



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

---

**VENDIM**

**Nr. 89, Datë 18.02.2022**

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve me pjesëmarrjen e:

- |                               |         |
|-------------------------------|---------|
| - Znj. Klotilda Neziri        | Kryetar |
| - Znj. Anairda Arizaj         | Anëtar  |
| - Z. Gentjan Thoma            | Anëtar  |
| - Znj. Blerta Çani (Drenofci) | Anëtar  |

në mbledhjen e tij të datës 18.02.2022, vazhdoi shqyrtimin e ankesës nga Qendra e Konsumatorit Shqiptar (QKSH), që përcolli ankesën e konsumatorit A.K. kundrejt subjektit “Albtelecom sh.a”.

**VËREN SE:**

Qendra e Konsumatorit Shqiptar, nëpërmjet postës elektronike (e-mail) të datës 12.02.2021, i përcolli për shqyrtim Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorëve (me poshtë Komisioni), ankesën e konsumatorit A.K kundrejt subjektit Albtelecom sh.a. Ankesa u administrua nga Komisioni me nr. 2 prot. (KMK), datë 12.02.2021. Ankesa konsiston në pretendimin për aplikimin e kushteve të padrejta në vendosjen e interesave të lartë krahasuar me detyrimin e konsumatorit, si dhe mungesën e njoftimit të konsumatorit në drejtim të shlyerjes së detyrimeve.

QKSH ka marrë një ankesë nga konsumatori në lidhje me Albtelecom sh.a. Konsumatori ka lidhur një kontratë për ofrimin e shërbimit të telefonisë fikse me datë 20.11.03. Në Dhjetor të vitit 2020, konsumatori njoftohet nga kompania “D&A Fin Partner sh.p.k” për dy fatura të pa likuiduara, përkatësisht me datë 06.12.2011 me vlerë 662.40 dhe datë 05.01.2012, për një detyrim me vlerë 670.97. Detyrimi aktual, sipas njoftimit të kësaj kompanie është 4957 lekë. Ky detyrim, së bashku me kamatat dhe interesat është në shpërpjesëtim me detyrimin përkatës. Detyrimi i mbartur dhe interesat e tij shkaktojnë pabarazi të ndjeshme midis tregtarit dhe konsumatorit. Interesat janë pothuajse pesë herë me shumë se “detyrimin të pretenduar”, i cili është i paprovuar. Interesat janë shumë të larta krahasuar dhe me dëmin “që pretendohet” t’i jetë shkaktuar Albtelecom sh.a. Në lidhje me këtë detyrim, konsumatori nuk është njohur në asnjë rast nga ofruesi i shërbimit Albtelecom sh.a. Konsumatori A.K. po atë vit ka mbyllur kontratën me Albtelecom. Sipas kontratës standarde të hartuar nga Albtelecom

nuk do të ishte e mundur mbyllja e kontratës, nëse konsumatori do të kishte detyrime të pashlyera. Pas 10 viteve, konsumatori “përndiqet” nga një kompani përmbarimi, që ka blerë borxhet e këqija të subjektit Albtelecom.

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

*Së pari*, subjekti “Albtelecom” është shoqëri aksionare, me NUIS: J61824053N dhe që ushtron veprimtari në fushën e shërbimeve të komunikimeve elektronike. Në kuptim të përkufizimit të parashikuar nga neni 3, pika 14 e ligjit nr. 9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar, subjekti plotëson kërkesat ligjore për t’u klasifikuar si “tregtar”, pasi është subjekt, i cili vepron për qëllime që lidhen me veprimtarinë e tij ekonomike dhe/ose tregtinë.

*Së dyti*, çështja është objekt shqyrtimi, pasi konsiston në një marrëdhënie midis tregtarit dhe konsumatorëve, dhe rrjedhimisht është brenda fushës së zbatimit të Ligjit nr. 9902/2008, i ndryshuar, dhe në kompetencë të Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorëve.

*Së treti*, praktika e ndjekur nga subjekti për njoftimin e konsumatorit, është një praktikë tregtare, në kuptim të pikës 15, të nenit 3, dhe Kreut I “Praktikat e padrejta tregtare”, të Pjesës V “Praktikat e tregtimit”, nenet 13-17 të Ligjit nr. 9902/2008, i ndryshuar.

15. “Praktikë tregtare” është çdo veprim, përjashtim, mënyrë sjelljeje ose përfaqësim, komunikim tregtar, përfshirë këtu publicitetin dhe tregtimin nga tregtari, që lidhet drejtpërdrejt me promovimin, shitjen apo furnizimin e një malli apo shërbimi te konsumatorët. “

Sa më sipër, Komisioni vlerëson se, praktika tregtare e ndjekur nga subjekti Albtelecom sh.a. hyn në fushën e zbatimit të ligjit për mbrojtjen e konsumatorëve dhe shqyrtimi i ankesës së lartpërmendur është në kompetencë të Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorëve.

Bazuar edhe 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) praktikat e padrejta tregtare”

- **Vlerësimi i praktikës tregtare**

Komisioni filloi shqyrtimin e kësaj çështjeje në mbledhjen e tij të datës 19.04.2021. Paraprakisht subjektit me anë të shkresës me nr. 2/1 Prot. (KMK), datë 22.02.2021, i është vënë në dispozicion ankesa e konsumatorit si dhe i është kërkuar për një vlerësim të plotë të ankesës, një informacion i plotë sqarues, kontrata përkatëse, si dhe çdo dokumentacion tjetër, që mund disponohet mbi këtë praktikë.



Komisioni konstatoi se subjekti kishte kthyer përgjigje me lëndë "Përgjigje shkresës Tuaj...", me nr. 1028/1 Prot., datë 16.3.2021 dhe administruar nga KMK me nr. 2/2 Prot., datë 23.3.2021. Në këtë shkresë është dhënë informacioni mbi çështjen, përfshirë këtu edhe tabelën e situatës së pagesave për detyrimin e pashlyer të pajtimtarit, për të cilat e ka njoftuar dhe me herët konsumatorin. Në shkresë subjekti sqaron se konsumatori ka nënshkruar dy kontrata pajtimi me subjektin, dhe konsumatori ka kryer rregullisht shlyerjen e detyrimit, sipas faturimit të bërë nga subjekti. Vetëm për muajt nëntor e dhjetor 2011 për të dy numrat, konsumatori ka të pashlyera detyrimet, si dhe kamatë vonesat respektive, sipas tabelës që i është vënë në dispozicion komisionit. Për këto detyrime konsumatori është njoftuar me shkresë, e-mail dhe SMS nga subjekti. Gjithashtu, subjekti sqaron se, në referencë të aplikimit mbi interesat e larta sqarohet se tarifimi është kryer në përputhje me kushtet e kontratës. Aktualisht detyrimi i pajtimtarit është nën administrimin e kompanisë D&A Fin Partner sh.p.k.

Mbas shqyrtimit të informacionit si dhe tabelës së paraqitura nga subjekti, duke mbajtur në konsideratë faktin se konsumatori në pretendimet e tij deklaron mos marrjen e njoftimeve të subjektit, dhe nëpërmjet shkresave të njoftimit nuk rezulton që ai të ketë marrë dijeni për to, Komisioni vendosi t'i ridrejtohet subjektit me shkresën nr. 2/3 Prot. (KMK), datë 30.04.2021 me kërkesën për vërtetim të provave, në lidhje me marrjen dijeni nga konsumatori për njoftimet përkatëse të subjektit drejtuar konsumatorit, si dhe për statusin e kontratës së konsumatorit.

Komisioni vijoi me shqyrtimin e çështjes në mbledhjen e datës 13.07.2021 ku konstatoi mungesën e përgjigjes së operatorit Albtelecom. Në këto kushte, Komisioni iu ridrejtoi subjektit me shkresë nr. 2/4 Prot. (KMK), datë 21.07.2021, me të njëjtën kërkesë, për vërtetim të provave, në lidhje me njoftimet e bëra konsumatorit, e të përmendura në vetë shkresën e Albtelecomit. Në mbledhjen e datës 09.09.2021, komisioni mori në shqyrtim përgjigjen e subjektit drejtuar KMK me shkresë nr. 4497/1, datë 10.08.2021 dhe administruar nga KMK me nr. 2/5 Prot., datë 12.08.2021. Në shkresë subjekti sqaronte mungesën e përgjigjes së shkresës së parë për shkak të ndryshimit të selisë së shoqërisë Albtelecom. Sqarimet e dhëna përsërisnin sa ishte deklaruar në shkresën e parë të përgjigjes së subjektit. Komisionit i ishin vënë në dispozicion dy njoftimet drejtuar konsumatorit, kontrata standarde e lidhur me konsumatorin së bashku me anekset përkatëse.

Komisioni vlerësoi të nevojshme zhvillimin e një seancë dëgjimore me subjektin "Albtelecom" dhe Qendrën e Konsumatorit Shqiptar, duke i njoftuar me shkresën nr. 2/6 prot., datë 9.11.2021.

Për këtë qëllim, në mbledhjen e datës 17.11.2021 u mbajt online një seancë dëgjimore me përfaqësues të palëve: subjektit "Albtelecom"; Qendrës së Konsumatorit Shqiptar, që njëkohësisht përfaqësonte dhe konsumatorin. Fillimisht u dëgjuan përfaqësuesit e subjektit. Ata dhanë sqarimet mbi ankesën në fjalë, për zbatimin e kontratës, aplikimin e interesave dhe kalimin e mbledhjes së detyrimeve tek një firmë tjetër, sipas kontratës së lidhur me Albtelecom. Subjekti pyetjes nëse ka prova/evidenca jo vetëm mbi njoftimin e konsumatorit, por edhe nëse njoftimet i ishin dorëzuar atij, si p.sh. me librin e postës shqiptare, subjekti iu



përgjigj se ata nuk ishin të detyruar të mbanin këto prova, por njoftimet i kishin dorëzuar në adresën që përdornin gjithmonë në komunikim me konsumatorin. Në shtesë ata deklaruan se, me dorëzimin e mbledhjes së detyrimeve tek firma e kontraktuar, çdo dokumentacion ishte dorëzuar atje.

Në seancë u dëgjua dhe përfaqësuesja e QKSH, e cila sqaroi ankesën e konsumatorit, duke u fokusuar në vendosjen e interesave/kamatave të larta, duke përbërë kështu një kusht të padrejtë në kontratë sipas dispozitave të ligjit të mbrojtjes së konsumatorëve. Mungesën e marrjes dijeni mbi detyrimet nga konsumatori, i cili sikurse është konstatuar dhe në shkresat me përgjigjet e Albtelecomit ka qenë konsumator i rregullt në shlyerjen e detyrimeve. Gjithashtu, subjekti nuk ka paraqitur mbylljen e kontratës së konsumatorit, pasi po të kishte detyrime konsumatori subjekti nuk do ta kishte mbyllur kontratën. Por, dokumentin e mbylljes së kontratës nuk e ka si provë as vetë konsumatori. Në shtesë, përfaqësuesja theksoi se detyrimet e konsumatorit me kalimin e periudhës 10 vjeçare duhej të ishin parashtruar.

Në mbledhjen e radhës së datës 16.12.2021, komisioni në vijim të shqyrtimit administrativ, rezultateve të seancës dëgjimore, vendosi për t'iu drejtuar Postës Shqiptare. Për këtë arsye, me shkresën nr. 2/7 Prot. (KMK), datë 24.12.2021, në cilësinë e institucionit ekspert të fushës, komisioni i kërkoi informacion, në lidhje me vërtetimin e dorëzimit dhe marrjes në dorëzim nga konsumatori të dy njoftimeve të bëra ana e subjektit Albtelecom sh.a. kundrejt tij. Përgjigjia e Postës Shqiptare me shkresën me lëndë "Kthim përgjigje", me nr. 2691/1 Prot., datë 18.01.2022 dhe administruar nga KMK me nr. 56 Prot., datë 18.01.2022 u vlerësua në mbledhjen e datës 18.02.2022. Në shkresë theksohej fakti se, për shkak të kalimit të afatit të ruajtjes, dokumentacioni i kërkuar nuk mund të vihet në dispozicion komisionit.

Komisioni, në mbledhjen e datës 18.02.2022, pasi u njoh me faktet, dokumentet e vëna në dispozicion nga palët dhe dëgjimin e tyre, mbështetur në Ligjin nr. 9902, datë 17.04.2008 "Për mbrojtjen e konsumatorëve" i ndryshuar, që parashikon:

➤ pikat 1 dhe 5 të nenit 13, citohen:

*"1. Një praktikë tregtare është e padrejtë kur:*

*a) është në kundërshtim me kërkesat që një tregtar pritët, 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;*

*5. Praktikët e padrejta tregtare janë të ndaluara",*

konstaton se, subjekti nuk arriti të vërtetojë pretendimet e veta, në drejtim të njoftimit të konsumatorit mbi shlyerjen e detyrimeve ndaj subjektit.

Në këto kushte, Komisioni vlerëson se praktika tregtare e ndjekur nga subjekti është e padrejtë.

## **PËR KËTO ARSYE:**

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve mbështetur në nenin 13, nenin 52, dhe nenin 57 të Ligjit nr. 9902, datë 17.04.2008 *“Për mbrojtjen e konsumatorëve”*, i ndryshuar, si dhe në VKM nr. 1444, datë 22.10.2008 *“Për mënyrën e funksionimit e të pagesës së anëtarëve të komisionit të mbrojtjes së konsumatorëve, si dhe përcaktimin e procedurave të vlerësimit të shkeljeve”*.

## **VENDOSI:**

1. Subjekti “Albtelekom sh.a.”, të marrë të gjitha masat për ndalimin e shkeljes, si dhe mos përsëritjen e praktikave të tilla tregtare.
2. Subjekti “Albtelecom sh.a.”, të marrë të gjitha masat për ndreqjen e shkeljes, referuar pikës 1 të këtij vendimi, duke tërhequr kërkesën ndaj konsumatorit A.K., për shlyerjen e detyrimeve të papaguara për muajt nëntor e dhjetor të vitit 2011, së bashku me kamatë vonesat e aplikuara mbi këtë detyrim.
3. Subjekti “Albtelecom sh.a.”, 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 Konsumatorëve keni të drejtë të ankoheni në Gjykatë brenda 30 ditëve nga data e marrjes dijeni për vendimin.

**KRYETAR I KOMISIONIT**

**KLOTILDA NEZIRI**

