



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
KOMISIONI I MBROJTJES SË KONSUMATORËVE

VENDIM

Nr. 87, Datë 13.07.2021

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve me pjesëmarrjen e:

- | | |
|-------------------------------|---------|
| - Znj. Klotilda Neziri | Kryetar |
| - Znj. Joniada Zaimaj | Anëtar |
| - Z. Gentjan Thoma | Anëtar |
| - Znj. Blerta Çani (Drenofci) | Anëtar |

në mbledhjen e tij të datës 13.07.2021, vazhdoi shqyrtimin e ankesës së konsumatorit A.H. kundrejt subjektit “Tirana Bank sh.a”.

VËREN SE:

Konsumatori A.H., i ka paraqitur Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorëve (me poshtë Komisioni), nëpërmjet postës elektronike, ankesën kundrejt subjektit “Tirana Bank SHA”. Ankesa u administrua nga Komisioni me nr. 10 prot. (KMK), datë 19.03.2021.

Ankesa konsiston në pretendimin për ushtrim të një praktikë të padrejtë tregtare nga subjekti, për mos përmbushje të kushteve të ofertës për cashback/kthimin e parave për blerje mbi 5.000 lekë, të promovuar në fushatën e subjektit.

Konsumatori, duke marrë shkas nga fushata promovuese e subjektit Tirana Bank, të deklaruar nga subjekti, nëpërmjet mjeteve të informimit publik, faqes zyrtare të subjektit apo dhe rrjeteve sociale: “*për çdo blerje të realizuar nga gjithë klientët e saj me Kartë Debiti apo Krediti mbi vlerën 5.000 lekë brenda datës 31.12.2020, të gjithë klientët do të përfitonin 10% Cash Back*”, më datë 28.12.2020 dhe 29.12.2020 ka realizuar dy blerje prej 5.400 dhe 5.470 lekë, me pagesë të kryer nëpërmjet Kartës së Kreditit (Visa Clasic) të kësaj banke. Pas datës 31 Dhjetor 2020, mbasi ka kontrolluar llogarinë bankare, ka konstatuar se dhe nuk ishte realizuar kthimi i parave në vlerën 10%, si rezultat i blerjes së kryer në vlerat mbi 5000 lekë.

Konsumatori me të konstatuar këtë fakt, i drejtohet subjektit nëpërmjet mjeteve të komunikimit elektronik dhe merr përgjigje zyrtarisht nga subjekti se: “*Fushata 10% Cash Back për pagesa me Kartë Debiti dhe Krediti mbi vlerën 5 000 lekë ka përfunduar më datë 27.12.2020, duke ndërprerë të gjitha komunimet në Massmedia, Social Media dhe në website-n zyrtar të bankës. Banka rezervon të drejtën për të ndërprerë fushatat e produkteve në bazë të vendim-marrjes së saj të brendshme, e drejtë e pasqyruar dhe në website-n e saj zyrtar.*”

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

Së pari, subjekti “Tirana Bank” është shoqëri aksionare, me NIPT: J61924008V dhe që ushtron veprimtari në fushën bankare. 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 nr. 9902/2008, i ndryshuar, dhe në kompetencë të Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorëve.

Së treti, promocioni i publikuar nga subjekti bankar i drejtohet konsumatorëve, është një ftesë për blerje, në kuadrin e një praktike tregtare, në kuptim të Kreut I “Praktikat e padrejta tregtare”, të Pjese V “Praktikat e tregtimit”, nenet 13-17 të Ligjit nr. 9902/2008, i ndryshuar.

Sa më sipër, Komisioni vlerëson se, praktika tregtare e ndjekur për kthimin e një vlere monetare (cash back), nga subjekti “Tirana Bank”, 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 edhe 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 19.04.2021. Për një vlerësim të plotë të çështjes, me shkresën nr. 10/1 prot. (KMK), datë 30.04.2021, 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.

Subjekti në përgjigje, dërgoi informacionin e kërkuar nga KMK, me shkresën nr. 9269 Prot., datë 14.05.2021 dhe administruar nga KMK me nr. 10/2 prot., datë 20.05.2021.

Në informacionin e subjektit deklarohet se:

“Fushata Cash Back – 10% Rimbursim e filluar në 9 dhjetor, e publikuar në të gjitha kanalet publike të komunikimit, faqen zyrtare të bankës, u ndërpre përpara kohe, për arsye të përmbushjes së buxhetit të vendosur në dispozicion nga VISA. Për këtë qëllim, banka në datë 28 dhjetor 2020, ka ndaluar transmetimin e fushatës në TV media, si dhe ka njoftuar tërheqjen e materialeve të fushatës në Digital Media, website, degët e saj për heqjen e posterave, etj.

Në mbledhjen e datës 13.07.2021, 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, nëpërmjet fushatës “Cash Back – 10% Rimbursim”, për kthimin e parave në “masën 10% për çdo blerje me Kartë Debiti apo Krediti mbi vlerën 5.000 lekë brenda datës 31.12.2020”, 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 të produkteve apo shërbimeve.

Pavarësisht se në përgjigjen e subjektit është deklaruar në formën e një shënimi, se Banka rezervon të drejtën të zgjasë me tej ose të ndërpresë fushatën në cdo moment përpara përfundimit të saj, në materialet promovuese të kësaj fushate: poster, video në youtube, etj., ky informacion nuk ka qenë pjesë e informimit që duhej tu sigurohej konsumatorëve, përpara se konsumatori të marrte një vendim për të qenë pjesë e kësaj fushate.

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 (publiciteti joshës).”

Komisioni konstaton se, praktika tregtare e ndjekur nga subjekti “Tirana Bank”, në kuadër të fushatës promovuese “Cash Back – 10% Rimbursim”, përmban informacion të mangët, paqartë, duke përbërë një praktikë tregtare çorientuese drejtuar të gjithë konsumatorëve shqiptarë.

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 në 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, datë 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 "Tirana Bank sha", të marrë të gjitha masat për ndalimin e shkeljes dhe shkeljeve të kësaj natyre, si dhe mos përsëritjen e praktikave të tilla tregtare.
2. Subjekti "Tirana Bank sha", të marrë masat për ndreqjen e shkeljes, të referuar në pikën 1, të këtij vendimi, duke siguruar dëmshpërblimin e konsumatorës A.H., në vlerën e munguar të kthimit të parave.
3. Subjekti "Tirana Bank sha", të sigurojë për konsumatorët, informacion të qartë, të plotë, të kuptueshëm, në të gjitha mjetet e komunikimit (televizion, internet, kanal youtube, faqe interneti, postera, etj.), për të gjitha elementët që përbëjnë një fushatë publicitare, në përputhje me përcaktimet e Ligjit nr. 9902, datë 17.04.2008, "Për mbrojtjen e konsumatorëve", i ndryshuar.
4. Subjekti "Tirana Bank", 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 drejtë të ankoheni në Gjykatë brenda 30 ditëve nga data e marrjes dijeni për vendimin.

KRYETAR I KOMISIONIT

KLOTILDA NEZIRI

