



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
KOMISIONI I MBROJTJES SË KONSUMATORËVE

VENDIM

Nr. 88, Datë 09.09.2021

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve me pjesëmarrjen e:

- | | |
|-------------------------------|----------|
| - Znj. Klotilda Neziri | Kryetare |
| - Znj. Joniada Zaimaj | Anëtare |
| - Znj. Anairda Arizaj | Anëtare |
| - Z. Gentjan Thoma | Anëtar |
| - Znj. Blerta Çani (Drenofci) | Anëtare |

në mbledhjen e tij të datës 09.09.2021, vazhdoi shqyrtimin e ankesës së konsumatorit Th.Dh. kundrejt subjektit “Top Lines sh.a”.

VËREN SE:

Konsumatori Th.Dh., i ka paraqitur Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorëve (me poshtë Komisioni), nëpërmjet postës elektronike, ankesën kundrejt subjektit “Top Lines sh.a”. Ankesa u administrua nga Komisioni me nr. 1 prot. (KMK), datë 11.01.2021.

Ankesa konsiston në pretendimin për ushtrim të një praktikë të padrejtë tregtare, për mospërputhje të shërbimit të ofruar me kushtet e deklaruara nga vetë subjekti.

Konsumatori, ka marrë informacion nga faqja zyrtare e internetit të subjektit, në të cilën deklarohet se, udhëtimi Tiranë – Athinë kushtonte 60 euro vajtje ardhje. Në bisedat telefonike me subjektin, konsumatori mori informacionin se bileta kushtonte 70 euro, pa u vënë në dijeni se ky çmim i biletës ishte vetëm për një rrugë. Konsumatori vijon me procedurën me bërjen e tamponit, kërkesë e detyrueshme për udhëtim. Vetëm në pikën kufitare të Kakavijës merr dijeni nga biseda me punonjësën e agjencisë, në rrjetin social (WhatsApp), se çmimi i biletës ishte vetëm për një rrugë. Edhe për rrugën e kthimit paguan përsëri të njëjtin çmim prej 70 euro, pa u pajisur as me kuponin tatimor për të gjithë vlerën e paguar, por vetëm për 30 euro. Gjithashtu, konsumatori ngre pretendimin se, në kundërshtim me sa deklaronte vetë subjekti për kapacitetin e autobusit gjatë udhëtimit, në kushte të situatës së pandemisë (35 persona), faktikisht operohej me kapacitet të plotë.

Konsumatori kërkon të dëmshpërblehet nga ana e subjektit, me koston e udhëtimit, që përfshin dhe çmimin e testit PCR, si dhe kërkon dëmshpërblim moral.

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

Së pari, subjekti “Electro – Dynamik shpk (Top Lines)” është shoqëri aksionare, me NIPT: K91524001DV dhe që ushtron veprimtari në fushën e transportit ndërkombëtar të pasagjerëve. 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 rrjedhimisht është brenda fushës së zbatimit të ligjit “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, të ndryshuar dhe në kompetencë të Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorëve.

Së treti, ofrimi i shërbimit të transportit, nga subjekti drejtuar konsumatorëve, përbën një praktike tregtare, në kuptim të Kreut I “Praktikat e padrejta tregtare”, të Pjesës V “Praktikat e tregtimit”, nenet 13-17 të Ligjit 9902/2008, i ndryshuar. Gjithashtu, subjekti i ofron konsumatorëve shërbime, në përputhje me kushtet e kontratës dhe është përgjegjës për mospërputhjet e shërbimit të siguruar me kushtet e kësaj kontrate, në kuptim të Nenit 33/1 “Përputhja kontraktuale e shërbimeve”.

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.”

15.1. “Ftesë për blerje” është një komunikim tregtar, që tregon në një mënyrë të përshtatshme, nëpërmjet mjeteve të përdorura të komunikimit tregtar, karakteristikat e produktit apo të shërbimit dhe çmimin, duke i mundësuar në këtë mënyrë konsumatorit kryerjen e blerjes;”

Neni 33/1 “Përputhja kontraktuale e shërbimeve”

Tregtari i ofron konsumatorit shërbime, në përputhje me kushtet e kontratës. Tregtari është përgjegjës për mospërputhjet e shërbimit të siguruar konsumatorit me kushtet e kësaj kontrate.

Sa më sipër, Komisioni vlerëson se, praktika tregtare e ndjekur në ofrimin e shërbimit të transportit ndërkufitar për pasagjerët/konsumatorët, nga subjekti “Top Lines”, 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 tij të datës 03.02.2021. Për një vlerësim të plotë të çështjes, me shkresën nr. 1/1 prot. (KMK), datë 12.02.2021, komisioni e ka vënë në dijeni subjektin për nisjen e procedurës administrative, si dhe i ka kërkuar, një informacion të plotë sqarues, si dhe vënien në dispozicion të KMK, të çdo dokumentacioni që mund dispononin mbi praktikën. Gjithashtu, komisioni me anë të shkresës nr. 1/2 prot. (KMK), datë 12.02.2021, vendosi të njoftojë Ministrinë e Infrastrukturës dhe Energjisë (MIE), si institucioni licencues i subjektit.

Subjekti në përgjigje, dërgoi informacionin e kërkuar nga KMK, me shkresën nr. 12 Prot., datë 22.02.2021 dhe administruar nga KMK me nr. 1/3 prot., datë 01.03.2021. Në informacionin e subjektit deklarohet se, konsumatorit i është prerë nga kompania një biletë me çmim 30 euro, dhe i është bërë e qartë se është biletë vetëm për vajtje. Autobuzi ka funksionuar me 65% të kapacitetit, sikurse dhe është përcaktuar nga autoritetet kompetente.

Në dispozicion të Komisionit është vënë dhe përgjigja nga MIE me shkresën nr. 1774/1 Prot., datë 23.03.2021 dhe administruar nga KMK me nr. 1/3 prot., datë 01.03.2021. Në përgjigje sqarohet se Subjekti Alb Top Lines është një subjekt grek që operon në Shqipëri përmes partnerit shqiptar "Electro Dinamic". MIE ka miratuar në datë 17.07.2020, ndryshimin e çmimit të biletës, për linjën "Tiranë – Athinë – Tiranë, në vlerën 60 Euro. Kontrolli i biletës është në kompetencën e Task – Forcës, si organ i specializuar i kontrollit në rrugë, në fushën e transportit rrugor.

Në mbledhjen e datës 19.04.2021, Komisioni mori në shqyrtim përgjigjet e subjekti dhe të MIE dhe mbas vlerësimit të tyre, vendosi që ti ridrejtohet subjektit, duke i vënë në dispozicion përgjigjen e MIE, në lidhje me çmimin e biletës që duhej të aplikonte ky subjekt e duke i kërkuar sqarimet përkatëse. Për këtë arsye, Komisioni me anë të shkresës me nr. 1/5 Prot. (KMK), datë 30.04.2021, ju drejtua përseri subjektit duke i kërkuar informacion shpjegues shtesë, specifikisht për sa i takon aplikimit të çmimit biletës. .

Në përgjigje të kësaj shkrese, subjekti ju drejtua Komisionit me anë të shkresës nr. 12/1 Prot., datë 12.05.2021 dhe administruar nga KMK me nr. 1/6 prot., datë 20.05.2021. Në shkresë subjekti mbajti të njejtin qëndrim, duke mos pranuar pretendimet e konsumatorit për aplikim të çmimit të ndryshëm nga sa ka miratuar MIE.

Në mbledhjen e datës 13.07.2021 Komisioni vijoi me shqyrtimn e çështjes. Mbasi vleresoi përgjigjen e subjektit, Komisioni vendosi që subjektit ti viheshin në dispozicion provat e paraqitura nga konsumatori (biseda me operatorin e kompanisë në rrjetin social WhatsApp, si dhe kopjen e faturës prej 40 euro, që me pas ju tërhoq pasagjerëve), duke i kërkuar shpjegimet përkatëse mbi to. Për këtë qëllim Komisioni ju drejtua subjektit me anë të shkresës me nr. 1/7 Prot. (KMK), datë 21.07.2021 duke i vënë në dispozicion provat e sipërpërmendura, si dhe duke i kërkuar dhenien e një informacioni me sqarimet dhe shpjegimet përkatëse, lidhur me provat e paraqitura.

Në përgjigje të kësaj shkrese, subjekti me anë të shkresës së datës 04.08.2021 dhe administruar nga KMK me nr. 1/8 prot., datë 12.08.2021, jep shpjegimet sqaruese mbi pretendimet e konsumatorit për aplikim të çmimit të ndryshëm nga sa subjekti ka deklaruar në faqen e tij të internetit. Në shkresë pranohet aplikimi i një bilete 40 euro vetëm për segmentin e rrugës Kakavijë – Athinë, si dhe i pagesës prej 70 euro vetëm për rrugën e vajtjes.

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

➤ pikat 1 dhe 2 të nenit 15, citohen:

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

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

➤ pika A/5 e Nenit 17, citohet :

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

Komisioni konstaton se, praktika tregtare e ndjekur nga subjekti “Electro – Dynamik shpk (Top Lines)”, për sa i takon ofrimit të shërbimit të transportit të konsumatorëve/pasagjerëve për udhëtimin Tiranë - Athinë, përmban informacion të mangët në drejtim të çmimit të biletës së udhëtimit, mos respektimit të çmimit të miratuar nga MIE, duke përbërë në këtë mënyrë një praktikë tregtare çorientuese drejtuar jo vetëm konsumatorit që ka ngritur ankesën por për të gjithë konsumatorët përdorues të kësaj linje.

Për sa i takon pretendimit të konsumatorit për kthimin e pagesës së kryer nga vetë ai për kryerjen e tamponit, Komisioni vlerëson se ky është një detyrim i mbështetur në aktet normative të Republikës së Shqipërisë të ndërmarrë në kushtet e situatës pandemike të Shqipërisë.

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

“Praktikat tregtare vlerësohen të padrejta, veçanërisht, kur:

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

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

PËR KËTO ARSYE:

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve mbështetur ne nenin 13, pika 4; nenin 15 pikat 1 dhe 2; nenin 17 pika A/5; nenin 52, nenin 55 dhe nenin 57, të Ligjit nr. 9902, date 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar, si dhe të VKM nr. 1444, datë 22.10.2008 “Për mënyrën e funksionimit e te pagesës se anëtarëve te komisionit te mbrojtjes se konsumatorëve, si dhe përcaktimin e procedurave te vlerësimit te shkeljeve” .

VENDOSI:

1. Subjekti "Electro – Dynamik shpk (Top Lines)", të marrë të gjitha masat për ndreqjen e shkeljeve të kësaj natyre dhe mos përsëritjen e praktikave të tilla tregtare.
2. Subjekti "Electro – Dynamik shpk (Top Lines)", të marrë masat për ndreqjen e shkeljes, të referuar në pikën 1, të këtij vendimi, duke siguruar dëmshpërblimin e konsumatorit TH.DH., për vlerën e biletës të paguar nga konsumatori, në tejkallim të çmimit të biletës së deklaruar nga vetë subjekti dhe të miratuar nga institucioni licencues (MIE) .
3. Subjekti "Electro – Dynamik shpk (Top Lines)", të sigurojë për konsumatorët, informacion të qartë, të saktë, të plotë e të kuptueshëm mbi shërbimin e transportit, në të gjitha mjetet e komunikimit.
4. Subjekti "Electro – Dynamik shpk (Top Lines)", të njoftojë Komisionin e Mbrojtjes së Konsumatorëve, për zbatimin e këtij vendimi, brenda 15 ditëve nga marrja e njoftimit të këtij Vendimi.
5. Publikimin e këtij vendimi në faqen zyrtare të Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorëve.

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

KRYETAR I KOMISIONIT

