme	20
3.3.2 Grupi 2: Të dhëna financiare	21
3.3.3 Grupi 3: Të drejtat ligjore të konsumatorit	23

3.3.4 Kushte të tjera të kontratës	25
3.3.5 Transparenca	26
IV. Informacione të mëtejshme	27

I. Hyrje

1.1 Kuadri ligjor dhe institucional

Mbrojtja e konsumatorit është ndër politikat më të rëndësishme të Bashkimit Europian. Shqipëria, me nënshkrimin e Marrëveshjes së Stabilizim Asociimit, është angazhuar t'i japë konsumatorit shqiptar të njëjtat të drejta dhe mbrojtje si konsumatori europian. Në mënyrë specifike neni 76 parashikon: *“Palët do të bashkëpunojnë për përafrimin e standardeve për mbrojtjen e konsumatorëve në Shqipëri me standardet komunitare. Mbrojtja e efektshme e konsumatorit është e nevojshme për të siguruar funksionimin e duhur të ekonomisë së tregut, mbrojtje e cila varet nga zhvillimi i një infrastrukture administrative për të siguruar mbikqyrjen e tregut dhe zbatimin e ligjeve në këtë fushë...”*.

Në Shqipëri, mbrojtja e konsumatorit rregullohet me Ligjin Nr.9902, datë 17.04.2008 *“Për mbrojtjen e konsumatorëve”* i ndryshuar¹ (në vijim ligji). Me qëllim harmonizimin e mëtejshëm me legjislacionin përkatës të Bashkimit Europian, ai u amendua me ligjin Nr.10444, datë 14.07.2011.

Një ndër fushat që rregullohet në mënyrë të posaçme nga ky ligj dhe nga kuadri ligjor europian për mbrojtjen e konsumatorëve, është **kredia konsumatore**.

Në mënyrë specifike, kredia konsumatore në ligjin shqiptar rregullohet nëpërmjet neneve 44-45. Gjithashtu, kjo fushë rregullohet në mënyrë horizontale edhe nga nene të tjera me karakter të përgjithshëm të këtij ligji, të cilat plotësojnë mbrojtjen që i garantohet konsumatorit në lidhje me kredinë konsumatore.

Përveç kësaj, kredia konsumatore, duke qenë se konsiderohet si veprimtari financiar², është rregulluar edhe më hollësisht nëpërmjet akteve nënligjore të Bankës së Shqipërisë, konkretisht Vendimit të Këshillit Mbikqyrës Nr.5 datë 11.02.2009 *“Për miratimin e rregullores për kredinë konsumatore dhe kredinë hipotekare për individët”* (në vijim Rregullorja).

Përsa i përket legjislacionit europian, kredia konsumatore rregullohet nëpërmjet Direktivës 2008/48/KE *“Për marrëveshjet e kredisë konsumatore”*, të cilën kanë harmonizuar aktet e sipërpërmendura.

Përfshirja e kësaj kredie në kuadër të mbrojtjes që i ofrohet konsumatorit, si nga legjislacioni kombëtar ashtu edhe ai europian, është bërë duke patur parasysh

1 Ndryshuar me ligjin nr. 10444, datë 14.07.2011 dhe ligjin nr.15/2013, datë 14.02.2013

2 Ligji Nr. 9662, datë 18.12.2006, *“Për bankat në Republikën e Shqipërisë”*, në nenin 54 parashikon se: *“ Veprimtari financiar konsiderohen: a) të gjitha format e kredidhënies, duke përfshirë edhe kredinë konsumatore e kredinë hipotekore; ...”*.

balancimin e pushtetit profesional të bankës, në mënyrë që të mbrohet pala më e dobët në këtë marrëdhënie, që është konsumatori.

Përafrimi i legjislacionit shqiptar me legjislacionin europian, është shoqëruar edhe me ngritjen e strukturave përgjegjëse, në fushën e mbrojtjes së konsumatorit dhe mbikqyrjes së tregut, organizimi dhe funksionimi i të cilave është parashikuar në akte të tjera nënligjore.

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorit është një nga strukturat administrative të parashikuara në Ligj, i cili është i ngarkuar posaçërisht me shqyrtimin e shkeljeve dhe marrjen e masave për zbatimin e dispozitave tij, si dhe të akteve nënligjore në zbatim të tij. Përcaktimi i rregullave për funksionimin e këtij komisioni, si edhe procedurat për vlerësimin e shkeljeve, rregullohen nëpërmjet 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”*.

Një tjetër institucion kyc për mbikqyrjen e zbatimit të legjislacionit në fushën e kredisë konsumatore është **Banka e Shqipërisë**, e cila është përgjegjëse për rregullimin dhe mbikqyrjen e veprimtarive financiare në Shqipëri, e për rrjedhojë, edhe për mbikqyrjen e zbatimit të parashikimeve ligjore që lidhen me kredinë konsumatore.

1.2 Fusha e zbatimit

Ligji nëpërmjet nenit 44, paragrafi 1, sqaron se: *“Marrëveshja e kredisë konsumatore është çdo marrëveshje, ku një kredidhënës i jep ose i premtun t’i japë një konsumatori një kredi, në formën e një pagese të shtyrë, huadhënies ose marrëveshjeve të tjera, të ngjashme, financiare”*. I njëjti koncept jepet dhe në Rregulloren e Bankës së Shqipërisë, e cila parashikon se: *“kontratë ose marrëveshje e kredisë konsumatore do të ketë kuptimin e përcaktuar në nenin 44 të ligjit nr. 9902, date 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”*.

Ligji bën disa përjashtime nga fusha e zbatimit të rregullimeve mbi kredinë konsumatore. Konkretisht, në paragrafin 3 të nenit 44 të ligjit, janë listuar një kategori e caktuar marrëveshje kredie, të cilat nuk konsiderohen kredi konsumatore, e për rrjedhojë mbi këto marrëveshje nuk gjejmë zbatim rregullimet e posacme për këtë tip kredie.

Të tilla janë marrëveshjet e kredisë:

- a) të siguruara me anë të hipotekës ose nga një ndonjë sigurim tjetër i krahasueshëm, që përdoret zakonisht mbi pronën e paluajtshme, apo të siguruara nëpërmjet një të drejte që lidhet me pronën e paluajtshme³;

3 Bashkimi Europian ka miratuar Direktivën 2014/17/EU “Mbi kreditë hipotekore”, e cila aplikohet për kreditë e siguruara me hipotekë, me qëllim për të ofruar një mbrojtje sa më të mirë për konsumatorin, në funksion të respektimit të së drejtës së tij të informimit.

- b) qëllimi i të cilave është fitimi / marrja ose ruajtja e të drejtave të pronësisë mbi tokën ose mbi ndërtesa ekzistuese apo të projektuar;
- c) që përfshijnë një shumë totale të kredisë më pak se 30 mijë lekë ose më shumë se 10 milion lekë;
- ç) marrëveshjet e qerasë ose lizingut, ku detyrimi për blerjen e objektit të marrëveshjes nuk është përcaktuar në vetë marrëveshjen ose në ndonjë marrëveshje te veçantë. Një detyrim i tillë do të prezumohet se ekziston, nëse është vendosur kështu në mënyrë të njëanshme nga kreditori;
- d) në formën e një overdrafti dhe ku kredia duhet të shlyhet brenda një muaji;
- dh) ku kredia është dhënë pa interes dhe pa ndonjë detyrim/pagesë tjetër dhe marrëveshjet e kredisë, sipas kushteve të të cilave kredia duhet të shlyhet brenda tre muajve dhe janë për t'u paguar vetëm detyrime me vlerë të vogël, të papërfillshme;
- e) ku kredia është dhënë nga punëdhënësi punonjësit të tij, si një veprimtari dytësor pa interes ose me një normë vjetore të përqindjes së pagesave/detyrimeve më të ulët se ato që ekzistojnë në treg dhe që përgjithësisht nuk janë të ofruara për publikun;
- ë) që janë rezultat i një zgjidhjeje të arritur në gjykatë ose përpara një autoriteti tjetër ligjor;
- f) që kanë të bëjnë me një pagesë të shtyrë, pa detyrime/pagesa, të një borxhi ekzistues;
- g) prej lidhjes së të cilave konsumatorit i kërkohet që të depozitojë një send si siguri në ruajtje të kreditorit dhe ku përgjegjësia e konsumatorit ndaj këtij sendi të lënë peng është rreptësisht e kufizuar;
- gj) që kanë të bëjnë me huatë e dhëna ndaj një publiku të kufizuar, në bazë të një dispozite ligjore, me qëllim të interesit të përgjithshëm, dhe me norma interesi më të ulëta se ato që ekzistojnë në treg, ose pa interes, apo në kushte të tjera që janë më të favorshme për konsumatorin se ato që ekzistojnë në treg dhe me norma interesi jo më të larta se ato që ekzistojnë në treg.

Pra, në mënyrë të përmblodhur, konsumatori që do të lidhë një nga marrëveshjet e mësipërme të kredisë nuk mund të përfitojë nga mbrojtja e posaçme që i ofrohet klientit – konsumator në rastin e kredisë konsumatore.

II. Konceptet bazë

2.1 Kuptimi i Kredisë Konsumatore

Sic u shpjegua edhe më sipër, kredia konsumatore është një marrëveshje kredie që i mundëson konsumatorit realizimin e blerjeve për plotësimin e nevojave të tij në mungesë mjeteve financiare, duke i realizuar këto interesa shpejt dhe në kohë.

Ligjvënësi nuk e ka kufizuar formën me anë të së cilës mundësohet dhënia e kredisë. Ajo mund të jetë në formën e një pagese të shtyrë (me marrëveshje të palëve, disbursimi i kredisë bëhet në një moment të mëvonshëm, ndërkohë që shlyerja e saj fillon që në momentin e nënshkrimit të kontratës), në formë huadhënie ose marrëveshje të tjera të ngjashme financiare. Kontrata e kredisë konsumatore, si një kontratë tipike, mund të jetë një kontratë standarde, e hartuar më parë nga kredidhënësi ose një kontratë që hartohet me vullnetin e lirë të të dy palëve (konsumatorit-klient dhe kredidhënësit).

2.2 Palët në kredinë konsumatore

2.2.1 Konsumatori

Sipas kuptimit të ligjit, **konsumator** është çdo person, i cili realizon blerje mallrash ose përdor shërbime për plotësimin e nevojave vetjake⁴.

Në ligjin shqiptar ky koncept është lënë i hapur me anë të përcaktimit “çdo person”⁵, ndërsa në Direktivën 2008/48/KE është përcaktuar në mënyrë eksplicite se konsumator është vetëm personi fizik, pra individ. Megjithatë, nën dritën e interpretimit të Direktivës 2008/48/KE që ka harmonizuar ligji shqiptar, arrihet në konkluzionin që këto dy koncepte janë të njëjta.

Përveç sa më sipër, është e rëndësishme të bëhet një shpjegim mbi dy kategori të vecanta brenda konceptit të konsumatorit, që janë *konsumatori mesatar* dhe *konsumatori vulnerabël*.

Konsumatori mesatar

Koncepti i *konsumatorit mesatar* është gjerësisht i përdorur në ligj, në nenet që lidhen me praktikën e padrejta tregtare.

4 I njëjti kuptim jepet edhe në Rregullore në sqarimin e termit konsumator, sipas së cilës: “konsumator - do të ketë kuptimin e përcaktuar në pikën 6 të nenit 3 të ligjit nr. 9902, datë 17.4.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”.

5 Këto debate doktrinale janë zgjidhur nga jurisprudenca e Gj.E.D. në çështjet e bashkuara C-541/99 dhe C- 542/99, datë 22.1.2001. Bashkimi Europian e ka zgjidhur këtë problem me Direktivën 2011/83/EU, datë 25.10.2011 “Mbi të drejtat e konsumatorëve”

Në kuadër të legjislacionit europian mbi konsumatorin, Direktiva 2005/29/KE, datë 11/05/2005 “*Për praktikat e padrejta tregtare*” sqaron për herë të parë konceptin e konsumatorit mesatar. Kjo Direktivë në preambulën e saj pohon se: “*Domosdoshmëria e mbrojtjes nga praktikat tregtare shtrohet mbi të gjithë konsumatorët*”. Gjykata e Europiane e Drejtësisë (GJED) ka parë të arsyeshme analizimin e efekteve mbi një tip konsumatori imagjinar. Në përputhje me parimin e proporcionalitetit, si dhe për të realizuar zbatimin efektiv të masave mbrojtëse të parashikuara, kjo Direktivë merr si pikë referimi konsumatorin mesatar, që është normalisht i informuar dhe i arsyeshëm, i vëmendshëm dhe i kujdesshëm, duke marrë në konsideratë faktorët socialë, kulturorë dhe gjuhësorë, sipas interpretimit të GJED.

Më pas logjika e legjislatorit europian në lidhje me konsumatorin mesatar vazhdon: “*Nocioni i konsumatorit mesatar nuk është statistikor. Organet gjyqësore dhe autoritetet kombëtare janë plotësisht të lira në përcaktimin e reagimit të konsumatorit tipik mesatar apo vulnerabël, për çdo rast, duke pasur parasysh jurisprudencën e Gjykatës Europiane të Drejtësisë.*”

Konsumatori vulnerabël

Ky është një term shumë i përdorur, por nuk ka ndonjë përkufizim ligjor të gjithëpranuar për shkak të heterogjenitetit të këtij grupi. Çdo sektor ka specifikat e tij në lidhje me përcaktimin e një grupi për t’u konsideruar si “*konsumator vulnerabël*”.

Ngjarje të përkohshme jetësore (si fëmijëria, sëmundjet, etj.), faktorët e tregut (pabarazi në informacion, fuqia e tregut, transaksionet komplekse, arsimimi etj.), si dhe mjediset, sistemet, produktet apo shërbimet e paaksesueshme për të gjithë, shndërrojnë një konsumator në konsumator vulnerabël. Pavarësisht këtyre, duhet mbajtur në konsideratë fakti se grupe të caktuara janë më të prekura strukturalisht nga të qenit vulnerabël ose i pambrojtur, të tillë si: grupet në pakicë, të moshuarit, njerëzit me aftësi të kufizuara etj. Grupi Këshillues për konsumatorët pranë Komisionit Europian pohon se ky term është ngushtësisht i lidhur me termin “*konsumator mesatar*”. Pamundësia e dhënies së një përcaktimi të ngurtë është pasojë e lëvizjes së konceptit “*vulnerabël*” brenda dhe jashtë strukturave të tregut, në varësi të industrisë përkatëse⁶.

2.2.2 Kredidhënësi

Pala tjetër që qëndron përballë konsumatorit, sipas përcaktimit të dhënë nga ligji, është kredidhënësi, që mund të jetë kreditor ose ndërmjetësues i kredisë⁷.

6 Për më tepër shih: http://ec.europa.eu/consumers/empowerment/docs/eccg_opinion_consumers_vulnerability_022013_en.pdf

7 Neni 45, pika 1.2 e Ligjit “Per Mbrojtjen e Konsumatoreve” përcakton se ndërmjetësues i kredisë është cdo person fizik ose juridik, i cili nuk vepron si kreditor, por për qëllime që lidhen me

Sipas Ligjit Nr. 9662 date 18.12.2006 “Për Bankat në Republikën e Shqipërisë”, subjektet që kanë të drejtë të ushtrojnë veprimtari financiare⁸, janë (i) bankat, (ii) degët e bankave të huaja dhe (iii) subjektet financiare jobanka⁹, të cilat licensohen nga Banka e Shqipërisë për kryerjen e kësaj veprimtarie. Për pasojë, edhe Rregullorja e Bankës së Shqipërisë përcakton si subjekte të zbatimit të saj ato që parashikon edhe ligji i mësipërm.

Ndërkohë ligjvënësi europian, sipas Direktivës 2008/48/KE, në nenin 3, referon në terma kreditor ose ndërmjetësues i kredisë, duke përkufizuar si kreditor personin fizik ose juridik që ofron ose premtion të ofrojë kredi në kuadër të biznesit të tij, tregtisë apo ushtrimit të profesionit.

Pra, në një këndvështrim krahasues, legjislacioni shqiptar ndryshe nga legjislacioni europian, limiton aplikimin e rregullave që lidhen me kredinë konsumatore vetëm tek subjektet e përmendura më sipër.

III. Të drejtat dhe detyrimet e palëve në kredinë konsumatore

3.1 Faza I - Publiciteti

Bankat kanë diskrecion të vendosin nëse do të bëjnë publicitet për ofrimin e kredisë konsumatore ose jo. Gjithashtu ato kanë të drejtë të zgjedhin formën e publicitetit, që mund të jetë nëpërmjet faqeve të tyre të internetit, fletëpalosjeve, billboardëve, televizionit etj. Kjo është një e drejtë e tyre në përputhje me politikat e vendosura nga secila bankë për produktet që ofron.

Megjithatë, ligji nëpërmjet përcaktimit në nenin 45, pika 1, ka vendosur detyrimin që, nëse bëhet publicitet për ofrimin e një kredie konsumatore, e cila tregon një normë interesi apo ndonjë shifër në lidhje me çmimin e kredisë, bankat duhet të sigurojnë që publiciteti të përfshijë informacionin standard të përcaktuar në ligj. Jo vetëm kaq, por ky informacion standard duhet të jepet në mënyrë të qartë, të saktë dhe të dukshme, me anë të një shembulli përfaqësues.

Duhet theksuar se, përdorimi i termit kredi konsumatore, në publicitetin e bërë për kredite që në fakt janë të përjashtuara nga fusha e zbatimit të neneve specifike që

trëgline, biznesin ose profesionin e tij: (i) paraqet ose ofron marrëveshje kredie tek konsumatorët; (ii) ndihmon konsumatorët për punën përgatitore, në lidhje me marrëveshjet e kredisë, ndryshe nga ato të përmendura në pikën (i); lidh marrëveshje kredie me konsumatorët në emër të kreditorit, mbi bazën e një tarifepër të cilën është rënë dakort.

8 Neni 54, pika 2, Ligji “Për Bankat”: Veprimtari financiare konsiderohen: a) të gjitha format e kredidhënies, duke përfshirë edhe kredinë konsumatore e kredinë hipotekore;

9 Ref. Ligji “Per Bankat”: Neni 2, pika 2; Neni 4, pika 1, 15 dhe 31; Neni 54, pika 1.

lidhen me këtë kredi, përveçse konsiderohet si zbatim i ligjit në mënyrë të gabuar, ka efekte negative tek konsumatori. Kjo për shkak se konsumatori mund të tërhiqet nga reklamimi i kredisë si “konsumatore”, duke krijuar përshtypje të gabuar për përfitimet që mund të ketë. Nga ana tjetër, ai nuk mund të përfitojë nga mbrojtja e posacme për kredinë konsumatore që i ofrohet nga ky ligj dhe aktet nënligjore të Bankës së Shqipërisë, e për pasojë marrëdhënia e tij me bankën, do t'i nënshtrohet rregullimeve ligjore me karakter të përgjithshëm.

3.1.1 Elementët në përmbajtje të publicitetit

Publiciteti për ofrimin e një kredie konsumatore nga bankat ka detyrimin të përmbajë domosdoshmërisht elementët e mëposhtëm:

a) *norma e huas*

Bankat kanë detyrimin që të japin informacion në lidhje me normën e huas, pavarësisht tipit të saj, pra nëse është fikse, e ndryshueshme apo të dyja.

Dhënia e këtij elementi ndikon në mirëinformimin e konsumatorit dhe mundësinë e tij për të vlerësuar ofertat e ndryshme, duke ndikuar drejtpërdrejt në interesat ekonomike të tij, mbrojtja e të cilave është një nga të drejtat bazë të konsumatorit të parashikuara në ligjin për mbrojtjen e konsumatorëve¹⁰.

b) *shuma totale e kredisë dhe kohëzgjatja e marrëveshjes së kredisë*

Shuma totale e kredisë është shuma e cila është e kërkueshme nga konsumatori për realizimin e nevojave të tij. Konsumatori do të vlerësojë nëse kredia realizon qëllimin për të cilin do të merret, vetëm nëse ka informacion në lidhje me shumën totale që ofron banka. Gjithashtu edhe kohëzgjatja e marrëveshjes është e rëndësishme të bëhet e ditur, në mënyrë që konsumatori të vlerësojë mundësitë e tij për shlyerjen e kredisë në përputhje me kohën për të cilën ajo ofrohet.

c) *Norma Efektive e Interesit (NEI)*

10 Neni 4 i këtij ligji parashikon : “Të drejtat bazë të konsumatorëve janë:

- a) e drejta e mbrojtjes së shëndetit, mjedisit dhe sigurisë së jetës;
- b) e drejta e mbrojtjes së interesave ekonomike;
- c) e drejta e ankimit;
- ç) e drejta për dëmshpërblim;
- d) e drejta e edukimit;
- dh) e drejta e marrjes së informacionit;
- e) e drejta e përdorimit të shërbimeve publike;
- ë) e drejta e mbrojtjes ligjore;
- f) e drejta e organizimit në shoqata ose bashkime për mbrojtjen e interesave të konsumatorëve dhe e drejta e përfaqësimit në organet e tyre vendimmarrëse.”

Sipas nenit 4 të Rregullores së Bankës së Shqipërisë, Normë Efektive e Interesit (NEI) është totali i kostos së kredisë për klientin, e shprehur si përqindje vjetore e vlerës së kredisë së dhënë. Ajo përcaktohet në përputhje me nenin 6 të kësaj Rregulloreje, e cila parashikon detaje mbi metodën e llogaritjes dhe publikimin e normës efektive të interesit për kreditë. Gjithashtu në Aneksin 1 të saj, jepet formula matematikore e detyrueshme për tu aplikuar për përllogaritjen e NEI-t, ku jepen edhe shpjegime mbi çdo koeficient të formulës dhe disa shembuj për një kuptim më të qartë të saj.

Duke qenë tepër teknike për t'u kuptuar, nuk po jepen shpjegime të mëtejshme mbi elementët që karakterizojnë NEI-n, por ajo që duhet theksuar është se, NEI është informacion tepër i rëndësishëm të cilin banka duhet t'ia bëjë të ditur konsumatorit që në këtë fazë. Ajo ka rëndësi të veçantë lidhur me interesat ekonomike të konsumatorit, pasi qëllimi i saj është të japë në vlera numerike dhe krahasuese koston totale të kredisë për konsumatorin. Një rëndësi e tillë buron jo vetëm nga përfshirja e NEI-it në informacionin standard që duhet të ofrohet, por veçanërisht nga legjislacioni specifik i BE-së për kredinë konsumatore.

Direktiva 2008/48/KE, në preambulën e saj, pika 19, shprehet se: “...Për të siguruar transparencën më të plotë të mundshme dhe krahasueshmërinë e ofertave, një informacion i tillë¹¹ duhet, në mënyrë të veçantë, të përfshijë Normën Efektive të Interesit, të aplikueshme mbi kredinë, e përcaktuar në mënyrë të njëjtë në Komunitetin Europian..... Më tej, në Aneksin I të Direktivës, është parashikuar mënyra e llogaritjes, e cila është aplikuar dhe në legjislacionin tonë kombëtar.

d) shuma totale e pagesës për konsumatorin

Shuma totale e pagesës për konsumatorin, sipas ligjvënësisë, është tërësia e të gjitha shpenzimeve, duke përfshirë shumën totale të kredisë që disbursohet, si edhe interesat, komisionet dhe çdo lloj tjetër shpenzimi që konsumatori paguan në lidhje me marrëveshjen e kredisë sipas kushteve të saj, si: shpenzimet për shërbimet ndihmëse për marrëveshjen e kredisë, në veçanti primet e sigurimit, shpenzimet për të përfutur kredinë, etj.

Ky element paraqet rëndësi të veçantë, pasi nëpërmjet tij, konsumatori është në gjendje të kuptojë se cila do të jetë shuma përfundimtare që ai do të paguajë, pra çfarë ndikimi do të ketë kjo kredi e marrë në likuiditetet dhe aftësinë e tij paguese. Në prani të një informacioni të tillë konsumatori do të mund të mbrojë interesat e tij ekonomike.

11 Informacioni parakontraktor.

e) *shumat e pagesave për këstet*

Shuma e këstit që konsumatorit do t'i duhet të paguajë është një e dhënë vecanërisht e rëndësishme që duhet bërë e ditur. Kjo për arsye se perceptimi i parë i konsumatorit, për peshën e kredisë së marrë, është me fjalë të tjera sasia e parave që ai do të duhet të shpenzojë cdo muaj për shlyerjen e saj. Kjo e ndihmon atë për të bërë një vlerësim paraprak bazuar mbi mundësitë e tij financiare, se cila është oferta më e përshtatshme për të, përpara se të drejtohet tek një prej bankave që ofrojnë kredi konsumatore.

3.1.2 Qartësia dhe saktësia e dhënies së informacionit

Informacioni që jepet në mjetin e zgjedhur për publicitet, duhet të jepet, *në mënyrë të qartë, të saktë dhe të dukshme*. Vlerësimi për përmbushjen e këtij detyrimi, mbështetet së pari në dhënien e të gjithë elementëve të përcaktuar më lart, dhe së dyti edhe mbi baza objektive, referuar në të dhëna të tilla si lloji i shkrimit, madhësia e tij apo vendi i këtij informacioni në tërësinë e mjetit të përdorur.

Nëse informacioni i dhënë nuk jepet i plotë, ai konsiderohet i pasaktë dhe i paqartë, për arsye të mangësive, duke sjellë konfuzion dhe duke krijuar për pasojë vështirësi në vlerësimin e tij nga konsumatori mesatar.

3.1.3 Shembulli përfaqësues

Informacioni që duhet të përmbajë publiciteti, duhet të jepet nëpërmjet një shembulli përfaqësues. Ky shembull është vendosur nga ligjvënësi me synimin për të bërë më të qartë për konsumatorin, tërësinë e elementëve të kredisë, në mënyrë që ai të kuptojë rëndësinë dhe vlerën e çdo informacioni që lidhet me kredinë konsumatore.

Nga ana tjetër, mungesa e shembullit vështirëson aftësitë e konsumatorit për të kuptuar aspekte teknike dhe ekonomike të informacioneve të dhëna.

3.2 Faza II - Informacioni Parakontraktor

Neni 45 i ligjit, pika 1.1 parashikon se, në një kohë të arsyeshme, përpara se konsumatori të pranojë ndonjë ofertë ose të lidhë kontratë, kreditori i siguron konsumatorit, në bazë të kushteve të kredisë dhe kushteve të ofruara nga kredidhënësi, si dhe nëse është e zbatueshme, preferencave të shprehura apo informacionit të dhënë nga ana e konsumatorit, të dhënat e nevojshme për të krahasuar ofertat e ndryshme, në mënyrë që të marrë, sipas këtyre të dhënave, një vendim për lidhjen e një marrëveshjeje kredie.

Shkurtimisht, ky quhet Informacioni Parakontraktor dhe është thelbësor në vendimarrjen e konsumatorit, sepse presumohet të paraqesë transparencë të plotë mbi dhënien e kredisë konsumatore nga ana e bankave. Në sajë të këtij informacioni, konsumatori do të mund të jetë i aftë të vlerësojë ofertat e ndryshme përpara se të hyjë në një marrëdhënie kontraktore me bankën, duke bërë në këtë mënyrë zgjedhjen e duhur dhe më të mirë për të.

Përsa i përket elementëve të detyrueshëm që duhet të përfshihen në informacionin parakontraktor, për qëllime praktike të të kuptuarit, ato janë strukturuar në tre grupe, si më poshtë, duke i vendosur edhe nën konceptin e të drejtave dhe detyrimeve të palëve:

3.2.1 Detyrimet e kredidhënësit

3.2.1.1 Grupi 1: Përshkrimi i karakteristikave kryesore të produktit të kredisë

Në këtë grup përfshihet informacioni në lidhje me:

- shumën totale të kredisë;
- kushtet për lëvrimin dhe tërheqjen e kredisë;
- kohëzgjatjen e kontratës së kredisë

Elementi i pare dhe ai i tretë, pra shuma totale e kredisë dhe kohëzgjatja e marrëveshjes së kredisë janë në fakt dy informacione, të cilat konsumatori i ka të paracaktuara, përpara se t'i drejtohet bankës.

Direktiva 2008/48/KE, në nenin 5 të saj, të titulluar “Informacioni Parakontraktor”, parashikon detyrimin për të dhënë informacion edhe në lidhje me identitetin dhe të dhënat e kreditorit dhe ndërmjetësuesit të kredisë.

Një gjë të tillë Rregullorja nuk e parashikon si detyrim në fazën parakontraktore, por vetëm në fazën kontraktore. Gjithashtu Direktiva parashikon detyrimin për përcaktimin e llojit të kredisë, ndërsa Rregullorja e ka përfshirë një gjë të tillë nën përcaktimin e vlerës totale të kredisë ose kufirin e kredisë në rastin e kredisë kufi (overdraftit) dhe/ose kartës së kredisë, pra duke përcaktuar këtë të dhënë, lë të nënkuptuar llojin e kredisë.

3.2.1.2 Grupi 2: Kostot e kredisë

Banka duhet t'i paraqesë konsumatorit të dhëna për të gjithë elementët financiarë të kredisë, të tilla si:

- a) Norma Efektive e Interesit nëpërmjet një shembulli përfaqësues dhe të dhënat financiare;
- b) norma e interesit dhe çdo indeks ose normë reference të aplikueshme mbi këtë normë interesi, si dhe periudhat, kushtet dhe procedurat për ndryshimin e saj;
- c) vlera e kështit;
- ç) numri i kësteve dhe periodiciteti i shlyerjeve të tyre, si dhe kur është e mundur të paraqitet një plan i shlyerjes së kredisë;
- d) mënyra e njoftimit të konsumatorit në rastin e ndryshimeve të kushteve të cilat sjellin pasoja për detyrimet pasurore të konsumatorit në bazë të kontratës;
- dh) kosto e mbajtjes së një llogarie për kryerjen e transaksioneve të lëvrimit të kredisë dhe të pagesave;
- e) koston e përdorimit të një karte apo mjeti tjetër pagese për transaksionet e lëvrimit të kredisë dhe të pagesave;
- ë) kosto të tjera lidhur me transaksionet e pagesave (kur është e aplikueshme);
- f) çdo kosto shtesë që është e detyrueshme për përfitimin e kredisë;
- g) garancitë/kolateralin dhe sigurimin e kërkuar (kur është e aplikueshme);
- gj) kushtet penale dhe kamatëvonesat në rastin e pagesave që kryhen pasi u ka kaluar afati, siç janë të zbatueshme në kohën kur jepet ky informacion, si dhe penalitetet në rast të mosrespektimit të kushteve dhe/ose afateve të tjera të kontratës.

Dhënia e plotë e informacionit për të gjithë elementët e mësipërm, ka rëndësi të vecantë, pasi në sajë të tyre konsumatori do të mund të jetë i aftë të vlerësojë mundësitë dhe potencialin e tij financiar, si edhe për të krahasuar dhe vlerësuar ofertat e dhëna nga banka të ndryshme, duke ndikuar drejtpërdrejt në zgjedhjen e tij në tregun e kredisë konsumatore.

Në mungesë të këtyre informacioneve, konsumatori nuk mund të pretendojë për mospërputhje të informacioneve të dhëna në fazën parakontraktore me informacionet e dhëna në kontratën e kredisë konsumatore të lidhur ndërmjet tij dhe bankës.

3.2.1.3 Dhënia me shkrim e informacionit parakontraktor

Të gjithë elementët e përmendur më lart, si dhe ato që do të analizohen më poshtë si të drejta të konsumatorit, sipas nenit 45 të Ligjit, pika 1.1, duhet të jepen me

shkrim apo me një mjet tjetër të qëndrueshëm¹². Kjo, pasi nëse informacioni nuk jepet me shkrim, konsumatori është i detyruar të jetë i kujdesshëm për t'i mbajtur mend kushtet e kontratës në të ardhmen, sidomos kushtet me karakter ekonomik, që ndikojnë në gjendjen e tij financiare.

Dhënia me shkrim e informacionit parakontraktor ndikon dhe mbron më shumë interesat ekonomike të konsumatorëve, vecanërisht të atyre vulnerabël.

3.2.2 Të drejtat e konsumatorit

3.2.2.1 Grupi 3: Aspektet ligjore

Informacioni parakontraktor duhet të përfshijë edhe disa elementë që konsiderohen si të drejta të konsumatorit, ku përfshihen:

- a) *E drejta për të hequr dorë nga kontrata¹³, periudha gjatë të cilës mund të ushtrohet kjo e drejtë dhe procedurat për ushtrimin e saj*

E drejta për të hequr dorë nga kontrata është një nga kushtet themelore për realizimin e të drejtave të konsumatorit. Kjo është vlerësuar nga ligjvënësi si një e drejtë që synon të “balancojë” pushtetet midis tregtarit dhe konsumatorit. Vetëm nëpërmjet ushtrimit të saj, konsumatori mund të risjellë situatën e tij ekonomike dhe financiare në gjendjen e mëparshme, pa kosto shtesë. Ligji parashikon për këtë një afat 14 ditor nga nënshkrimi i marrëveshjes së kredisë, pa dhënë asnjë arsye.

Është e rëndësishme që konsumatori të informohet për këtë të drejtë që në fazën parakontraktore, në mënyrë që ai të jetë në dijeni të plotë të cdo të drejte që mund të ushtrojë pas lidhjes së kontratës.

Në kushtet e mungesës së informacionit në lidhje me të drejtën për të hequr dorë nga kontrata dhe procedurat për ushtrimin e saj, konsumatori mund të ngarkohet me detyrime juridike, për të cilat nuk ka më vullnet dhe mundësi objektive për ti përmbushur. Ky informacion i mangët kufizon mbrojtjen ligjore që subjekti gëzon në cilësinë e konsumatorit.

12 Sipas ligjit “Për mbrojtjen e konsumatorëve”: *Mjet i qëndrueshëm është çdo mjet, i cili i mundëson konsumatorit ruajtjen e informacionit të drejtuar personalisht atij, në mënyrë që të lejojë referimin për qëllime informimi, në të ardhmen, për një periudhë kohe të përshatshme, dhe që lejon riprodhimin e pandryshuar të informacionit të ruajtur.*

13 Neni 45, pika 2 e ligjit “Për mbrojtjen e konsumatorëve” parashikon: *“Konsumatori ka të drejtë të heqë dorë nga marrëveshja e kredisë, pa dhënë asnjë arsye, brenda një afati prej 14 ditësh kalendarike, duke filluar nga data e lidhjes së marrëveshjes së kredise ose nga data kur konsumatori merr dijeni për kushtet kontraktuale, nëse kjo e fundit është e mëvonshme”;* Neni 6, germa (m) e rregullores së Bankës së Shqipërisë.

- b) e drejta për të shlyer kredinë përpara afatit si dhe kostot që rrjedhin nga kjo (kur është e aplikueshme), duke treguar vlerën dhe metodën e llogaritjes;*

Kjo e drejtë synon të mbrojë në mënyrë të drejtpërdrejtë interesat ekonomike të konsumatorit, kundrejt atyre të kredidhënësit (veçanërisht bankës). Në kushtet e aftësisë paguese konsumatorit i jepet e drejta për të shlyer shumën e kredisë përpara afatit të maturimit, duke lehtësuar në këtë mënyrë dhe barrën financiare të tij.

- c) koha e vlefshmërisë së informacionit parakontraktor për konsumatorin;*

Konsumatori ka të drejtë të dijë për sa kohë është i vlefshëm informacioni që merr në fazën parakontraktore. Kjo i jep mundësinë atij të marrë një vendim të menduar mirë, dhe më pas të ketë mundësi të hyjë në marrëdhënien kontraktore me të njëjtat kushte dhe terma të cilat ai i ka vlerësuar të pranueshme për gjendjen e tij financiare gjatë fazës parakontraktore.

Mungesa e një informacioni të tillë kushtëzon veprimet e mëvonshme të konsumatorit.

- d) informimi i konsumatorit në rastin e mosmiratimit të kredisë konsumatore të shoqëruar me arsyet përkatëse.*

Pavarësisht se mund të duket si një formalitet, kjo konsiderohet si një e drejtë bazë për konsumatorin, pasi ai duhet të njoftohet plotësisht mbi vendimin e bankës, si në rastin e aprovimit të kredisë ashtu edhe në rastin kur kjo refuzohet. Nëse ndodh kjo e fundit, ky detyrim i bankës merr akoma më shumë rëndësi, pasi nëpërmjet një njoftimi refuzues, konsumatori do ketë mundësi të mendojë për të marrë në kohë masat e nevojshme për realizimin e nevojave të tij, në një bankë tjetër.

3.3 Faza III - Kontrata

Faza kontraktore është faza më e rëndësishme në marrëdhënien midis konsumatorit dhe kredidhënësit (bankës), pasi ky moment shënon fitimin e të drejtave dhe marrjen përsipër të detyrimeve juridike të palëve në këtë marrëdhënie.

Detyrimet që rëndojnë mbi kredidhënësit, për kontratën e kredisë konsumatore rregullohen nga ligji “Për mbrojtjen e konsumatorëve”¹⁴ dhe Rregullorja e Bankës së Shqipërisë¹⁵.

¹⁴ Neni 27 dhe Neni 45 i Ligjit

¹⁵ Rregullorja e Bankës së Shqipërisë rregullon marrëdhëniet kontraktore, informacionin që duhet të përmbajë kontrata e kredisë konsumatore si dhe të drejtat që i lindin konsumatorit pas lidhjes së kësaj kontrate, përkatësisht, në nenet 7, 8, 11, 12.

Detyrimi i kredidhënësit për të përmbushur me korrektësi parashikimet ligjore të përcaktuara nga aktet e mësipërme rrit nivelin e kuptimit dhe ndërgjegjësimit të konsumatorit në lidhje me të drejtat dhe detyrimet që rrjedhin nga kjo marrëdhënie kontraktore. Kjo ndikon edhe në rritjen e aftësisë së konsumatorit për të shfaqur vullnetin e tij në hartimin e kushteve në kontratën e kredisë konsumatore dhe mbi të gjitha për të mbrojtur autonominë e tij në përcaktimin e të drejtave dhe detyrimeve të ndërsjellta, me synimin për të mos rënë pre e pushtetit të kredidhënësit.

Neni 7 i Rregullores parashikon elementët që duhet të përmbajë kontrata e kredisë konsumatore. Duke qenë se pala që harton kontratën është praktikisht dhe pothuajse gjithmonë kredidhënësi, pra banka, detyrimi për përfshirjen në kontratë të të gjithë elementëve që do të analizohen më poshtë, rëndon mbi bankën.

Në vijim paraqitet një analizë e domosdoshmërisë së këtyre elementëve në kontratën e kredisë konsumatore, parë nën këndvështrimin e mbrojtjes së konsumatorit dhe nën dritën e pasojave në marrëdhënien që krijohet me bankën.

Për efekte praktike të shpjegimit këto të dhëna grupohen si më poshtë:

3.3.1 Grupi 1: Të dhëna të përgjithshme

Ky grup i të dhënave ka karakter të përgjithshëm dhe përshtues. Këtu futen të dhënat në lidhje me qëllimin e kredisë, të dhëna të plota për identitetin dhe adresat e palëve kontraktore, vlerën totale të kredisë dhe kushtet për lëvrimin e saj dhe afatin e maturimit të kredisë.

- a) *Qëllimi i kredisë* është në funksion të arsyeve të marrjes së saj nga konsumatori. Nëpërmjet kësaj të dhëne, banka mund të kontrollojë përdorimin e kredisë nga ana e konsumatorit.
- b) *Të dhënat e plota për identitetin e palëve* përmbajnë emrin dhe mbiemrin e konsumatorit, adresën e tij, numrin e telefonit apo adresën e postës elektronike. Në lidhje me bankën, konsumatori duhet të marrë të dhëna që lidhen me identitetin e saj, të dhëna në lidhje me nëpunësin që nënshkruan kontratën në emër dhe për llogari të bankës, faqen e internetit, gjithashtu adresën fizike dhe postën elektronike.
- c) *Shuma totale e kredisë dhe afati i maturimit të saj* janë dy kushte kontraktore që kredidhënësi merr dijeni në sajë të konsumatorit. Ekzistenca e tyre në kontratën e kredisë respekton të drejtën për informim të konsumatorit.
- ç) Konsumatori duhet të marrë dijeni mbi *mënyrën e lëvrimin të kredisë*. Ky koncept përfshin procesin e lëvizjes së parave. Pra, nëse konsumatori do

t'i marrë ato në dorë cash, apo do të jetë banka që do të realizojë lëvizjen nëpërmjet një numri llogarie bankare ose drejtpërdrejt tek përfituesi. Listimi i dokumentave të nevojshme për lidhjen e kontratës së kredisë konsumatore nuk përmbush këtë detyrim informativ.

3.3.2 Grupi 2: Të dhëna financiare

Ky grup i të dhënave lidhet me informacione që kanë ndikim të drejtpërdrejtë në gjendjen financiare të konsumatorit dhe që prekin interesat e tij ekonomike të mbrojtur nga ligji, ndaj mund të konsiderohen si informacion financiar.

Më poshtë jepen elementët që përmban ky grup si dhe shpjegimin e rëndësisë për secilin:

- a) *Norma e interesit*, kushtet që përcaktojnë mënyrën e zbatimit dhe përlllogaritjes së kësaj norme, çdo indeks ose normë reference të zbatueshme, si dhe periudhat, kushtet dhe procedurat për ndryshimin e normës së interesit, janë elementë thelbësorë në kontratën e kredisë konsumatore.

Norma e interesit do të përcaktojë kufijtë dhe vlerën e pagesës që do të bëjë konsumatori, i cili duhet gjithashtu të njoftohet për çdo ndryshim të mundshëm të kësaj norme. Kontrata duhet të parashikojë dhe mënyrën sesi konsumatori do të vihet në dijeni për ndryshimin e normës së interesit, detyrim i zbatueshëm për norma interesi të ndryshueshme.

- b) Kontrata e kredisë konsumatore duhet të përmbajë të shprehur qartë *normën efektive të interesit*, të llogaritur në kohën që lidhet kjo kontratë kredie. NEI ka rëndësi thelbësore për interesat ekonomike të konsumatorit, siç është theksuar edhe në analizën e fazës së publicitetit dhe asaj parakontraktore.

Ndonëse ekziston mundësia që konsumatori të mos e ketë tërësisht të qartë rolin dhe ndikimin e NEI-t, për shkak të konceptit paksa të ndërlikuar të tij, kontrata e kredisë konsumatore duhet të përmbajë të dhënat financiare dhe të gjitha supozimet e përdorura për llogaritjen e kësaj norme, si edhe kushtet sipas të cilave mund të ndryshojë kjo normë.

Me të drejtë, bankat mund të shtrojnë pyetjen mbi nevojën e dhënies së këtij informacioni konsumatorëve, në kushtet kur një konsumator mesatar mund të mos e kuptojë.

Së pari, prania e këtij informacioni është një detyrim ligjor, që rrjedh nga aktet në fuqi.

Së dyti, konsumatori mund të mos e kuptojë atë personalisht, por mund të informohet dhe këshillohet në çdo kohë në lidhje me të, në aspektin financiar.

Së treti, ligji përcakton se në rastet kur është objektivisht e pamundur të jepet NEI, konsumatorit duhet t'i jepet informacion i mjaftueshëm në kontratën e nënshkruar,

për kostot ose shpenzimet e kredisë. Pra, ligji e parashikon në mënyrë të përforcuar këtë detyrim, duke e ngarkuar bankën që t'i japë konsumatorit çdo informacion që shkon drejt përcaktimit të çdo shpenzimi shtesë në ngarkim të konsumatorit.

- c) Në kushtet kontraktore duhet të jetë parashikuar *totali i kostos së kredisë për konsumatorin*;

Kjo e dhënë i bën të qartë konsumatorit se cila është kosto totale e kredisë së marrë prej tij, pra cila është shtesa që do të paguajë konsumatori mbi shumën e marrë prej tij. Nëpërmjet këtij informacioni, konsumatori mund të llogarisë në çdo moment, atë pjesë të kredisë që ka shlyer dhe pjesën që i ka mbetur.

- ç) *Çdo shpenzim që nuk përfshihet në llogaritjen e NEI-t*;

Banka duhet t'i bëjë të ditur konsumatorit çdo shpenzim që nuk përfshihet në llogaritjen e NEI-t, por që do të paguhet nga ai në rrethana të caktuara duke treguar qëllimin si dhe vlerën në rastet kur është e njohur. Të gjitha këto të dhëna me natyrë financiare afirmojnë frymën e ligjvënësit për të mbrojtur interesat pasurorë të konsumatorit, si pala më e dobët.

- d) Kontrata e kredisë konsumatore duhet të përmbajë *shumën e kështit, numrin dhe periodicitetin ose datat e çdo kësti* (pagesave të konsumatorit) për të shlyer kredinë, dhe *çdo shpenzim tjetër lidhur me dhënie dhe përdorimin e kredisë*, të paraqitur në një plan shlyerjeje të kredisë (kryegjë dhe interes). Shuma e kështit, numri i tyre dhe data e çdo pagese i krijon siguri konsumatorit dhe e detyron atë që të krijojë kushtet ekonomike dhe financiare në mënyrë që të përmbushë detyrimet në kohë dhe me korrektësi.

- dh) *Plani i shlyerjes së kredisë*, i ndarë në dy zëra, kryegjë dhe interes, i sqaron dhe më tej konsumatorit se çfarë vlere të çdo zëri të kredisë është duke përmbushur.

- e) Informacioni në lidhje me koston e mbajtjes së një llogarie apo të përdorimit të një mjeti pagese për transaksionet e lëvrimit të kredisë dhe të shlyerjeve/ pagesave, dhe kosto të tjera lidhur me transaksionet e pagesave (kur është e aplikueshme) është ngushtësisht i lidhur me grupin e parë të të dhënave, pikërisht me kushtet dhe mënyrën e lëvrimit të kredisë.

- ë) Kontrata duhet të parashikojë *garancitë e vendosura* për të siguruar ekzekutimin e kontratës së kredisë. Këto garanci mund të lidhen me një kontratë tjetër, e cila i bashkëngjitet kontratës së kredisë konsumatore, ose mund të jetë aneks i saj. Përcaktimi i garancive dhe lloji i tyre përcaktojnë rregullimin e kredisë nën termat e kredisë konsumatore apo të asaj hipotekare.

Në rastin kur është e aplikueshme, kjo kontratë duhet të përmbajë si aneks të saj, ose t'i bashkëngjitet *kontrata e sigurimit të jetës ose të pronës*. Një kusht i tillë ndonëse shton barrën financiare për konsumatorin, krijon siguri për bankën duke zhvendosur një pjesë të rrezikut nga mospërmbushja e detyrimeve të konsumatorit drejt kompanisë së sigurimit.

3.3.3 Grupi 3: Të drejtat ligjore të konsumatorit

Ky grup i informacioneve që duhet të përmbajë kontrata e kredisë konsumatore lidhet më së shumti me të drejtat kryesore, të cilat afirmohen edhe nga Bashkimi European si mjete që gëzon konsumatori në funksion të arritjes së ekuilibrit konsumator – tregtar. Këtu përfshihen:

a) e drejta e tërheqjes nga kontrata e kredisë, sipas përcaktimit të nenit 11 të Rregullores;

Kontrata e kredisë konsumatore duhet të përmbajë në mënyrë të shprehur qartë të drejtën e konsumatorit për t'u tërhequr nga kontrata. Ky afat është 14 ditë dhe fillon nga dita e arritjes së marrëveshjes ose lidhjes së kontratës, ose nga data kur konsumatori merr dijeni për kushtet kontraktuale (nëse kjo e fundit është e mëvonshme). Përpara ushtrimit të kësaj të drejte konsumatori duhet të njoftojë bankën për synimin e tij (brenda afatit prej 14 ditësh) për t'u tërhequr nga kontrata e kredisë.

Në qoftë se kredia është disbursuar dhe përfituar nga konsumatori dhe në qoftë se ky i fundit ushtron të drejtën për t'u tërhequr nga kontrata, banka duhet të njoftojë konsumatorin për vlerën e kredisë që duhet t'i rikthehet nga ky i fundit. Shpenzimet e mundshme të bankës të krijuara nga veprime me palë të treta për efekt të disbursimit të kësaj kredie, përfshihen në çdo rast në informacionin kontraktor, ndërsa interesi llogaritet mbi bazën e normës së interesit të rënë dakord.

Nëse pala konsumatore përbëhet nga disa persona dhe njëri prej tyre ushtron të drejtën për t'u tërhequr nga kontrata e kredisë konsumatore, atëherë dhe personat e tjerë që përbëjnë palën konsumatore kanë të drejtën të tërhiqen nga kjo kontratë.

Rëndësia e ekzistencës së kësaj të drejte, është shpjeguar në pjesën e informacionit parakontraktor.

b) e drejta për shlyerjen e kredisë para afatit dhe e përfitimit të një reduktimi të koston totale të kredisë,

Konsumatori ka të drejtë të shlyejë kredinë përpara afatit të maturimit dhe të përfitojë reduktim të koston totale të kredisë. Ky veprim i siguron përmbushjen përpara kohe të detyrimeve konsumatorit, eliminon rrezikun që rëndon mbi bankën, por nga ana tjetër prek interesat ekonomike të bankës, meqenëse konsumatori ka të

drejtë të përfitojë reduktim të kostos totale të kredisë. Megjithatë, me ndryshimet e vitit 2011 të Rregullores, Banka e Shqipërisë ka përcaktuar vlerën e kompensimit dhe rastet kur banka përjashtohet nga kjo e drejtë¹⁶.

- c) *kostot/penalitetet* si dhe procedurat dhe metodologjinë e llogaritjes së tyre, të cilat konsumatori duhet t'i paguajë në rastin e shlyerjes së pjesshme ose të plotë të kredisë, përpara afatit të maturimit;

Kostot ose penalitetet si dhe procedurat dhe metodologjinë e llogaritjes së tyre, të cilat konsumatori duhet t'i paguajë në rastin e shlyerjes së pjesshme ose të plotë të kredisë, përpara afatit të maturimit, duhet të jenë të mirëpërcaktuara, si dhe të respektojnë rregullimet ligjore në fuqi.

- e) forma juridike e vendosjes së kolateralit, vlerësimi dhe mënyra e vënies në ekzekutim të tij (kur është i aplikueshëm);

Rregullorja parashikon se kontrata e kredisë konsumatore duhet të përmbajë informacion që lidhet me formën juridike të vendosjes së kolateralit¹⁷, vlerësimin dhe mënyrën e vënies në ekzekutim të tij (kur është i aplikueshëm). Pra, kolaterali është objekt i barrës sigurorese, e cila është një ndër mjetet që siguron përmbushjen e detyrimeve të njohura nga legjislacioni ynë civil.

- d) *penalitetet lidhur me mosrespektimin e detyrimeve kontraktore* të cilat nuk janë përfshirë në llogaritjen e normës efektive të interesit, por të cilat paguhen nga konsumatori në rrethana të caktuara si dhe përcaktimi i këtyre rrethanave.

16 Në rastin e shlyerjeve të kredisë para afatit, banka ka të drejtën për një kompensim të drejtë dhe objektiv, për kosto të mundshme të lidhura direkt me shlyerjen/et e kredisë para afatit, me kusht që shlyerja para afatit t'i përkojë një periudhe, për të cilën norma e interesit është fikse, sipas përcaktimit në kontratën e kredisë.

Nëse periudha midis shlyerjes para afatit dhe maturimit të kredisë është mbi 1 vit, kompensimi i përcaktuar si më sipër, nuk tejkalon 2 për qind të shumës së kredisë së paguar para afatit dhe nëse kjo periudhë nuk kalon 1 vit, kompensimi nuk tejkalon 1 për qind të shumës së kredisë së paguar para afatit.

Kompensimi për shlyerjet e parakohshme nuk aplikohet në rastet e mëposhtme:

- i) nëse shlyerja realizohet në bazë të një kontrate sigurimi, e cila ka si qëllim shlyerjen e kredisë;
- ii) për kredinë kufi (overdraft-in); dhe
- iii) nëse shlyerja e kredisë para afatit i përkon një periudhe, për të cilën norma e kredisë nuk është fikse."

17 Sipas ligjit nr. 8537, date 18.10.1999 "Për barret sigurorese", i ndryshuar: "Kolateral është pasuria e luajtshme që është objekt i barrës sigurorese. Kolaterali mund të ekzistojë ose mund të krijohet në të ardhmen dhe nuk kufizohet vetëm në pasuritë e luajtshme mbi të cilat barrëdhënësi ka pronësinë apo një të drejtë të tashme. Kolaterali mund të ndodhet kudo, brenda ose jashtë Shqipërisë. Kolaterali përfshin të ardhurat kolateral."

Këto penalitete, sipas përcaktimit ligjor janë lënë në diskrecion të bankës. Prania e tyre në kontratë kushtëzohet nga politikat e bankës. Rregullorja parashikon gjithashtu se, nëse njihet vlera e saktë e këtyre penaliteteve që në momentin e lidhjes së kontratës, jepen shumat respektive dhe në rast të kundërt, jepet metoda e përlogaritjes së tyre.

3.3.4 Kushte të tjera të kontratës

Ligji parashikon në paragrafin 4 të nenit 45: *“Marrëveshja e shkruar përfshin të gjithë informacionin, që lidhet me normën vjetore, në përqindje, të detyrimit, kushtet për ndryshimin e kësaj të fundit, shumat, numrin dhe frekuencën ose datat e pagesave, që duhet të kryejë konsumatori për të shlyer kredinë, si dhe çfarëdo kushti tjetër thelbësor të kontratës.”*

Ligjvënësi ka parashikuar detyrimin që kontrata e kredisë konsumatore të përmbajë në mënyrë eksplicite çdo të dhënë që ka në përmbajtje numra apo shifra dhe ka lënë në diskrecion të palëve vlerësimin e konceptit kushte thelbësore. Megjithatë, në kuptim të përcaktimeve të Rregullores, të gjitha kushtet e parashikuara në të janë kushte thelbësore, që nënkupton se duhet të jenë me çdo kusht në përmbajtjen e kontratës së kredisë konsumatore.

Përveç kësaj, banka, si pala që harton kontratën është e lirë për të shtuar çfarëdo kushti që ajo e vlerëson si kusht thelbësor.

Këto kushte nuk duhet të jenë në kategorinë e atyre që ligji i trajton në nenin 27 *“Kushtet e padrejta”*. Përcaktimet e këtij neni aplikohen për të gjitha llojet e kontratave që lidhen me konsumatorët. Referuar specifikave të kontratës së kredisë konsumatore, kushtet e padrejta, të cilat gjejnë aplikim për këto lloj kontratash, janë kushte të cilat:

- i kërkojnë çdo konsumatori, i cili nuk arrin të përmbushë detyrimin e tij, të paguajë si kompensim një shumë të lartë joproporcionale;
- detyrojnë konsumatorin të mos anullojë kushtet, me të cilat ai nuk ka mundësi reale për t'u bërë i njohur, përpara përfundimit të kontratës;
- i mundësojnë tregtarit të ndryshojë kushtet e kontratës në mënyrë të njëanshme, pa një arsye të vlefshme, që specifikohet në kontratë¹⁸;
- 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;

18 Ky kusht ka qenë objekti kryesor i vendimit nr. 15, datë 04.02.2011 të Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorëve.

- përjashtojnë ose pengojnë të drejtën e konsumatorit të ndërmarrë veprime ligjore ose të ushtrojë çdo kompensim tjetër ligjor, veçanërisht duke i kërkuar konsumatorit të paraqesë mosmarrëveshjet ekskluzivisht në arbitrazh të pambuluar nga dispozitat ligjore, duke kufizuar padrejtësisht të dhënat në dispozicion për të, ose duke i ngarkuar konsumatorit barrën e provës, e cila, sipas nenit 12 të Kodit të Procedurës Civile, i bie palës tjetër në kontratë;
- ndryshojnë kushtet e kontratave të kredisë, veçanërisht metodën/metodologjinë e përlllogaritjes së normës së interesit dhe elementët e saj, pa marrë më parë pëlqimin e konsumatorit.

3.3.5 Transparenca

Në lidhje me kërkesat për transparencën, rregullimi i përgjithshëm i përcaktuar në nenin 28 të ligjit, për kontratat ku të gjitha ose disa kushte që u ofrohen konsumatorëve janë të shkruara, vlen edhe për kontratat e kredisë konsumatore. Ky rregullim përcakton se kontratat duhet të kenë një formulim të kuptueshëm në gjuhën shqipe dhe një paraqitje të qartë e të dallueshme. Shkrimi i përdorur duhet të jetë Times New Roman, me madhësi të karakterit të shkrimit, të paktën 10.

Është tepër me rëndësi të theksojmë frymën mbrojtëse të legjislatorit në drejtim të konsumatorit, duke parashikuar se në rast se ka dyshime rreth kuptimit të kushtit të kontratës, atëherë interpretimi është në favor të konsumatorëve.

Në përfundim të analizës së mësipërme lidhur me përmbajtjen e kontratës së kredisë konsumatore, vlen të theksohet se në mungesë të këtyre informacioneve konsumatorit i lind e drejta për të kërkuar pavlefshmëri të kushteve kontraktore. Kjo pavlefshmëri mund të jetë e plotë (prek të gjithë kontratën) ose e pjesshme (prek një pjesë të saj).

IV. Informacione të mëtejshme

Mbrojtja efikase e konsumatorit është e nevojshme për të siguruar funksionimin e duhur të ekonomisë së tregut. Kjo mbrojtje do të çojë në përmirësimin e cilësisë së mallrave dhe shërbimeve të ofruara, në ruajtjen e standardeve të duhura të sigurisë dhe në përforcimin e rregullave që kontribuojnë drejt uljes të konkurrencës së pandershme.

Në përfundim, duke besuar se shpjeguesi ka qenë i thjeshtë dhe lehtësisht i kuptueshëm si për bankat që ofrojnë kredi konsumatore ashtu dhe për konsumatorët, shpresojmë të shihet si një instrument udhëzues për zbatimin me korrektësi të legjislacionit në fushën e kredisë konsumatore. Kjo do të çonte në një shërbim më cilësor të ofruar nga këto banka, dhe nga ana tjetër në një konsumator më të informuar dhe më të kënaqur nga shërbimi i ofruar.

Për informacione të mëtejshme mund të kontaktoni Komisionin e Mbrojtjes së Konsumatorit në adresën e emailit kmk@ekonomia.gov.al ose në numrin e telefonit 042 278 109.

