



REPUBLIKA E SHQIPËRISË

KOMISIONI PËR MBROJTJEN E KONSUMATORIT

Nr. 04/4 Prot.

Tiranë, më 24.04. 2025

VENDIM

Nr. 98, Datë 24.04.2025

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorit (komisioni) në mbledhjen e tij të datës 24.04.2025 ku morën pjesë:

- Znj. Arsiola Dyrmishi Kryetare
- Z. Klodian Mene Anëtar
- Z. Gentjan Thoma Anëtar
- Znj. Ersida Teliti Anëtare

vijoi shqyrtimin e ankesës së konsumatores A.O kundrejt shoqërisë "ITX" Sh.p.k për dyqanin "ZARA".

Komisioni pasi dëgjoi informacionin e përgatitur nga Sekretariati teknik dhe pasi shqyrtoi dokumentacionin e vënë në dispozicion të tij,

VËREN SE:

Konsumatorja A.O. nëpërmjet email-it të datës 27.01.2025 ka paraqitur pranë komisionit një ankesë kundrejt subjektit tregtar/shoqërisë "ITX" Sh.p.k për dyqanin "ZARA" me vendodhje tek qendra tregtare "TEG".

Ankesa është administruar pranë komisionit me numër protokolli 04, datë 27.01.2025.

Konsumatorja A.O. ka zgjedhur për të blerë një produkt (një palë xhinse) në dyqanin "ZARA" pranë qendrës tregtare "TEG" por nuk ka mundur ta marrë produktin për arsye se aparatura përkatëse nuk hiqte sinjalin e produktit dhe gjithashtu bankomati i pagesës me kartë nuk lëshonte/gjeneronte faturën. Më pas, konsumatorja ka konstatuar se megjithëse nuk e ka marrë produktin për arsyet e sipërcituara, nga banka pagesa i është marrë dy herë megjithëse nuk e ka marrë produktin.

Pasi ka kontaktuar me menaxherin dhe ky i fundit i ka premtuar se do t'i kthehej shuma e parave të tërhequra gabimisht nga banka, edhe pse ka kaluar një periudhë e gjatë (4 muaj), shuma e parave nuk i është rimbursuar nga subjekti tregtar.

Në këto kushte, konsumatorja A.O. i është drejtuar komisionit me ankesën dërguar me email-in e datës 27.01.2025 (protokolluar pranë komisionit me nr.04, datë 27.01.2025). Ankesa shoqërohet edhe me screenshot të dokumentit bankar ku reflektohet shuma e tërhequr nga llogaria bankare e konsumatores.

- Lidhur me kompetencën e Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorit

Së pari, subjekti tregtar/shoqëria "ITX" Sh.p.k (NUIS L32326015U) zhvillon aktivitet tregtar nëpërmjet dyqanit "ZARA" në Qendrën Tregtare "TEG".

Në kuptim të përkufizimit të parashikuar nga neni 3, pika 14 e ligjit nr.9902, datë 17.04.2008 "Për mbrojtjen e konsumatorëve" të 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 i komisionit, pasi konsiston në një marrëdhënie midis tregtarit dhe konsumatorëve dhe rrjedhimisht brenda fushës së zbatimit të ligjit nr.9902, datë 17.04.2008 "Për mbrojtjen e konsumatorëve" të ndryshuar.

Sa më sipër, komisioni vlerëson se, shqyrtimi i ankesës së lartpërmendur është në kompetencë të tij.

Bazuar në VKM-në 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 (a) 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

Komisionit i është dërguar ankesa nga konsumatorja A.O. kundrejt subjektit tregtar/shoqërisë "ITX" Sh.p.k për dyqanin "ZARA" me vendodhje tek qendra tregtare "TEG" nëpërmjet email-it të datës 27.01.2025. Në mbledhjen e datës 07.03.2025, komisioni vendosi fillimin e hetimit administrativ për subjektin tregtar/shoqërinë "ITX" Sh.p.k. Komisioni me shkresën nr.4/1, datë 11.03.2025 ka njoftuar subjektin tregtar/shoqërinë "ITX" Sh.p.k dhe për dijeni dyqanin "ZARA" dhe konsumatoren A.O., se pranë komisionit është paraqitur ankesa e konsumatores së sipërcituar dhe nga ana e komisionit ka filluar hetimi administrativ, si dhe është kërkuar që brenda datës 26 mars 2025 të dërgohet një informacion i plotë sqarues dhe dokumentacion si nga shoqëria edhe nga konsumatorja në lidhje me sa pretendohet prej kësaj të fundit. Shkresa nr.4/1, datë 11.03.2025 i është dërguar subjektit tregtar dhe konsumatores edhe në rrugë rrugë elektronike me email-in e datës 17.03.2025.

Komisioni në mbledhjen e datës 24.04.2025, mori në shqyrtim përgjigjet e ardhura në vijim të shkresës së saj nr.4/1, datë 11.03.2025 dhe konkretisht:

- Subjekti tregtar/shoqëria "ITX" Sh.p.k me email-in e datës 17.03.2025 informon se "Pasi janë bërë të gjitha verifikimet e nevojshme nga kolegët, për të kuptuar se çfarë ka shkuar keq me rastin në fjalë është konfirmuar se klientja është tarifuar për 2 transaksionet, shitja e të cilave ka përfunduar, por duke qenë se për shkak se klientja nuk kishte mundur të hiqte alarmin nga produkti, gabimisht ka menduar se shitja nuk kishte përfunduar dhe e ka përsëritur. Kolegët nga dyqani konfirmojnë se klientja është rimbursuar me cash ditën e enjte datë 13.03.2025..." duke bashkëngjitur edhe foto të dokumenteve "Faturë korigjuese trans 513435" dhe "Faturë korigjuese trans 513434".
- Konsumatorja A.O. me email-in e datës 25.03.2025 ka konfirmuar se është rimbursuar nga subjekti tregtar.

Për sa më sipër, në kushtet kur nga ana e subjektit tregtar/shoqërisë “ITX” Sh.p.k informohemi se ka rimbursuar konsumatoren A.O. dhe kjo e fundit ka konfirmuar se është rimbursuar, komisioni konsideron se mosmarrëveshja është zgjidhur mes palëve dhe nuk ka arsye ligjore për të vijuar më tej procedurën e hetimit administrativ.

PËR KËTO ARSYE:

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorit, mbështetur në nenin 52, të Ligjit nr.9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar, dhe në pikën 2, të VKM-së 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. Pushimin e hetimit administrativ të nisur kundrejt subjektit tregtar/shoqërisë “ITX” Sh.p.k.
2. Ky vendim publikohet në faqen zyrtare të Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorit.
3. Kundër këtij vendimi keni të drejtë të ankoheni në gjykatën kompetente brenda 30 (tridhjetë) ditëve nga data e marrjes dijeni për vendimin.

KRYETAR I KOMISIONIT

ARSIOLA DYRMISHI

