



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
KOMISIONI I MBROJTJES SË KONSUMATORËVE

VENDIM

Nr. 90, Datë 22.02.2022

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve (KMK) me pjesëmarrjen e:

- Znj. Klotilda Neziri Kryetar
- Znj. Anairda Arizaj Anëtar
- Z. Gentjan Thoma Anëtar
- Znj. Blerta Çani (Drenofci) Anëtar

në mbledhjen e datës 22.02.2022, vazhdoi shqyrtimin e ankesës së paraqitur nga konsumatori M. S. kundrejt subjektit Shaga-Design&Mobilim, administruar nga KMK me nr. 52, Prot., date 16.11.2021.

VËREN SE:

Konsumatori M.S. i ka paraqitur Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorëve (me poshtë Komisioni), nëpërmjet postës zyrtare, ankesën kundrejt subjektit “Shaga-Design&Mobilim sh.p.k”, me shkresë administrua nga Komisioni me nr. prot. (KMK) 52, datë 16.11.2021.

Ankesa konsiston në pretendimin për ushtrim të praktikës së padrejtë tregtare nga subjekti i lartpërmendur, për sa i takon shumës me një vlerë prej (200 euro) për kryerjen e një shërbimi ndaj konsumatorit. Konsumatori nuk ishte informuar paraprakisht, se në rast se nuk do të konkludohej për të marrë edhe shërbimin e mobilimit të ofruar nga subjekti, shuma e parapaguar nuk i kthehej më konsumatorit.

- Lidhur me kompetencën e Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorit

Së pari, subjekti “Shaga-Design&Mobilim” është shoqëri me përgjegjësi të kufizuar, me NUIS: J96822229J dhe që ushtron veprimtari me objekt prodhim, tregtim, projektim, import eksport mobilie, etj. Në kuptim të përkufizimit të parashikuar nga neni 3, pika 14 e ligjit nr. 9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve” (LMK), i ndryshuar, Shaga-Design&Mobilim plotëson kërkesat ligjore për t’u klasifikuar si “tregtar”, pasi është një subjekt, i cili vepron për qëllime që lidhen me veprimtarinë e tij ekonomike dhe/ose tregtinë.

Së dyti, praktika e ndjekur nga subjekti, në kuptim të pikës 15, të nenit 3, dhe Kreut I "Praktikat e padrejta tregtare", Pjesa V "Praktikat e tregtimit", nenet 13-17 të Ligjit 9902/2008, i ndryshuar, përmbën praktikë tregtare:

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. "

Së treti, çështja është objekt shqyrtimi, pasi konsiston në një marrëdhënie midis tregtarit dhe konsumatorëve, dhe rrjedhimisht është brenda fushës së zbatimit të Ligjit nr. 9902/2008, i ndryshuar, dhe në kompetencë të Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorëve.

Sa më sipër, Komisioni vlerësoi se, praktika tregtare e ndjekur nga subjekti tregtar, hyn në fushën e zbatimit të ligjit për mbrojtjen e konsumatorëve dhe rrjedhimisht është në kompetencë të tij. Kompetenca e Komisionit është përcaktuar në nenin 52, të ligjit nr.9902/2008, i ndryshuar, si dhe 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 (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 tregtare

Komisioni filloi shqyrtimin e kësaj çështje në mbledhjen e datës 17.11.2021. Komisioni, për një vlerësim të plotë të çështjes, me shkresën nr. 52/1 prot. (KMK), datë 24.11.2021, 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 të dispononte mbi praktikën.

Në mbledhjen e datës 16.12.2021, Komisioni vijoi me shqyrtimin e çështjes dhe konstatoi se, subjekti në përgjigje, me shkresën nr. 320 Prot., datë 06.12.2021 dhe administruar nga KMK me nr. 52/1 Prot., datë 10.12.2021, ka vënë në dispozicion të KMK informacionin e kërkuar.

Në përgjigjen e dërguar nga subjekti, jepen sqarimet mbi ankesën: Klienti ka kërkuar shërbimin e projektimit, rilevimit dhe matjeve në ambientin përkatës dhe më pas, nëse do të dakordësohej, do vijohej me prodhimin e produkteve të dizenuara në projekt. Subjekti në praktikën dhe rregulloren e punës, për të cilën e ka vënë në dijeni klientin, ka sqaruar që procesi i projektimit nuk mund të fillonte pa u parapaguar një shumë prej 200 euro dhe vetëm nëse do bihej dakord për vazhdimin e punës, projektimi do të ofrohej falas, në të kundërt kjo vlerë parapagimi nuk i kthehet klientit, por i propozohet që nëse dëshiron mund të bëjë pagesën e plotë të projektit, për ta përdorur në ndonjë rast tjetër. Në shtesë komisionit i janë vënë në dispozicion komunikimet me konsumatoren M.S. të realizuara me arkitekten e

kompanisë, ku sipas subjektit vërehet angazhimi maksimal dhe serioz në trajtimin e kësaj marrëdhënieve.

Komisioni mori në shqyrtim përgjigjen e vënë në dispozicion nga ana e subjektit dhe konstatoi se për një vlerësim të plotë të çështjes, duheshin elemente shtesë informacioni, në lidhje me përmbajtjen dhe mënyrën që i vihet në dispozicion konsumatorëve/klientëve, informacioni në lidhje me sa deklarohet në shkresën e subjektit. Kjo pasi në përgjigje theksohet se procedurat e përmendura janë të parashikuara në rregulloren e punës së subjektit.

Në këto kushte, KMK vendosi që t'i ridrejtohet subjektit me shkresën nr. 52/3 Prot. (KMK), datë 24.12.2021, duke i kërkuar informacion shtesë, si dhe çdo dokumentacion që mund të disponohet, në lidhje me sa deklarohet në shkresën e sipërpërmendur të subjektit: *"Kompania "Shaga" në praktikën dhe rregulloren e punës, e ka të mirë përcaktuar dhe pasqyruar, duke ja vënë në dispozicion këtë sqarim çdo klienti..."*.

Komisioni, në mbledhjen e datës 18.02.2022, vijoi me shqyrtim e çështjes, duke marrë në vlerësim përgjigjen e dhënë nga subjekti, nëpërmjet shkresës nr. 4 Prot., datë 26.02.2021 dhe administruar nga KMK me shkresën nr. 52/4 prot. (KMK), datë 10.01.2022.

Në këtë përgjigje subjekti shprehet se i mbeten shpjegimeve të deklaruara në shkresën e parë. Shpjegimet shtesë i janë dhënë klientit në mënyrë verbale me komunikim të drejtpërdrejtë apo nëpërmjet mesazheve zanore (voice mail). Në shtesë komisionit i janë vënë në dispozicion komunikimet e stafit me klientë të ndryshëm, për të vërtetuar praktikën dhe rregullin e punës, ku vërehet e njëjta formë komunikimi si dhe angazhimi maksimal dhe serioz në trajtimin e marrëdhënieve me klientë të ndryshëm. Në shkresë paraqitet edhe kërkesa për t'u dëgjuar në këtë proces administrativ.

Për këtë arsye, në mbledhjen e kësaj date, u parashikua zhvillimi i një seance dëgjimore me subjektin. Subjekti nuk arriti të paraqitej në këtë datë dhe kërkoj mundësinë e dëgjimit në një datë tjetër, që u realizua në datë 21.02.2022. Në mbledhje morën pjesë përfaqësuesit e subjektit. Nga ana e përfaqësuesve, së pari, u paraqit situata e përgjithshme të rezultateve të arritura nga kompania dhe marrëdhëniet me klientët. Më pas paraqitën pretendimet ndaj klientit në lidhje me zhvillimin e çështjes, të cilat konsistonin kryesisht në sjelljen jo korrekte të klientit përkundrejt stafit të kompanisë dhe në zbatimin e procedurave të parashikuara në rregulloren e brendshme të kompanisë. Gjithashtu, subjekti theksoi se janë treguar transparent në informacionin drejtuar klientit, gjë që mund të vërtetohej nëpërmjet komunikimeve në rrjetin social "whatsapp", të vëna në dispozicion të komisionit.

Komisioni, në mbledhjen e datës 18.02.2022 dhe mbledhjes së zhvilluar online të datës 22.02.2021, pasi u njoh me faktet dhe dokumentet e vëna në dispozicion nga palët, si dhe dëgjimin e subjektit, mbështetur në Ligjin nr. 9902, datë 17.04.2008 "Për mbrojtjen e konsumatorëve", i ndryshuar, që 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",

konstaton se, praktika tregtare e ndjekur nga subjekti "Shaga-Design&Mobilim", përmban informacion të mangët, duke përbërë një praktikë tregtare çorientuese.

Në këto kushte, Komisioni, në kuptim të shkronjës a), pika 4, dhe pikës 5 të nenit 13, të Ligjit 9902/2008, i ndryshuar, citohen:

"4. Praktikatat tregtare vlerësohen të padrejta, veçanërisht, kur:

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

5. Praktikatat e padrejta tregtare janë të ndaluara",

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 dhe 5; nenin 15 pika 1; nenin 52 dhe nenin 55, 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 "Shaga-Design&Mobilim sh.p.k.", të marrë të gjitha masat për ndalimin e shkeljes, si dhe mos përsëritjen e praktikave të tilla tregtare.
2. Subjekti "Shaga-Design&Mobilim sh.p.k.", të marrë të gjitha masat për ndreqjen e shkeljes, referuar pikës 1 të këtij vendimi, duke siguruar kthimin e shumës me një vlerë 200 (dyqind) euro, të parapaguara, tek konsumatori M.S.
3. Subjekti "Shaga-Design&Mobilim sh.p.k.", të sigurojë për konsumatorët, informacion të qartë, të plotë, të kuptueshëm, me të gjitha mjetet e komunikimit të përdorura, në përputhje me përcaktimet e ligjit nr. 9902, datë 17.04.2008 "*Për mbrojtjen e konsumatorëve*", i ndryshuar.

4. Subjekti “Shaga-Design&Mobilim sh.p.k”, 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

