



REPUBLIKA E SHQIPËRISË

KOMISIONI PËR MBROJTJEN E KONSUMATORIT

Tiranë, më 23.07. 2025

Nr. 18/5 Prot.

VENDIM

Nr. 99, Datë 23.07.2025

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorit (komisioni) në mbledhjen e tij të datës 23.07.2025 ku morën pjesë:

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

vijoi shqyrtimin e ankesës së konsumatorit A.G kundrejt shoqërisë “Studio Moderna Albania” Sh.p.k, e njohur me emrin tregtar “TOP SHOP”.

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

VËREN SE:

Konsumatori A.G ka paraqitur një ankesë nr.4, datë 13.03.2025 pranë komisionit kundrejt shoqërisë “Studio Moderna Albania” Sh.p.k, e njohur me emrin tregtar “TOP SHOP”.

Ankesa është administruar pranë komisionit me numër protokolli 16, datë 18.03.2025.

Konsumatori A.G ka zgjedhur për të blerë në distancë (nëpërmjet telefonit) disa sende sipas faturës tatimore 30775/2024, ku ndër të tjera është edhe “Anëtarësimi njëvjeçar, Premium në Club 5*” dhe, pas marrjes në dorëzim të kutisë postare, nga ana e konsumatorit është konstatuar mungesa e sendit dhuratë “Grirëse Joy Pro” të përfituar nga blerja e “Anëtarësimit njëvjeçar, Premium në Club 5*”, me pretendimin se dhurata mund të përfitohet duke bërë blerje me çmim më të lartë dhe vetëm pas paraqitjes së ankesës shkresore të dërguar pranë subjektit tregtar është mundësuar marrja e sendit dhuratë.

Më pas, nga ana e konsumatorit është blerë një produkt tjetër pranë “TOP SHOP” dhe është kërkuar përdorimi i kuponit 1,200 lekë, si dhe aplikimi i zbritjes 5%, por është refuzuar me argumentin se “kuponi dhe zbritja aplikohen për blerje mbi 12,000 lekë,.....nuk e lejon sistemi” dhe vetëm pas insistimit të tij, i është lejuar të përdorë kuponin 1,200 lekë. Në vijim, konsumatorit i është refuzuar edhe përdorimi i kuponit 600 lekë dhe zbritja 5% në mënyrë të pa argumentuar, si dhe përdorimi i transportit falas me argumentin se përfitohen për blerje mbi 14,500 lekë. Sipas sqarimeve të dhëna nga

konsumatori, ky i fundit është ankuar edhe me e-mail për refuzimet e sipërcituara, por nuk ka marrë asnjë përgjigje nga ana e shoqërisë.

Në këto kushte, konsumatori A.G. i është drejtuar komisionit me ankesën nr.4 të datës 13.03.2025 (protokolluar pranë komisionit me nr.16, datë 18.03.2025). Ankesa shoqërohet edhe me faturën tatimore, fotografi të broshurës së publicitetit të printuar, si dhe me e-mail-et dërguar shoqërisë “Studio Moderna Albania” Sh.p.k në adresën main.shop@studio-moderna.com.

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

Së pari, shoqëria “Studio Moderna Albania” Sh.p.k (NIPT K32208001 C), e njohur me emrin tregtar “TOP SHOP” zhvillon aktivitet tregtar.

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) praktikën e padrejta tregtare”.

- **Vlerësimi i praktikës**

Komisionit i është dërguar ankesa nr.4 datë 13.03.2025 nga konsumatori A.G kundrejt shoqërisë “Studio Moderna Albania” Sh.p.k. Në mbledhjen e datës 24.04.2025, komisioni pasi shqyrtoi ankesën, vendosi fillimin e hetimit administrativ për shoqërinë “Studio Moderna Albania” Sh.p.k, e njohur me emrin tregtar “TOP SHOP”. Komisioni me shkresën nr.16/1, datë 25.04.2025 dhe shkresën nr.16/2 datë 25.04.2025 ka njoftuar shoqërinë “Studio Moderna Albania” Sh.p.k, i njohur me emrin tregtar “TOP SHOP” dhe për dijeni konsumatorin A.G, se pranë komisionit është paraqitur ankesa e konsumatorit së sipërcituar dhe nga ana e komisionit ka filluar hetimi administrativ, si dhe është kërkuar që brenda datës 15 maj 2025 të dërgohet një informacion i plotë sqarues dhe dokumentacion, si nga shoqëria edhe nga konsumatori në lidhje me sa pretendohet prej këtij të fundit.

Komisioni në mbledhjen e datës 23.07.2025, mori në shqyrtim përgjigjet e ardhura në vijim të shkresës së saj nr.16/1, datë 25.04.2025 dhe nr.16/2 datë 25.04.2025 konkretisht:

- Shoqëria “Studio Moderna Albania” Sh.p.k me shkresën e datës 12.05.2025 informon si vijon:

- Informacion të plotë sqarues në lidhje me pretendimet e konsumatorit A.G

Shoqëria “Studio Moderna Albania” Sh.p.k. ushtron aktivitetin e saj tregtar në përputhje të plotë me legjislacionin në fuqi “Për mbrojtjen e konsumatorit” dhe operon me standarde të rregullta dhe të verifikuara komunikimi me konsumatorin. Shoqëria është e angazhuar maksimalisht për të respektuar të gjitha të drejtat e konsumatorit dhe për të garantuar një marrëdhënie të ndershme dhe transparente tregtare. Të gjitha ofertat promotionale, përfshirë ato të shoqëruara me dhurata apo kupona zbritje dhuratë, janë të strukturuar me kushte të qarta dhe të përcaktuara paraprakisht. Konsumatorët informohen për këto kushte përmes kanaleve të ndryshme, si: faqen tonë zyrtare të internetit, telefonata nga agjentët tanë të trajnuar, apo materiale të printuara promovuese në rastet kur aplikohen.

Në lidhje me ankesën e konsumatorit A.G, pas verifikimeve të kryera në sistemin tonë të brendshëm, konstatuam se ka ndodhur një devijim individual nga një agjent i ri në komunikimin e këtyre kushteve, pa qëllim keqinformimi apo mashtrimi. Ky është një rast i izoluar njerëzor, për të cilin kompania është treguar e gatshme të bashkëpunojë për sqarim të plotë dhe zgjidhje të situatës. Nga ana e agjentit nuk janë sqaruar siç duhet përfitimet e Anëtarësimit një-vjeçar Premium në Club 5*, si dhe kushtet e përdorimit, të cilat kanë sjell pasoja dhe vonesa të tjera në vijim.

Pavarësisht natyrës së izoluar të këtij rasti, kompania ka reaguar me përgjegjshmëri të plotë duke kontaktuar klientin, duke kërkuar ndjesë për çdo keqkuptim të krijuar dhe duke ofruar një zgjidhje të plotë. Zgjidhja ka përfshirë përmbushjen e çdo pretendimi të paraqitur prej tij, si dhe kalimin e klientit A.G në statusin “KLIENT EXCLUSIVE” për një periudhë 24-mujore, me përfitime të dyfishuara.

Pësa i përket faktit që konsumatori ka dërguar komunikime në adresën main.shop@studio-moderna.com, sqarojmë se kjo është adresë jo e saktë, pra nuk shkon tek personat përgjegjës të shërbimit ndaj klientit. Në çdo faturë shitje, në anën e majtë të saj, janë të shënuara të gjitha të dhënat për kontaktin me departamentin e Shërbimit ndaj Klientit për trajtimin e kërkesave apo ankesave të klientëve. Si rrjedhojë, kërkesat e tij nuk janë drejtuar në adresën e duhur, gjë që ka sjellë vonesa në zgjidhjen e situatës.

- Mënyra e informimit të konsumatorit lidhur me përfitimet dhe përdorimin e kartës së Anëtarësimit njëvjeçar Premium në Club 5*

Shoqëria “Studio Moderna Albania” Sh.p.k. e konsideron informimin korrekt dhe të plotë të konsumatorit një detyrim ligjor, etik dhe një element kyç të filozofisë së vet të shërbimit. Për këtë arsye, mënyrat e komunikimit dhe prezantimit të çdo produkti apo shërbimi janë të strukturuar në përputhje me parimet e transparencës dhe ndihmojnë konsumatorin të marrë vendime të informuara. Konkretisht, përsa i përket Kartës së Anëtarësimit njëvjeçar Premium në Club 5*, informimi i konsumatorëve realizohet përmes disa kanaleve të standardizuara komunikimi, si: në faqen zyrtare të internetit, telefonata nga agjentët tanë të trajnuar apo materiale të printuara në rastet kur aplikohen.

a) Në faqen zyrtare të internetit

Në momentin që konsumatori shfaq interes për t'u anëtarësuar në “Club 5*”, në faqen e produktit përkatës ofrohet një përshkrim i detajuar i përfitimeve të “Anëtarësimit njëvjeçar, Premium Club 5*”, i përditësuar dhe i kuptueshëm. Për më tepër, në momentin që klienti klikon në opsionin “Porosit tani”, hapet një dritare me të gjitha informacionet relevante për anëtarësimin, së bashku me kushtet specifike të përdorimit të kuponave, zbritjeve dhe kufizimeve të aplikueshme në mënyrë që klienti të jetë i qartë për përmbajtjen e produktit dhe të mos ketë pritshmëri të gabuara.

b) Komunikimi telefonik nga agjentët tanë të trajnuar

Agjentët ndjekin skripte të standardizuara të miratuara nga menaxhmenti, të cilat përfshijnë informacion të plotë për përfitimet e Club 5*, mënyrën e përdorimit të kuponeve, kufizimet e mundshme dhe afatet përkatëse. Në rastin konkret, për shkak të një mangësie individuale në komunikimin nga një agjent i ri, konsumatori nuk është pajisur me informacion të plotë, çka ka shkaktuar një keqkuptim të padëshiruar. Ky rast nuk është përfaqësues i mënyrës së zakonshme të operimit të shoqërisë.

c) Materiale të printuara, në rastet kur aplikohen

Në rastet kur porositë shoqërohen me dokumentacion fizik, në të përfshihen fletë informuese me përfitimet e kartës, si dhe informacionet e kontaktit për çdo sqarim të mëtejshëm.

Për evituar dhe shmangur çdo keqkuptim për klientët, ne kemi përditësuar dhe faqen tonë të internetit duke e bërë me të dukshëm çdo informacion lidhur me përfitimet e Anëtarësimeve në Club 5*, si dhe kushtet e përdorimit të tyre.

1. Informacion dhe dokumentacion në lidhje me kartën e “Anëtarësimit njëvjeçar, Premium në Club 5*”.

Karta e anëtarësimit njëvjeçar Premium në Club 5* është pjesë e një programi të strukturuar besnikërie që shoqëria “Studio Moderna Albania” Sh.p.k. ofron për klientët e saj. Ky program është konceptuar dhe projektuar për të rritur kënaqësinë dhe përvojën e konsumatorëve. Programi i Anëtarësimit është i përcaktuar në mënyrë transparente dhe të kontrollueshme dhe, në momentin e kryerjes së porosisë për anëtarësim, klientit i komunikohet qartësisht që ky është një shërbim me tarifë specifike dhe me përfitime të mirëpërcaktuara. Përfitimet janë të dokumentuara në çdo kanal komunikimi, si faqja jonë zyrtare e internetit, telefonata nga agjentët tanë apo materiale të printuara në rastet kur aplikohen. Një nga produktet e anëtarësimit që ofron shoqëria jonë është “Karta e Anëtarësimit njëvjeçar, Premium në Club 5*”, ku me blerjen e këtij anëtarësimi, klienti automatikisht kalon në grupin e klientëve me të privilegjuar, anëtar VIP.

Përfitimet e kartës së Anëtarësimit njëvjeçar Premium në Club 5* janë si më poshtë:

*5% zbritje në të gjitha produktet Jo Club.

*Kupon ulje për ditëlindje për të bërë ditën tuaj dhe më të veçantë.

Kuponat: 2 kupona me vlerë 1 x 600 lekë dhe 1 x 1,200 lekë. Kuponat e Club 5 nuk mund të shfrytëzohen gjatë fushatave me ulje të dyfishta (ulje mbi ulje). Kuponi në vlerë 600 lekë mund të shfrytëzohet në blerje mbi 6,000 lekë. Kuponi në vlerë 1,200 lekë mund të shfrytëzohet në blerje mbi 12,000 lekë.

1 Kupon me transport FALAS vetëm për anëtarët Club 5.

Dhurata e Mirëseardhjes ose Anëtarësim me çmim special (voucher)-duke u anëtarësuar në Club 5 ju menjëherë do të përfitoni një dhuratë speciale ose voucher.

* Ofertat Speciale-Ju jeni të parët që informoheni për ofertat me të mira dhe produktet më të reja

* Kartë Familjare-mund të përdoret nga të gjithë anëtarët e familjes.

Kushtet e përdorimit të këtyre përfitimeve:

- Kuponat e Club 5* nuk mund të shfrytëzohen gjatë fushatave me ulje të dyfishta (ulje mbi ulje).
- 5% Ekstra ulje përdoret në të gjitha produktet me ulje deri në 50% (ulje jo club). Kuponi në vlerë 600 Lekë mund të shfrytëzohet në blerje mbi 6,000 lekë.
- Kuponi në vlerë 1,200 Lekë mund të shfrytëzohet në blerje mbi 12,000 lekë.

- Një kupon për transport falas mund të përdoret vetëm një herë në blerje mbi 14,000 lekë.
- Për anëtarët Premium vetëm një kupon mund të përdoret për një blerje dhe vlen 90 ditë nga dita e anëtarësimit. Kuponi i ditëlindjes përdoret për porosi mbi vlerë 4,990 Lekë brenda afatit 10 ditor nga dita e ditëlindjes të anëtarit Clu5*.
- Anëtarët Club5* kanë oferta speciale në produkte të caktuara gjatë periudhës së anëtarësimit.
- Anëtarët Club5* përfitojnë dhuratë mirëseardhje në momentin e anëtarësimit ose anëtarësim me çmim special.

Në rastin konkret, siç është sqaruar më sipër, situata ka ardhur si pasojë e një devijimi individual në komunikim nga një agjent i ri. Ky është një rast i izoluar për standardet profesionale që ndjek shoqëria jonë. Ngjarja është marrë në shqyrtim të menjëhershëm dhe është adresuar përmes përmirësimit të procedurave të brendshme dhe forcimit të trajnimit të stafit.

- Konsumatori A.G. me shkresën nr.4/2 datë 07.05.2025 ka njoftuar se është kontaktuar nga subjekti tregtar dhe mosmarrëveshja është zgjidhur duke u rivendosur e drejta dhe shpërblyer dëmi dhe gjithashtu ka kërkuar pushimin e çështjes.

Për sa më sipër, në kushtet kur nga ana e shoqërisë “Studio Moderna Albania” Sh.p.k, e njohur me emrin tregtar “TOP SHOP”, informohemi se ka përmbushur çdo pretendim të konsumatorin A.G dhe ky i fundit ka informuar se është shpërblyer dëmi dhe rivendosur e drejta, 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 shoqërisë “Studio Moderna Albania” Sh.p.k. e njohur me emrin tregtar “TOP SHOP” .
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.

KRYETARI KOMISIONIT

ARSIOLA DYRMISHI

