VENDIM
Nr.615, datë 7.9.2011

PËR KONTRATAT E TREGTIMIT NË LARGËSI TË SHËRBIMEVE FINANCIARE PËR KONSUMATORËT[1]

(ndryshuar me vendimin e Këshillit të Ministrave nr. 736, datë 3.12.2021)

Në mbështetje të nenit 100 të Kushtetutës dhe të neneve 36 e 61 të ligjit nr.9902, datë 17.4.2008 "Për mbrojtjen e konsumatorëve", me propozimin e Ministrit të Ekonomisë, Tregtisë dhe Energjetikës, Këshilli i Ministrave

VENDOSI:

1. Kontratat për tregtimin në largësi të shërbimeve financiare për konsumatorët, bazuar në nenet 36, 37, 38 e 39 të ligjit nr.9902, datë 17.4.2008 "Për mbrojtjen e konsumatorëve", rregullohen sipas përcaktimeve të parashikuara në këtë vendim.

2. Për qëllime të këtij vendimi, termat e mëposhtëm kanë këto kuptime:

a) "Shërbim financiar", çdo lloj shërbimi me natyrë bankare, kredie, sigurimi, pensioni vullnetar, investimi financiar ose pagese.

b) "Operator i mjeteve të komunikimit në largësi", çdo person, fizik a juridik, publik a privat, i cili në tregtinë, biznesin ose profesionin e vet bën të disponueshëm për tregtarët një a më shumë mjete të komunikimit në largësi.

c) "Mjet i komunikimit në largësi" është çdo mjet, që, pa praninë fizike të njëkohshme të tregtarit dhe të konsumatorit, mund të përdoret për lidhjen e kontratës ndërmjet palëve.

3. Dispozitat e këtij vendimi, për rastin e kontratave të shërbimeve financiare në largësi, që përmbajnë një marrëveshje fillestare shërbimi, të ndjekur nga veprime të njëpasnjëshme ose një numër veprimesh të veçanta të së njëjtës natyrë, të kryera me kalimin e kohës, zbatohen vetëm për marrëveshjen fillestare.

4. Dispozitat e këtij vendimi zbatohen edhe për kontratat në largësi, që shtojnë elemente të reja në marrëveshjen fillestare, sipas pikës 3 të këtij vendimi, për ofrimin e një shërbimi financiar në largësi.

5. Pikat 7, 8, 9 dhe 10 të këtij vendimi në rast se nuk ka marrëveshje fillestare për ofrimin e një shërbimi financiar në largësi, por veprime pasuese ose veprime të veçanta të së njëjtës natyrë, të kryera me kalimin e kohës ndërmjet të njëjtave palë kontraktuese, zbatohen vetëm kur është kryer veprimi i parë.

6. Për rastet sipas pikës 3 të këtij vendimi, dhe kur nuk është kryer asnjë veprim i së njëjtës natyrë për më shumë se një vit, veprimi pasues në një seri të re veprimesh konsiderohet të jetë i pari dhe, në këtë rast, zbatohen pikat 7, 8, 9 dhe 10 të këtij vendimi.

7. Tregtari duhet t'i sigurojë konsumatorit, përpara se ky të pranojë ndonjë ofertë ose të lidhë kontratën për shërbimet financiare në largësi, informacionin për:

a) Tregtarin, ku përfshihen të dhënat për:

i) identitetin dhe veprimtarinë kryesore të tregtarit, adresën ku është vendosur tregtari, si dhe ndonjë adresë tjetër, në lidhje me marrëdhëniet e konsumatorit me tregtarin;

---

[1] Directive 2002/65/EC of the European Parlament and of the Council of 23 September 2002 concerning the distance marketing of consumer financial services and amending Council Directive 90 619 EEC and Directive 97/7/EC and 98/27 EC consolidate version (Celex 02002L0065 Official Journal L271 09/10/2002 P 0016 0024)

ii) identitetin e përfaqësuesit të tregtarit, të vendosur në Shqipëri, dhe adresën e tij, në lidhje me marrëdhëniet e konsumatorit me këtë përfaqësues, nëse ka një përfaqësues të tillë;

iii) identitetin e personit/profesionistit, cilësinë në të cilën ai është duke vepruar përballë konsumatorit, dhe adresën e tij për marrëdhëniet me konsumatorin, në rastin kur këto marrëdhënie janë edhe me një person/profesionist tjetër, përveç tregtarit;

iv) numrin unik të identifikimit të subjektit (NUIS), dhënë tregtarit nga Qendra Kombëtare e Regjistrimit, në certifikatën e tij të regjistrimit;

v) adresën dhe të dhënat e organit administrativ apo mbikëqyrës, në rast se veprimtaria e tregtarit është subjekt për lëshimin e një lejeje paraprake nga organi përkatës.

b) Shërbimet financiare, ku përfshihen:

i) një përshkrim i karakteristikave kryesore të shërbimit financiar;

ii) çmimi i përgjithshëm që duhet të paguajë konsumatori për tregtarin, përfshirë të gjitha taksat, tarifat e shpenzimet dhe të gjitha taksat e paguara nga tregtari. Në rast se çmimi i saktë i shërbimit nuk mund të tregohet, atëherë jepet baza për llogaritjen e çmimit, për të bërë të mundur verifikimin e tij nga konsumatori;

iii) njoftimi, nëse është i nevojshëm, se shërbimi financiar është i lidhur me instrumente që përfshijnë rreziqe të veçanta, për karakteristikat e tyre specifike ose për veprime që duhet të kryhen apo për çmimin, i cili varet nga luhatjet në tregjet financiare, jashtë kontrollit të tregtarit, dhe që performancat historike nuk janë tregues për performancat e ardhshme;

iv) njoftimi për mundësinë e ekzistencës së taksave dhe/ose të shpenzimeve të tjera që nuk janë paguar nga tregtari ose vendosur prej tij;

v) çdo kufizim i periudhës, për të cilën informacioni i dhënë është i vlefshëm;

vi) rregullimi i mënyrës së pagesës dhe zbatimit;

vii) çdo shtesë e kostove të veçanta për përdorimin e mjeteve të komunikimit në largësi, në rast se kostoja shtesë i ngarkohet konsumatorit.

c) Kontratat në largësi, ku përfshihen:

i) ekzistenca ose mungesa e së drejtës së heqjes dorë, në bazë të pikave 17, 18 ose 19 të këtij vendimi, dhe, nëse e drejta e heqjes dorë ekziston, kohëzgjatja dhe kushtet për ushtrimin e saj, përfshirë informacionin për shumën që mund t'i kërkohet të paguajë konsumatori, në bazë të pikave 23 dhe 24 të këtij vendimi, si dhe pasojat e mosushtrimit të kësaj të drejte;

ii) kohëzgjatja minimale e kontratës, në rastin kur shërbimet financiare do të kryhen në mënyrë të përhershme ose të përsëritur;

iii) informacioni për çdo të drejtë të palëve, në lidhje me përfundimin e kontratës para kohe ose në mënyrë të njëanshme, mbështetur në kushtet e kontratës në largësi, përfshirë çdo penalizim që vendoset në kontratë për raste të tilla;

iv) udhëzime praktike për ushtrimin e së drejtës së heqjes dorë, duke treguar, ndërmjet të tjerave, adresën në të cilën duhet të dërgohet njoftimi i heqjes dorë;

v) çdo dispozitë kontraktuale mbi ligjin e zbatueshëm në kontratë dhe/ose mbi gjykatën kompetente;

ç) Dëmshpërblimin për konsumatorin në rastin:

i) kur ekziston apo jo një mekanizëm për zgjidhjen jashtë gjyqësorit të mosmarrëveshjeve dhe për dëmshpërblimin e konsumatorëve, dhe, nëse po, mënyrat për mundësinë e përdorimit të tij;

ii) e ekzistencës së një fondi garancie ose të mënyrave të tjera për kompensimin e konsumatorëve.

7.1 Përjashtimisht sa më sipër, pika 7, e këtij vendimi, lidhur me informimin, nuk aplikohet, me përjashtim të nënndarjeve "iii–vii", të shkronjës "b"; nënndarjeve "i" dhe

“iv”, të shkronjës “c” dhe nënndarjes “ii”, të shkronjës “ç”, të kësaj pike, në rastet kur dispozitat përkatëse të ligjit në fuqi për shërbimet e pagesave gjejnë zbatim.

8. Tregtari duhet të sigurojë që, në informacionin e përcaktuar në pikën 7 të këtij vendimi, të bëhet i qartë qëllimi i tij tregtar. Ky informacion të jepet në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme, në çdo rrugë të përshtatshme të mjeteve të përdorura të komunikimit në largësi. Në veçanti, informacioni të jetë në përputhje me parimet e mirëbesimit në transaksionet tregtare, si dhe me parimet që rregullojnë mbrojtjen e atyre, që, sipas legjislacionit në fuqi, nuk janë në gjendje të japin pëlqimin e tyre.

9. Informacioni i përcaktuar sipas pikës 7 të këtij vendimi, i sigurohet konsumatorit në kohën e duhur, përpara se ai të ngarkohet me ndonjë detyrim sipas kontratës. Informacioni jepet në gjuhën shqipe.

10. Në rastin e komunikimit të iniciuar nga tregtari, me telefon ose me mënyra të tjera të komunikimeve me zë, në largësi, bëhen të qarta, në fillim të çdo bisede me konsumatorin, identiteti i tregtarit dhe qëllimi tregtar i thirrjes.

a) për të siguruar miratimin e shprehur qartë nga konsumatori, është e nevojshme veçanërisht dhënia e informacionit të mëposhtëm:

i) Identiteti i personit në kontakt me konsumatorin dhe lidhja e tij me tregtarin;

ii) Një përshkrim i karakteristikave kryesore të shërbimit financiar;

iii) Çmimi i përgjithshëm, që duhet të paguajë konsumatori për tregtarin, përfshirë të gjitha taksat dhe/ose shpenzimet e tjera të paguara nga tregtari ose, në rast se nuk mund të tregohet një çmim fiks, të jepet baza për llogaritjen e çmimit, për të bërë të mundur verifikimin e tij nga konsumatori;

iv) Njoftimi për mundësinë e ekzistencës së taksave dhe/ose të shpenzimeve të tjera, që nuk janë paguar nga tregtari ose vendosur prej tij;

v) Ekzistenca ose mungesa e së drejtës së heqjes dorë dhe, nëse kjo e drejtë ekziston, të dhëna për kohëzgjatjen e kushtet për ushtrimin e saj, përfshirë informacionin për shumën që mund t’i kërkohet të paguajë konsumatori.

b) Tregtari informon konsumatorin se ka në dispozicion informacion shtesë, me kërkesë të konsumatorit, si dhe për natyrën e këtij informacioni.

11. Tregtari e njofton konsumatorin për të gjitha kushtet e kontratës dhe për informacionin e përcaktuar në pikat 7, 8, 9 dhe 10 të këtij vendimi, me shkrim apo me një mjet tjetër të qëndrueshëm, të disponueshëm dhe të arritshëm për konsumatorin, në një kohë të arsyeshme përpara se konsumatori të pranojë ndonjë ofertë ose të lidhë kontratën për shërbimet financiare në largësi.

12. Tregtari përmbush detyrimet e tij, sipas pikës 11 të këtij vendimi, menjëherë pas lidhjes së kontratës në largësi, nëse kontrata është lidhur me kërkesën e konsumatorit, duke përdorur një mjet të komunikimit në largësi, që nuk mundëson sigurimin e kushteve të kontratës dhe të informacionit, në përputhje me pikën 11 të këtij vendimi.

13. Konsumatorit i jepet e drejta që në çdo kohë gjatë marrëdhënieve kontraktuale, me kërkesën e tij, të marrë me shkrim informacion për kushtet e kontratës. Konsumatorit i jepet e drejta për të ndryshuar mjetin e përdorur të komunikimit në largësi, vetëm në rast se kjo është e papajtueshme me kontratën e lidhur ose me natyrën e shërbimit financiar të ofruar.

14. Konsumatori nuk i kryen asnjë pagesë tregtarit, përfshirë tarifat, komisionet apo shpenzime të tjera, që nuk kanë qenë të përfshira në kushtet e kontratës së lidhur.

15. Informacioni për detyrimet kontraktuale, që u komunikohet konsumatorëve përpara lidhjes së kontratës, duhet të jetë në përputhje me detyrimet e kontratës, të vendosura nga dispozitat e zbatueshme ligjore për kontratën e tregtimit në largësi të shërbimeve financiare, të cilat, me lidhjen e kontratës, prezumohen të zbatueshme në këtë kontratë.

16. Informacioni i dhënë nga tregtari në zbatim të pikave 7-14 të këtij vendimi, duhet të jetë i plotë, i vërtetë, i kuptueshëm dhe joçorientues.

17. Afati prej 14 (katërmbëdhjetë) ditësh kalendarike, i përcaktuar *në pikën 1, të nenit 37/1, të ligjit nr. 9902, "Për mbrojtjen e konsumatorëve", të ndryshuar*, do të fillojë nga data e lidhjes së kontratës ose nga data kur konsumatori merr të dhëna për kushtet e kontratës në largësi dhe informacionin sipas pikave 11 e 12, të këtij vendimi, në rast se kjo datë është më pas datës së lidhjes së kontratës.

18. Konsumatori ka të drejtë, që, për pensionin vullnetar ose për sigurimin e jetës*, sipas përcaktimeve në shkronjën "c" të pikës 3 të nenit 37 të ligjit nr.9902, datë 17.4.2008 "Për mbrojtjen e konsumatorëve",*[2] të ndryshuar, të heqë dorë nga një kontratë në largësi, brenda një afati prej 30 (tridhjetë) ditësh, pa penalizim dhe pa dhënë arsye, duke filluar nga:

a) data e lidhjes së kontratës për pensionin vullnetar ose nga çasti që personi i siguruar është i informuar nga siguruesi për lidhjen e kontratës së sigurimit të jetës;

b) data, kur konsumatori merr informacion për kushtet e kontratës dhe informacionin, sipas pikave 11 dhe 12 të këtij vendimi, në rast se kjo datë është pas datës së lidhjes së kontratës.

19. Pika 18 nuk zbatohet për:

a) shërbimet financiare, çmimi i të cilave varet nga luhatjet e tregut financiar jashtë kontrollit të tregtarit, të ndodhura gjatë afatit të heqjes dorë, ku përfshihen:

i) kursi i këmbimit me monedhat e huaja;

ii) instrumentet e tregut të parasë;

iii) letrat me vlerë të transferueshme;

iv) njësitë në sipërmarrje të investimeve kolektive;

v) kontratat financiare të së ardhmes, përfshirë vendosjen e instrumenteve ekuivalente të pagesës në mjete monetare;

vi) marrëveshjet e huave me normë paraprake;

vii) norma e interesit, ndërkëmbimet e parasë dhe kapitalit;

viii) mundësia për marrjen në pronësi apo disponimin e çdo instrumenti referuar kësaj pike, përfshirë instrumentet ekuivalente të pagesës në mjete monetare. Kjo kategori përfshin në veçanti opsionin në qarkullimin monetar dhe normën e interesit;

b) policat e sigurimit të udhëtimit dhe të bagazheve apo polica të ngjashme të sigurimit afatshkurtër, me kohëzgjatje më pak se një muaj;

c) kontratat, zbatimi i të cilave është përmbushur plotësisht nga të dyja palët me kërkesë të shprehur të konsumatorit, përpara se konsumatori të ushtrojë të drejtën e tij për heqjen dorë;

ç) kontratat për kredi, të përcaktuara kryesisht për qëllimin e blerjes ose ruajtjes së të drejtave të pronës mbi tokën ose mbi një ndërtesë ekzistuese apo të projektuar, ose me qëllim rinovimin a përmirësimin e një ndërtese.

20. Nëse konsumatori ushtron të drejtën e tij të heqjes dorë, njofton tregtarin, përpara mbarimit të afatit të përcaktuar në pikat 17 dhe 18 të këtij vendimi. Afati i fundit konsiderohet të ketë qenë i vënë re nga tregtari, nëse njoftimi, me shkrim apo me një mjet tjetër të qëndrueshëm e të disponueshëm dhe të arritshëm për marrësin, është dërguar përpara mbarimit të afatit.

21. Nëse një kontratë në largësi për një shërbim të caktuar financiar i bashkëngjitet një tjetër kontratë në largësi për shërbimet e ofruara nga tregtari ose nga një palë e tretë, në bazë të një marrëveshjeje ndërmjet palës së tretë dhe tregtarit, e

---

[2] Me vendimin nr. 736, datë 3.12.2021:

4. Në pikën 18, pas fjalës "... jetës" hiqen fjalët "... sipas përcaktimeve në shkronjën "c", të pikës 3, të nenit 37, të ligjit nr. 9902, "Për mbrojtjen e konsumatorëve"...".

nëse konsumatori ushtron të drejtën e tij të heqjes dorë, të përcaktuar në pikat 17 dhe 18 të këtij vendimi, kjo kontratë shtesë do të anulohet, pa penalizim.

22. Pikat 17 dhe 18 të këtij vendimi, nuk zbatohen për anulimin e kontratave të kredisë, të parashikuara në nenet *37/7,* e 43, pika 7, të ligjit nr.9902, datë 17.4.2008 "Për mbrojtjen e konsumatorëve", të ndryshuar.

23. Kur konsumatori ushtron të drejtën e tij të heqjes dorë nga një kontratë për shërbimet financiare në largësi, sipas përcaktimeve në pikat 17 dhe 18 të këtij vendimi, konsumatorit i kërkohet t'i paguajë tregtarit vetëm vlerën e shërbimit financiar, të ofruar sipas kontratës.

24. Zbatimi i kontratës mund të fillojë përpara mbarimit të afatit për ushtrimin e së drejtës së heqjes dorë, vetëm me miratimin e shprehur qartë të konsumatorit, me anën e të cilit konsumatori nuk e humbet këtë të drejtë. Shuma për t'u paguar nga konsumatori nuk do të tejkalojë vlerën, e cila është në përpjesëtim me shkallën e ofruar të shërbimit, krahasuar me mbulimin e plotë të kontratës. Kjo shumë, në asnjë rast, nuk do të jetë e tillë që të mund të interpretohet si penalizim.

24.1 Në rastin kur konsumatori heq dorë nga një kontratë sigurimi, tregtari nuk i kërkon konsumatorit të paguajë asnjë shumë.

25. Tregtari nuk mund të kërkojë pagesën për shërbimin financiar të ofruar, nëse ai ka filluar zbatimin e kontratës, përpara mbarimit të periudhës së heqjes dorë, sipas përcaktimeve në pikat 17 dhe 18 të këtij vendimi, dhe pa një kërkesë paraprake të konsumatorit.

26. Tregtari njofton konsumatorin, në një mënyrë të përshtatshme, për shumën që duhet paguar, përpara lidhjes së kontratës, në zbatim të nënndarjes "i" të shkronjës "c" të pikës 7 të këtij vendimi.

27. Nëse konsumatori ka ushtruar të drejtën e tij të heqjes dorë nga kontrata në largësi, tregtari nuk mund t'i kërkojë konsumatorit të paguajë për shërbimin e marrë, përderisa ai të mund të provojë se konsumatori është njoftuar në mënyrën e duhur, për shumën që duhet të paguajë.

28. Tregtari, jo më vonë se 30 (tridhjetë) ditë kalendarike duke filluar nga data, kur ai merr njoftimin e heqjes dorë së konsumatorit, i kthen konsumatorit çdo shumë dhe/ose pronë që ai ka marrë prej tij, në përputhje me kontratën në largësi, me përjashtim të shumës së përcaktuar në pikat 23 dhe 24 të këtij vendimi.

29. Konsumatori i kthen tregtarit çdo shumë dhe/ose pronë, që ai ka marrë sipas kontratës në largësi, jo më vonë se 30 (tridhjetë) ditë kalendarike nga data kur konsumatori njofton për heqjen dorë nga kontrata në largësi.

30. Kur konsumatori merr një shërbim financiar pa kërkesën e tij paraprake e të qartë, ai përjashtohet nga çdo detyrim për të paguar tregtarin. Mungesa e përgjigjes nga konsumatori nuk përbën miratim.

31. Nëse kërkesat e përcaktuara në pikat 7, 9, 10, 11, 12 dhe 13 të këtij vendimi, nuk janë zbatuar, konsumatori mund të anulojë kontratën, pa penalizim, brenda një muaji nga mbarimi i periudhës së përcaktuar në pikat 17 dhe 18 të këtij vendimi.

32. Mesazhet tregtare, të përdorura për ofrimin e shërbimit financiar, duhet të plotësojnë kërkesat e mëposhtme:

a) Të jenë lehtësisht të dallueshme si tregtare;

b) Të lejojnë identifikimin e qartë të tregtarit, në emër të të cilit ata u bënë;

c) Të japin, në mënyrë të qartë dhe jo të dyshimtë, ofertën për konkurrim apo oferta të tjera promocionale, si të tilla;

ç) Të paraqesin, në mënyrë të qartë dhe jo të dyshimtë, kushtet për pjesëmarrje në konkurrime, sipas shkronjës "c" të kësaj pike.

33. Konsumatorit i kërkohet pëlqimi paraprak nga tregtari, në rast të përdorimit të teknikave të mëposhtme të komunikimit në largësi:

a) Sistemeve të automatizuara të thirrjeve pa ndërhyrjen e njeriut;

b) Aparateve të faksit;

c) Mjetet e tjera të komunikimit në largësi, kur ato lejojnë komunikimet individuale, përveç atyre të përcaktuara në shkronjat "a" dhe "b", të kësaj pike:

i. nuk do të autorizohen nëse nuk është marrë pëlqimi i konsumatorëve; ose

ii. mund të përdoren vetëm nëse konsumatori nuk ka shprehur kundërshtimin e tij.

34. Përdorimi nga tregtari i teknikave të komunikimit në largësi, të përcaktuara në pikën 33 të këtij vendimi, nuk duhet të shkaktojë kosto për konsumatorët.

35. Në rastin e kontratave për shërbime financiare në largësi, tregtari është i detyruar të provojë se:

a) ka përmbushur detyrimet e tij për t'i dhënë informacion konsumatorit;

b) ka respektuar afatet e parashikuara në pikat 17 dhe 18 të këtij vendimi;

c) ka marrë pëlqimin e konsumatorit, për lidhjen e kontratës dhe, kur është e përcaktuar, për zbatimin e saj brenda periudhës së vlefshmërisë për ushtrimin e së drejtës së heqjes dorë.

36. Informacioni i dhënë përpara lidhjes së kontratës në largësi dhe deklarimet e bëra përmes telefonit, mjeteve të tjera të komunikimit në largësi me zë, lidhjeve video apo postës elektronike regjistrohen me pëlqimin e palës tjetër dhe do të kenë fuqinë e provës, për verifikimin e rrethanave që përmbahen në to.

37. Çdo dispozitë në kontratën për shërbimet financiare në largësi, që parashikon se barra e provës për plotësimin e detyrimeve të tregtarit bie mbi konsumatorin, është e pavlefshme dhe shfuqizohet.

38. Të drejtat e dhëna konsumatorit, sipas këtij vendimi, nuk mund të kufizohen, edhe nëse ligji i zbatueshëm në kontratë është ai i një shteti tjetër, sipas parashikimeve në dispozitat e legjislacionit shqiptar mbi të drejtën ndërkombëtare private. Çdo dispozitë në kontratë, që pengon zbatimin e këtij vendimi, si dhe çdo masë që përjashton ose kufizon të drejtat e konsumatorëve, do të konsiderohen të pavlefshme dhe shfuqizohen.

39. Çdo heqje dorë e konsumatorit nga të drejtat e dhëna sipas këtij vendimi do të konsiderohet e pavlefshme dhe shfuqizohet.

40. Çdo pretendim për ndalimin e shkeljes në bazë të këtij vendimi, në lidhje me veprimet ose praktikat tregtare, që prekin interesat kolektivë të konsumatorëve, do të paraqitet sipas kushteve dhe në zbatim të nenit 55 të ligjit nr.9902, datë 17.4.2008 "Për mbrojtjen e konsumatorëve", të ndryshuar.

41. Ngarkohet Ministria e Ekonomisë, Tregtisë dhe Energjetikës për zbatimin e këtij vendimi.

Ky vendim hyn në fuqi pas botimit në Fletoren Zyrtare.

KRYEMINISTRI
Sali Berisha