



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
KOMISIONI I MBROJTJES SË KONSUMATORËVE

VENDIM

Nr. 86, Datë 19.04.2021

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve me pjesëmarrjen e:

- Znj. Klotilda Neziri Kryetar
- Znj. Joniada Zaimaj Anëtar
- Znj. Blerta Çani (Drenofci) Anëtar

në mbledhjen e datës 19.04.2021, vazhdoi shqyrtimin e ankesës së paraqitur nga Qendra e Konsumatorit Shqiptar (QKSH), që përcolli ankesën e konsumatorit A.N, kundrejt Kompanisë “Globe Albania”.

VËREN SE:

Qendra e Konsumatorit Shqiptar, nëpërmjet postës elektronike (e-mail) të datës 28.12.2020, i përcolli për shqyrtim Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorëve (me poshtë Komisioni), ankesën e konsumatorit A.N., kundrejt Kompanisë “Globe Albania”. Ankesa u administrua nga Komisioni me nr. 78 prot. (KMK), datë 28.12.2020. Ankesa konsiston në pretendimin për ushtrim të një praktike të padrejtë tregtare në blerjen online të një produkti, duke mos iu përmbajtur çmimit të ftesës së ofrimit të mallit.

Konsumatori A.N. duke marrë shkak nga uljet që ofronte rrjeti i kompanisë “Globe Albania”, si rezultat i promocionit “BLACK FRIDAY”, në datën 27 nëntor 2020, të deklaruar nga subjekti, nëpërmjet mjeteve të informimit publik, faqes zyrtare të subjektit apo dhe rrjeteve sociale, i drejtohet online kësaj kompanie duke kërkuar që të blejë një produkt elektroshtëpiak, specifikisht një “Fshesë Samsung VCC4135S37/BOL”. Ky produkt rezultonte për këtë datë me ulje.

Mbas komunikimit online, konsumatori shpreh pëlqimin për blerjen e produktit, duke vazhduar me procedurat e mëtejshme për blerjen e tij, ku merr edhe konfirmimin nëpërmjet e-mailit që porosia “u krye me sukses”, (të paraqitura me foto, si provë nga ana e konsumatorit). Ndërkohë, ditën tjetër kompania telefonon konsumatorin duke u shprehur se: “nuk ka më ulje për atë produkt”. Për këtë shkak porosia anulohet.

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

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

Së dyti, promocioni i 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”, Pjesa V “Praktikat e tregtimit”, nenet 13-17 të Ligjit 9902/2008, i ndryshuar.

Sa më sipër, Komisioni vlerëson se, praktika tregtare e ndjekur për ofrimin e produktit nga subjekti “Globe Albania”, 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 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 çështje në mbledhjen e datës 03.02.2021. Për një vlerësim të plotë të çështjes, me shkresën nr. 78/1 prot. (KMK), datë 12.02.2021, komisioni ka vënë në dijeni subjektin për nisjen e procedurës administrative, dhe i ka kërkuar një informacion të plotë, sqarues, si dhe vënien në dispozicion të KMK, të çdo dokumentacioni që subjekti mund dispononte mbi praktikën.

Subjekti në përgjigje, dërgoi informacionin, me shkresën nr. 20 Prot., datë 23.02.2021 dhe administruar nga KMK me nr. 78/2 prot., datë 07.04.2021. Në informacionin e subjektit deklarohet se:

“Konsumatori ka kryer porosinë online, dhe në vijim, nga sistemi i shitjes me e-mail automatik është njoftuar në momentin e regjistrimit të porosisë në sistem. Në përmbajtje të e-mailit është dhe fatura elektronike.

Shitja nuk është realizuar për shkak të përfundimit të sasisë gjendje. Kërkesat e konsumatorëve i kane kaluar pritshmëritë dhe ka qenë e pamundur të mbuloreshin të gjitha kërkesat e tyre.”

Në mbledhjen e datës 19.04.2021, komisioni pasi u njoh me faktet dhe dokumentet e vëna në dispozicion nga palët, vlerësoi se:

Informacioni i dhënë nga subjekti në kuadër të ushtrimit të praktikës tregtare për ofrimin e produktit, është i mangët, dhe i paqartë, pasi nuk ka njoftuar për ekzistencën e çfarëdo dyshimi të arsyeshëm, që mund të kishte subjekti për mundësinë e tij të ofrimit apo furnizimit me mallra apo shërbime.

Për sa me sipër, Ligji nr. 9902, date 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve” i ndryshuar, parashikon:

➤ pikat 1 e nenit 15, citohet:

“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.”

➤ 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).”

Komisioni konstaton se, praktika tregtare e ndjekur nga subjekti “Globe Albania”, në ofrimin e produkteve me ulje, në kuadër të promocionit “BLACK FRIDAY” të datës 27 nëntor 2020, drejtuar të gjithë konsumatorëve shqiptarë, përmban informacion të mangët, duke përbërë një praktikë tregtare çorientuese,.

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, praktika tregtare e ndjekur nga subjekti është e padrejtë.

PËR KËTO ARSYE:

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve mbështetur në nenin 13, pika 4; nenin 15 pika 1; nenin 17 pika A/5; nenin 52 dhe nenin 55, 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 të pagesës së anëtarëve të komisionit të mbrojtjes së konsumatorëve, si dhe përcaktimin e procedurave të vlerësimit të shkeljeve”,

VENDOSI:

1. Subjekti "Globe Albania", të marrë të gjitha masat për ndreqjen e shkeljes dhe shkeljeve të kësaj natyre, si dhe për mos përsëritjen e praktikave të tilla tregtare.
2. Subjekti "Globe Albania", të sigurojë për konsumatorët, informacion të qartë, të plotë, të kuptueshëm, në të gjitha mjetet e komunikimit (televizion, internet, kanal youtube, faqe interneti, etj.), për të gjitha elementët që përbëjnë një fushatë publicitare, në përputhje me përcaktimet e ligjit nr. 9902, date 17.04.2010 "Për mbrojtjen e konsumatorëve", i ndryshuar.
3. Subjekti "Globe Albania", 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.

KRYETARI KOMISIONIT

KLOTILDA NEZIRI

