



REPUBLIKA E SHQIPËRISË

KOMISIONI PËR MBROJTJEN E KONSUMATORIT

Nr. 31/6 Prot.

Tiranë, më 15. 10. 2025

VENDIM

Nr. 101, datë 15.10.2025

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorit (KMK) në mbledhjen e tij të datës 15.10.2025 ku morën pjesë:

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

vijoi shqyrtimin e hetimit administrativ të iniciuar kundrejt shoqërisë “Vivere Ticketing” Sh.p.k. dhe pasi dëgjoi informacionin e përgatitur nga Sekretariati teknik në lidhje me përgjigjen e ardhur nga subjekti tregtar nëpërmjet shkresës nr.225/2, datë 19.09.2025,

V Ë R E N:

- Rrethanat e çështjes

Pranë KMK-së janë paraqitur në vijimësi disa ankesa kundrejt shoqërisë “Vivere Ticketing” Sh.p.k., e cila ka si objekt të aktivitetit të saj gjithashtu tregtimin dhe shitjen e biletave në vend ose në distancë, online për koncerte, festivale, evente, si dhe çdo organizim me karakter kulturor etj.

Ankesat e paraqitura pranë KMK-së janë si vijon:

1. Konsumatorët E.D., B.T., A.K. dhe O.Gj. kundrejt subjektit tregtar “Vivere Ticketing” Sh.p.k. me objekt mosrimbursim biletash për koncertin “Dire Straits Legacy”, i cili duhej të zhvillohej më datë 31.08.2024. Për arsye atmosferike koncerti është anuluar, duke i njoftuar konsumatorët në rrugë elektronike (me email), se do të rimbursohen plotësisht për çmimin e biletave, ndërsa komisionet bankare nuk do të rimbursohen. Por, sipas informacionit të dhënë nga konsumatorët, këto të fundit nuk janë rimbursuar brenda afatit të përcaktuar nga subjekti tregtar dhe në këto kushte, i janë drejtuar me ankesë fillimisht Agjensisë së Mbrojtjes së Konsumatorit (Bashkia Tiranë), e cila më pas i ka përcjellë ankesat për kompetencë pranë KMK-së (administruar pranë KMK-së me numër protokolli 91, datë 19.12.2024, 90, datë 19.12.2024 dhe 93, datë 26.12.2024).

Pas administrimit të ankesave, provave të konsumatorëve, në mbledhjen e radhës, KMK-ja vendosi trajtimin e tyre dhe nisjen e shqyrtimit administrativ, duke njoftuar konsumatorët dhe shoqërinë tregtare nëpërmjet shkresës nr.90/1, datë 31.01.2025 për fillimin e shqyrtimit administrativ, si dhe për detyrimin e palëve për dhënien e një informacioni të plotë dhe sqarues, si dhe çdo dokumentacion tjetër që mund të disponohet në lidhje me çështjen.

Më pas, KMK-ja ka administruar përgjigjet e ardhura nga palët si më poshtë:

- Shoqëria "Vivere Ticketing" Sh.p.k. me shkresën nr.125, datë 04.02.2025 informon se: "...Grupi i punës ka trajtuar rast pas rasti çdo kërkesë dhe ka vijuar me kthimin e e shumave të paguara për konsumatorët e prekur. Për të garantuar transparencë të plotë ndaj institucionit tuaj dërgojmë disa prova dhe korrespondenca që vërtetojnë rimbursimin, duke përfshirë edhe rastet specifike të konsumatorëve B.T, A.K dhe O.GJ të cilët janë drejtuar pranë zyrave tuaja me ankesë. Në lidhje me Znj. E.D, ky ishte një nga rastet e mbetura për shkak të mungesës së komunikimit nga ana e saj. Pas kontaktit tonë me email për të marrë të dhënat e llogarisë bankare, sapo i kemi marrë, kemi proceduar menjëherë me kthimin e shumës në llogarinë e saj.....";
- Konsumatori B.T. nëpërmjet email-it të datës 04.02.2025 dërguar Komisionit për Mbrojtjen e Konsumatorit ka konfirmuar se është rimbursuar nga shoqëria "Vivere Ticketing" Sh.p.k.;
- Konsumatori O.GJ. nëpërmjet email-it të datës 05.02.2025 dërguar Komisionit për Mbrojtjen e Konsumatorit ka konfirmuar se është rimbursuar nga shoqëria "Vivere Ticketing" Sh.p.k.;
- Konsumatori A.K. nëpërmjet email-it të datës 06.02.2025 dërguar Komisionit për Mbrojtjen e Konsumatorit ka konfirmuar se është rimbursuar nga shoqëria "Vivere Ticketing" Sh.p.k.;
- Konsumatori E.D. nëpërmjet email-it të datës 04.02.2025 dërguar Komisionit për Mbrojtjen e Konsumatorit ka konfirmuar se është rimbursuar nga shoqëria "Vivere Ticketing" Sh.p.k.;

Për sa më sipër, duke konsideruar se mosmarrëveshja është zgjidhur mes palëve dhe nuk ka arsye ligjore për të vijuar më tej procedurën e shqyrtimit administrativ, KMK-ja ka marrë vendim për pushimin e shqyrtimit administrativ të nisur kundrejt shoqërisë "Vivere Ticketing" Sh.p.k.

2. Konsumatori E.M. kundrejt subjektit tregtar "Vivere Ticketing" Sh.p.k. me objekt mosrimbursimin e pesë biletave të blera nëpërmjet website të shoqërisë për shfaqjen "Romeo & Juliet Ice", e cila duhej të zhvillohej më datë 06.05.2025 në Pallatin e Kongreseve. Por, më datë 05.05.2025 konsumatorja është njoftuar në rrugë elektronike se shfaqja nuk do të zhvillohej në ditën e caktuar dhe brenda javës do të nxirrej një njoftim i ri për datën dhe vendin ku do të zhvillohej shfaqja. Për më shumë se një muaj, në mungesë të njoftimit nga ana e subjektit tregtar në lidhje me rimbursimin e biletave, konsumatorja i është drejtuar me ankesë Agjencisë së Mbrojtjes së Konsumatorit (Bashkia Tiranë), e cila më pas me shkresën nr.E-4792/1, datë 04.06.2025 e ka përcjellë ankesën për kompetencë pranë KMK-së (administruar pranë KMK-së me numër protokolli 31, datë 09.06.2025).

Nga të gjitha ankesat e paraqitura, KMK ka konstatuar se në rastin e anulimit të shfaqjeve, nga ana e shoqërisë "Vivere Ticketing" Sh.p.k nuk bëhet rimbursimi i biletave brenda afateve të përcaktuara në mënyrë të njëanshme nga vetë subjekti tregtar, ose bëhet me shumë vonesë. Në këto kushte, KMK-ja ka një dyshim të arsyeshëm, që dhe konsumatorë të tjerë, biletat e të cilëve janë anuluar, por që nuk kanë dijeni në lidhje me të drejtat e tyre si konsumatorë dhe nuk janë ankuar, nuk janë rimbursuar.

KMK-ja në zbatim të ligjit nr.9902, datë 17.04.2008 "Për mbrojtjen e konsumatorëve", i ndryshuar, neni 55, në mbledhjen e datës 23.07.2025, si dhe në zbatim të VKM-së nr.1444, datë 22.10.2008 "Për mënyrën e funksionimit e te pagesës së anëtarëve të komisionit të mbrojtjes së konsumatorëve, si dhe përcaktimin e procedurave të vlerësimit të shkeljeve", pika 4, në mbledhjen e datës 23.07.2025 vendosi fillimin e shqyrtimit administrativ kundrejt shoqërisë "Vivere Ticketing" Sh.p.k.

Me shkresën nr.31/3, datë 07.08.2025 të KMK-së u informua subjekti tregtar për fillimin e shqyrtimit administrativ kundrejt tij dhe, për këtë qëllim u kërkua:

- informacion në lidhje me koncertet / shfaqjet / eventet e anuluar;
- informacion për procedurën që ndiqet për informimin e konsumatorëve në rastin e anulimit të koncerteve / shfaqjeve / eventeve;

- informacion për procedurën që ndiqet për rimbursimin e konsumatorëve në rastin e anulimit të koncerteve / shfaqjeve / eventeve;
- numrin e biletave të shitura për koncertet / shfaqjet / eventet e anuluar;
- numrin e konsumatorëve të parimbursuar për koncertet / shfaqjet / eventet e anuluar;
- informacion për planin konkret / afatin për rimbursimin e plotë të konsumatorëve të mbetur pa rimbursuar.

- **Lidhur me kompetencën lëndore të Komisionit për Mbrojtjen e Konsumatorit**

KMK-ja është krijuar dhe funksionon në përputhje me ligjin nr.9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar, neni 52 dhe me 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” dhe ka si qëllim shqyrtimin e shkeljeve dhe marrjen e masave për zbatimin e dispozitave ligjore.

Së pari, ligji nr.9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar, në nenin 2, përcakton që: “Ky ligj përfshin të gjitha llojet e marrëdhënieve ndërmjet tregtarëve dhe konsumatorëve, që kanë të bëjnë me mallrat e konsumatorëve apo shërbime.” dhe:

- në nenin 3, pika 6 parashikohet që: “Konsumator” është çdo person, i cili blen ose përdor mallra apo shërbime për plotësimin e nevojave vetjake, për qëllime që nuk kanë lidhje me veprimtarinë tregtare “biznesin, zanatin” ose ushtrimin e profesionit.”.

Konsumatorët që kanë blerë bileta, kanë blerë një shërbim për nevoja vetjake që nuk ka lidhje me veprimtarinë tregtare dhe plotësojnë kërkesat ligjore për t’u klasifikuar si “konsumator”.

- në nenin 3, pika 14 parashikohet që: “Tregtar” është çdo person fizik ose juridik privat ose publik, i cili vepron për qëllime që lidhen me veprimtarinë e tij ekonomike, tregtinë, biznesin, zanatin ose profesionin, si dhe cilido, që vepron në emër ose në interes të tregtarit.”.

Shoqëria “Vivere Ticketing” Sh.p.k. zhvillon aktivitet tregtar për tregtimin dhe shitjen e biletave në vend ose në distance (online sipas një platforme kompjuterike) për koncerte, festivale, evente, si dhe për çdo organizim me karakter kulturor, artistik, politik, etj. Subjekti plotëson kërkesat ligjore për t’u klasifikuar si “tregtar”, pasi është person, i cili vepron për qëllime që lidhen me veprimtarinë e tij ekonomike dhe/ose tregtinë.

Pra, kjo është një marrëdhënie midis tregtarit dhe konsumatorëve dhe është brenda fushës së zbatimit të ligjit nr.9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve” i ndryshuar, për pasojë çështja është brenda kompetencës lëndore të KMK-së.

Së dyti, ligji nr.9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar:

- në nenin 3, pika 15 parashikon që: “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 të konsumatorët.”.
- në nenin 13, pika 1, shkronja “a” dhe pika 5, parashikon që: “1. Një praktikë tregtare është e padrejtë kur: a) është në kundërshtim me kërkesat që një tregtar pritet, në mënyrë të arsyeshme, të zbatojë ndaj konsumatorëve, në përputhje me praktikën e tregtimit të ndershëm dhe/ose me parimin e përgjithshëm të mirëbesimit në fushën respektive të veprimtarisë tregtare” ;..... 5. “Praktikat e padrejta tregtare janë të ndaluara”.
- në nenin 27, pika 1 dhe pika 4, parashikon që:
“1. “Kusht kontraktual, i cili nuk është negociuar veçmas, është i padrejtë në qoftë se shkakton pabarazi të ndjeshme dhe të dallueshme në të drejtat dhe detyrimet e palëve, që rrjedhin nga kontrata, në dëm të konsumatorëve.”;

.....

4. Janë kushte të padrejta në kontrata të drejtat e tregtarit, kur:
- a) përjashtojnë ose kufizojnë përgjegjësinë ligjore të shitësit ose furnizuesit, për shkak të vdekjes së konsumatorit ose dëmtimit personal të tij, si pasojë e një veprimi ose mangësie të tregtarit;
 - b) përjashtojnë ose kufizojnë në mënyrë të papërshtatshme të drejtat ligjore të konsumatorëve përballë tregtarit ose palës tjetër, në rast të një mospërmbyshjeje, tërësore ose pjesore, apo përmbyshjeje të pamjaftueshme nga tregtari të çdo detyrimi kontraktual, përfshirë të drejtën e zgjedhjes së kompensimit të borxhit ndaj tregtarit kundrejt çdo pretendimi, që konsumatori mund të ketë kundër tij;
 - c) e bëjnë një marrëveshje detyruese për konsumatorin, ndërsa furnizimi i shërbimit nga tregtari është subjekt i një kushti, realizimi i të cilit varet vetëm nga ai vetë;
 - ç) lejojnë tregtarin për të mbajtur shumën e paguar nga konsumatori, kur ky i fundit vendos për të mos e përfunduar ose përmbyshur kontratën, pa parashikuar për konsumatorin marrjen e kompensimit të një shume ekuivalente nga tregtari, kur ky i fundit është pala që ndërpret kontratën;
 - d) i kërkojnë çdo konsumatori, i cili nuk arrin të përmbyshë detyrimin e tij, të paguajë si kompensim një shumë të lartë joproporcionale;
 - dh) autorizojnë tregtarin të prishë kontratën, mbi bazë të lirë të të vepruari, kur një lehtësi e tillë nuk i është dhënë konsumatorit, ose lejon tregtarin të mbajë shumën e paguar për shërbimet ende të pafurnizuara nga ai, kur është vetë tregtari që prish kontratën;
 - e) i mundësojnë tregtarit t'i japë fund kontratës për një kohëzgjatje të pacaktuar, pa njoftim të arsyeshëm, me përjashtim kur ka bazë të rëndësishme për ta bërë këtë;
 - ë) zgjasin automatikisht një kontratë, që ka një afat kohor të caktuar, kur konsumatori nuk është shprehur ndryshe, kur afati i fundit kohor, që i lihet konsumatorit për të shprehur dëshirën për moszgjatje të kontratës, është i paarsyeshëm;
 - f) detyrojnë konsumatorin të mos anulojë kushtet, me të cilat ai nuk ka mundësi reale për t'u bërë i njohur, përpara përfundimit të kontratës;
 - g) i mundësojnë tregtarit të ndryshojë kushtet e kontratës në mënyrë të njëanshme, pa një arsye të vlefshme, që specifikohet në kontratë;
 - gj) i mundësojnë tregtarit të ndryshojë, në mënyrë të njëanshme, pa një arsye të vlefshme, çdo karakteristikë të mallit ose shërbimit që është për t'u ofruar;
 - h) parashikojnë për çmimin e mallit të përcaktohet në kohën e shpërndarjes ose lejojnë shitësin e mallit apo ofruesin e shërbimit të rrisë çmimet, për të dy rastet, pa i dhënë konsumatorit të drejtën e ndërsjellë për të anuluar kontratën, nëse çmimi përfundimtar është shumë më i lartë se çmimi, për të cilin ishte rënë dakord kur kontrata ishte përfunduar;
 - i) i japin tregtarit të drejtën për të përcaktuar nëse malli ose shërbimi i ofruar është në përputhje me kontratën ose i japin atij të drejtën ekskluzive për të interpretuar çdo kusht të kontratës;
 - j) kufizojnë detyrimin e tregtarit për të mbajtur angazhimet e marra nga agjenti i tij, ose i bëjnë angazhimet e tij subjekt të pajtimit me një formalitet të veçantë;
 - k) detyrojnë konsumatorin të përmbyshë të gjitha detyrimet e tij, ndërsa tregtari nuk përmbysh detyrimet e tij;
 - l) i japin tregtarit mundësinë të transferojë të drejtat dhe detyrimet e tij, sipas kontratës, kur kjo mund të shërbejë si pakësim i garancive për konsumatorin, pa pëlqimin e këtij të fundit;
 - ll) përjashtojnë ose pengojnë të drejtën e konsumatorit të ndërmarrë veprime ligjore ose të ushtrojë çdo kompensim tjetër ligjor, veçanërisht duke i kërkuar konsumatorit të paraqesë mosmarrëveshjet ekskluzivisht në arbitrazh të pambuluar nga dispozitat ligjore, duke kufizuar padrejtësisht të dhënat në dispozicion për të, ose duke i ngarkuar konsumatorit barrën e provës, e cila sipas nenit 12 të Kodit të Procedurës Civile, i bie palës tjetër të kontratës.

m) ndryshojnë kushtet e kontratave të kredisë, veçanërisht metodën/metodologjinë e përlllogaritjes së normës së interesit dhe elementet e saj, pa marrë më parë pëlqimin e konsumatorit.”.

- në nenin 28, parashikon që: “1. Në rastin e kontratave, ku të gjitha ose disa kushte që u ofrohen konsumatorëve janë të shkruara, atëherë këto duhet të kenë një formulim të kuptueshëm në gjuhën shqipe dhe një paraqitje të qartë e të dallueshme. Shkrimi i përdorur të jetë “Times New Roman”, me madhësi të karakterit të shkrimit, të paktën 10. Në rast se ka dyshime rreth kuptimit të kushtit të kontratës, atëherë interpretimi është në favor të konsumatorëve. 2. Në rastin kur kushti konsiderohet i padrejtë, ai quhet i pavlefshëm nga koha që është lidhur kontrata. Kushtet e tjera kontraktuale mbeten detyruese për palët dhe zbatimi i mëtejshëm i kontratës është i mundshëm.”.
- në nenin 33/1, parashikon që: “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.”.

Në rastet e sipërcituara të marrë për trajtim, KMK-ja vlerëson se, sjellja e ndjekur nga subjekti tregtar në marrëdhënie me konsumatorët është një praktikë tregtare, në kuptim të ligjit edhe shqyrtimi i saj është në kompetencën lëndore të KMK-së. Gjithashtu edhe trajtimi i kontratës së shërbimeve, trajtimi i kushteve të kontratës (të kushteve të padrejta në kontrata), transparenca në informacionin e dhënë konsumatorit janë brenda fushës së zbatimit të ligjit nr.9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve” i ndryshuar dhe çështja është brenda kompetencës lëndore të KMK-së.

Së treti, ligji nr.9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar, neni 55 parashikon se “Në rastet e veprimeve, që bien në kundërshtim me dispozitat e këtij ligji, të cilat dëmtojnë interesat kolektive të konsumatorëve, struktura përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorëve dhe shoqatat e konsumatorëve, të cilat janë deklaruar përfaqësuese të interesave kolektivë të konsumatorëve, sipas nenit 53 të këtij ligji, mund t’i drejtohen Komisionit për Mbrojtjen e Konsumatorëve dhe/ose gjykatës për të kërkuar marrjen e vendimit për:

a) pushimin ose ndalimin e shkeljes;

b) publikimin e pjesshëm ose të plotë të vendimit të marrë në zbatim të shkronjës “a” të kësaj pike, në një formë, që vlerësohet e përshtatshme dhe/ose ky publikim të jetë në një formë të tillë, që t’i shërbejë eliminimit të efekteve negative që sjell kjo shkelje;...”.

Për sa më sipër, KMK-ja vlerëson se është në kompetencën lëndore të tij, inicimi i një vendimmarrje që prek interesat kolektivë të konsumatorëve.

Së katërti, VKM-ja 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”, në pikën 3, shkronja (a) parashikon se:

“3. Komisioni ka përgjegjësinë të shqyrtojë shkeljet e ligjit nr.9902, datë 17.04.2008 të ndryshuar, për:

a) praktikat e padrejta tregtare

b) kushtet e padrejta në kontratat me konsumatorët.....;

Për sa më sipër, shqyrtimi i kësaj çështjeje është në kompetencën lëndore të KMK-së.

- Lidhur me kompetencën territoriale të Komisionit për Mbrojtjen e Konsumatorit

KMK-ja në zbatim të ligjit nr.9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar, e ushtron aktivitetin e saj në të gjithë territorin e Republikës së Shqipërisë dhe, në këto kushte vlerëson se shqyrtimi i kësaj çështjeje është në kompetencën territoriale të saj.

- Vlerësimi i praktikës tregtare nga ana e Komisionit për Mbrojtjen e Konsumatorit

KMK-ja nisur nga ankesat e ardhura nga disa konsumatorë kundrejt shoqërisë “Vivere Ticketing” Sh.p.k., si dhe duke parë që shërbimet e ofruara nga ky subjekt tregtar prekin një numër të konsiderueshëm konsumatorësh, vlerëson se kjo praktikë nuk duhet të trajtohet vetëm si një çështje me karakter individual, por si një çështje që dëmton interesat kolektive të konsumatorëve siç parashikohet në ligjin nr.9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar, neni 55.

Për këtë arsye, në mbledhjen e datës 23.07.2025 KMK-ja vendosi që të fillojë shqyrtimin administrativ për shoqërinë “Vivere Ticketing” Sh.p.k. Me shkresën nr.31/3, datë 07.08.2025 drejtuar subjektit tregtar, ky i fundit informohej se ka filluar shqyrtimin administrativ kundrejt saj dhe për këtë qëllim ka kërkuar:

- informacion në lidhje me koncertet / shfaqjet / eventet e anuluar;
- informacion për procedurën që ndiqet për informimin e konsumatorëve në rastin e anulimit të koncerteve / shfaqjeve / eventeve;
- informacion për procedurën që ndiqet për rimbursimin e konsumatorëve në rastin e anulimit të koncerteve / shfaqjeve / eventeve;
- numrin e biletave të shitura për koncertet / shfaqjet / eventet e anuluar;
- numrin e konsumatorëve të parimbursuar për koncertet / shfaqjet / eventet e anuluar;
- informacion për planin konkret / afatin për rimbursimin e plotë të konsumatorëve të mbetur pa rimbursuar.

KMK-ja në mbledhjen e datës 15.10.2025 vijoi me shqyrtimin e çështjes dhe, konkretisht me përgjigjen e ardhur nga shoqëria “Vivere Ticketing” Sh.p.k. nëpërmjet shkresës nr.225/2, datë 19.09.2025 (administruar pranë KMK-së me nr.31/5, datë 19.09.2025), ku nga ana e subjektit tregtar është sqaruar si vijon:

1. Koncertet / shfaqjet / eventet e anuluar:

Kalendari i eventeve të listuara në platformë ka qenë shumë dinamik, me bashkëpunime të ndryshme me organizatorë në industrinë e argëtimit. Sa i takon shfaqjeve të listuara në platformë por të anuluar, po ju japim më poshtë informacion mbi këto të fundit.

- “Dire Straits Legacy”

“Dire Straits Legacy” ishte parashikuar nga organizatori për t’u zhvilluar në datë 31.08.2024, Stadiumi “Selman Stërmasi”. Arsyeja e anulimit të koncertit ishte si shkak i forcës madhore, ku pas stuhisë së ndodhur disa ditë para koncertit, skena ku do të mbahej koncerti u shemb dhe ishte e pamundur zhvillimi më tej i eventit të skeduar. Për këtë event, “Vivere Ticketing” ishte vetëm palë tregtare në shitjen e biletave, pa përgjegjësi të tjera lidhur me organizimin apo vendimmarrjen për anulimin e eventit.

- “Chicago the Musical”

Chicago the Musical ishte parashikuar nga organizatori për t’u zhvilluar në datat 8-9 shkurt 2025, Pallati i Kongreseve. Arsyeja e anulimit të shfaqjes kishte të bënte me ndryshimin e datave/qyteteve të turit evropian dhe ndryshimeve të tjera organizative të promotorëve të huaj me organizatorin lokal, me të cilët u lidh bashkëpunimi për këtë event e që posedonin patentën për bashkë-organizimin e këtij eventit. Për këtë event, “Vivere Ticketing” ishte vetëm palë tregtare në shitjen e biletave, pa përgjegjësi të tjera lidhur me organizimin apo vendimmarrje për anulimin e eventit.

- “Shaolin Kung Fu Show, Las Vegas Magic Festival & Moving Shadows”

Këto tre shfaqje të ndryshme ishin parashikuar nga organizatori për t’u zhvilluar në datat 14, 19, 20, 21 prill 2025, Pallati i Kongreseve. Arsyeja e anulimit të shfaqjeve ishte numri shumë i ulët i pjesëmarrjes për shfaqjet respektive dhe mungesa e mbështetjes financiare nga institucione publike të caktuara tek të cilat organizatori kishte aplikuar. Për këtë event, “Vivere Ticketing” ishte vetëm palë tregtare në

shitjen e biletave, pa përgjegjësi të tjera lidhur me organizimin apo vendimmarrje për anulimin e eventit.

- “Romeo & Juliet balet mbi akull”

Shfaqja “Romeo & Juliet balet mbi akull” ishte parashikuar nga organizatori të mbahej në datë 06.05.2025, Pallati i Kongreseve. Për shkak të angazhimeve për eventin sportiv “Giro D'Italia” në Pallatin e Kongreseve dhe prevalimit të këtij eventit mbi eventet e tjera, duke qenë një organizim mbarë kombëtar, shfaqja u shty për një datë të dytë në një vendndodhje tjetër, atë të Amfiteatrit në Liqenin Artificial të Tiranës. Për shkak të konstruksioneve në këtë ambient, organizatori vendosi të shtynte sërish shfaqjen për ta rikthyer në sallën e Pallatit të Kongreseve. Shfaqja më pas u anulua sipas vendimit të organizatorit me promotorët e huaj, të cilët në bazë të angazhimeve të shumta për këtë event, vendosën bashkërisht të mos e zhvillonin shfaqjen për shkak të shtyrjeve të shumta të cilat kanë shqetësuar publikun.

2. Procedura për informimin e konsumatorëve në rastin e anulimit të koncerteve / shfaqjeve / eventeve:

“Vivere Ticketing” si subjekt tregtar për shitjen e biletave për evente të ndryshme, është gjithnjë i përditësuar në kohë reale në bashkëpunim me organizatorët e koncerteve / shfaqjeve / eventeve për çdo ndryshim që pëson eventit gjatë kohëzgjatjes kur është publikuar në platformë. Thënë këtë, “Vivere Ticketing” pasi merr informacion nga organizatorët e koncerteve / shfaqjeve / eventeve lidhur me anulimin e eventeve respektive, ndjek këtë proces:

- identifikon databazën dhe audiencën që ka blerë bileta për koncertin / shfaqjen / eventin që do të anulohet.
- përgatit një draft e-mail dhe mesazh, duke marrë informacionin e nevojshëm dhe arsyetimin që vjen pas anulimit nga organizatori i koncertit / shfaqjes / eventit.
- dërgon e-mail dhe mesazh njoftues në telefon/WhatsApp drejtuar databazës së selektuar që ka blerë bileta për koncertin / shfaqjen / eventin që do të anulohet, duke shpjeguar dhe arsyetuar anulimin.
- njofton dhe publikon në kanalet zyrtare digjitale lidhur me anulimin e koncertit / shfaqjes / eventit.

3. Procedura për rimbursimin e konsumatorëve në rastin e anulimit të koncerteve / shfaqjeve / eventeve:

- “Vivere Ticketing” shpjegon dhe njofton databazën e selektuar për procesin e rimbursimit.
- Në rastin kur koncerti / shfaqja / eventit janë anuluar brenda një afati kohor prej 90 ditësh nga data e blerjes së biletave, rimbursimi kryhet menjëherë përmes procesorit të integruar të pagesave elektronike POK. Ndërkohë, departamenti i financës bën dhe anulimin e të gjitha biletave që njëkohësisht janë të gjitha të fiskalizuara në sistemin tatimor të vendit.
- Në rastin kur koncerti / shfaqja / eventit janë anuluar pas afatit kohor prej 90 ditësh nga data e blerjes së biletave, në adresën elektronike të secilit konsumator, kërkohen të dhënat bankare si: Emër/Mbiemër i llogari-mbajtësit, IBAN dhe Emri i Bankës. Ndërkohë, departamenti i financës bën dhe anulimin e të gjitha biletave që njëkohësisht janë të gjitha të fiskalizuara në sistemin tatimor të vendit.
- Në rastin e përmendur në pikën më sipër, procedura kërkon një kohë më të gjatë për t'u ndjekur dhe për t'u finalizuar për shkak të vonesave që hasen gjatë mbledhjes së të gjithë informacionit nga konsumatorët. Të dhënat bankare janë thelbësore për realizimin e rimbursimit dhe sa më tepër këto të dhëna vonohen për t'u bërë të disponueshme për ekipin tonë, aq më shumë vonon dhe procesi i rimbursimit. Pas mbledhjes së të dhënave, departamenti i financës kryen rimbursimin i cili transferohet menjëherë brenda ditës në rast se llogaria bankare e konsumatorit është e njëjtë me llogarinë bankare të Vivere Ticketing ose kërkon 1-2 ditë pune për transferim të plotë brenda bankave të nivelit të dytë brenda vendit, të ndryshme nga banka me të cilën bashkëpunon Vivere Ticketing.

- Në rastet kur konsumatorët nuk kanë kontrolluar nëse rimbursimi ka kaluar apo jo dhe kur interesohen pranë Vivere Ticketing, ekipi ynë vendos në dispozicionin e tyre mandat pagesën e bankës të vlerës së rimbursimit.

* *Shënim i rëndësishëm:* Përpara blerjes së biletave (specifikisht tek termat dhe kushtet që shfaqen gjatë procesit të blerjes) si dhe në të gjitha komunikimet informuese me e-mail, konsumatorëve ju bëhet e ditur dhe e qartë që komisionet e platformës nuk rimbursohen. Vlera që rimbursohet është vlera e biletave pa përfshirë komisionin. Vlera që transferohet në llogarinë bankare të konsumatorëve korrespondon me vlerën e biletave pa përfshirë komisionin.

4. Numri i biletave të shitura për koncertet / shfaqjet / eventet e anuluar:

Më poshtë po ju vendosim në dispozicion numrin e biletave të shitura për secilin prej koncerteve / shfaqjeve / eventeve të anuluar.

Shitje "Dire Straits Legacy": 804

Shitje "Chicago the Musical", data 8.02.2025 & 9.02.2025: 360

Shitje "Romeo & Juliet balet mbi akull": 743

Shitje "Moving Shadows": 4

Shitje "Las Vegas Magic Festival": 74

Shitje "Shaolin Kung Fu Shoë": 0

5. Numri i konsumatorëve të parimbursuar për koncertet / shfaqjet / eventet e anuluar:

Momentalisht, 123 orders (blerje) për "Romeo & Zhuljeta balet mbi akull" janë rimbursuar pas dërgimit të të dhënave bankare të cituara në pikat më sipër. Konsumatorë të tjerë kanë konvertuar biletat e blera për evente të tjera të listuara në Vivere Ticketing. Konsumatorët të cilët nuk kanë dërguar të dhënat e tyre bankare, nuk janë rimbursuar ende por janë kontaktuar për të vendosur në dispozicion të dhënat e nevojshme. Nga ana tjetër, rreth 130 orders (blerje) për koncertin e vitit të shkuar të Dire Straits Legacy kanë mbetur ende pa rimbursuar, por momentalisht janë kontaktuar dhe po vazhdohet kontakti me ta për konvertimin e biletave për koncertin e Dire Straits Legacy që do të mbahet datë 24.09.2025.

6. Informacion për planin konkret / afatin për rimbursimin e plotë të konsumatorëve të mbetur të pa rimbursuar:

Përgjatë muajit shtator, "Vivere Ticketing" ka ndërtuar një plan konkret për këtë çështje. Për të gjithë personat e parimbursuar, janë ndjekur dy strategji:

a) rimbursimi i plotë i vlerës së paguar për biletat e blera për koncertet / shfaqjet / eventet e anuluar dhe,

b) konvertimi i biletave të blera për koncertet / shfaqjet / eventet e anuluar për të ndjekur një event tjetër të listuar në platformën Vivere Ticketing.

Numri më i lartë i konsumatorëve ka zgjedhur alternativën për konvertimin e biletave për një event tjetër të listuar, ndërsa për konsumatorët që kanë zgjedhur rimbursim po punohet intensivisht për mbledhjen e të dhënave, dërgimin e të dhënave tek departamenti i financës dhe procedimi i rimbursimit. Afati për të realizuar procesin e rimbursimit nuk është i përcaktuar definitivisht, por nuk do të kërkojë më shumë se 3 muaj nga momenti i njoftimit për anulim të shfaqjes.

Duke parë reagimin pozitiv të konsumatorëve për alternativën e konvertimit të biletave të blera për evente të cilat anulohen me evente të tjera të listuara në platformë, jemi të motivuar të ofrojmë alternativa më të mira për konsumatorët që na besojnë duke blerë bileta në platformën tonë. Këtë plan, ekipi ynë do ta ndjekë dhe në vazhdim, duke shpresuar si fillim për të mos patur asnjë event të anuluar, por në rast të kundërt, do të ofrojmë alternativa dhe mundësi zgjedhje të ndryshme për konsumatorët. Pa dyshim që për çdo konsumator që zgjedh rimbursimin e vlerës, ashtu siç parashikohet në termat dhe

kushtet e përdorimit të platformës, do të procedohet me rimbursimin përkatës (*komisioni është i parimbursueshëm).

Për sa më sipër, KMK-ja në mbledhjen e datës 15.10.2025, pasi u njoh me informacionin e dërguar nga shoqëria "Vivere Ticketing" Sh.p.k., mbështetur në parashikimet e ligjit nr.9902, datë 17.04.2008 "Për mbrojtjen e konsumatorëve" i ndryshuar, konstaton se:

1. Në lidhje me përmbushjen e detyrimeve kontraktuale

Konsumatorët janë të detyruar të përmbushin detyrimet e tyre, nëpërmjet pagesës për të blerë biletën me qëllim marrjen e shërbimit (shfaqjet/eventet/koncertet), ndërsa shoqëria "Vivere Ticketing" nuk është e detyruar të përmbushë detyrimet e saj për të dhënë shërbimin (shfaqjet për të cilat janë shitur bileta dhe më pas janë anuluar janë: "Dire Straits Legacy", "Chicago the Musical", "Romeo & Juliet balet mbi akull", "Moving Shadows" dhe "Las Vegas Magic Festival") dhe, në rast të mospërmbushjes së dhënies së shërbimit, konsumatorët nuk janë rimbursuar në mënyrë të menjëhershme.

Ligji nr.9902, datë 17.04.2008 "Për mbrojtjen e konsumatorëve", i ndryshuar, në nenin 13, pika 1, shkronja a, parashikon që *"1. Një praktikë tregtare është e padrejtë kur: a) është në kundërshtim me kërkesat që një tregtar pritet, në mënyrë të arsyeshme, të zbatojë ndaj konsumatorëve, në përputhje me praktikën e tregtimit të ndershëm dhe/ose me parimin e përgjithshëm të mirëbesimit në fushën respektive të veprimtarisë tregtare;"* dhe referuar këtij parashikimi të ligjit, KMK-ja vlerëson se jemi para një praktike të padrejtë tregtare të ndjekur nga ana e subjektit tregtar.

2. Në lidhje me marrëdhënien kontraktuale ndërmjet subjektit tregtar dhe konsumatorëve

Karakteristikat e shërbimit për të cilin kanë paguar konsumatorët (prerja e biletave për të parë një shfaqje të caktuar) janë ndryshuar në mënyrë të njëanshme nga subjekti tregtar duke iu ofruar pjesëmarrje në një shfaqje tjetër (subjekti tregtar sqaron në informacionin e dërguar se një nga strategjitë e shoqërisë është konvertimi i biletave të blera për koncertet / shfaqjet / eventet e anuluar për të ndjekur një event tjetër të listuar në platformën Vivere Ticketing). Pra, nga ana e subjektit tregtar janë ndryshuar në mënyrë të njëanshme karakteristikat e shërbimit, të cilat janë pjesë e kushteve të kontratës.

Në rast të mospërmbushjes së kontratës (për shkak të anulimit të shfaqjes), konsumatorët nuk janë rimbursuar, ose rimbursimi është kryer me vonesë dhe kjo provohet jo vetëm nga ankesat e paraqitura nga konsumatorët, por edhe nga informacioni i dërguar nga subjekti tregtar, i cili sqaron se numri i biletave të shitura për koncertin "Dire Straits Legacy" është 804 dhe rreth 130 orders (blerje) kanë mbetur ende pa rimbursuar, ndërsa për shfaqjen "Romeo & Juliet balet mbi akull" është 743 dhe vetëm 123 orders (blerje) për "Romeo & Zhuljeta balet mbi akull" kanë mbetur pa rimbursuar. Gjithashtu, nga ankesat e depozituara nga konsumatorët provohet se ata janë rimbursuar nga subjekti tregtar vetëm pas fillimit të shqyrtimit administrativ nga ana e KMK-së, duke tejkaluar afatin e përcaktuar në mënyrë të njëanshme nga vetë subjekti tregtar. Nga informacioni i dhënë nga subjekti tregtar, konfirmohet se nuk janë rimbursuar plotësisht të gjithë konsumatorët, se ka vonesa në rimbursimin e biletave dhe se procesi i rimbursimit nuk kryhet brenda afateve të përcaktuara nga vetë subjekti tregtar.

Ligji nr.9902, datë 17.04.2008 "Për mbrojtjen e konsumatorëve", i ndryshuar, neni 27, pika 1 dhe pika 4, shkronja "b", "ç", "dh", "g", "gj", "j" dhe "k" parashikon që:

1. "Kusht kontraktual, i cili nuk është negociuar veçmas, është i padrejtë në qoftë se shkakton pabarazi të ndjeshme dhe të dallueshme në të drejtat dhe detyrimet e palëve, që rrjedhin nga kontrata, në dëm të konsumatorëve."

4. Janë kushte të padrejta në kontrata të drejtat e tregtarit, kur:

- b) përjashtojnë ose kufizojnë në mënyrë të papërshtatshme të drejtat ligjore të konsumatorëve përballë tregtarit ose palës tjetër, në rast të një mospërbushjeje, tërësore ose pjesore, apo përmbushjeje të pamjaftueshme nga tregtari të çdo detyrimi kontraktual, përfshirë të drejtën e zgjedhjes së kompensimit të borxhit ndaj tregtarit kundrejt çdo pretendimi, që konsumatori mund të ketë kundër tij;
- ç) lejojnë tregtarin për të mbajtur shumën e paguar nga konsumatori, kur ky i fundit vendos për të mos e përfunduar ose përmbushur kontratën, pa parashikuar për konsumatorin marrjen e kompensimit të një shume ekuivalente nga tregtari, kur ky i fundit është pala që ndërpret kontratën;
- dh) autorizojnë tregtarin të prishë kontratën, mbi bazë të lirë të të vepruari, kur një lehtësi e tillë nuk i është dhënë konsumatorit, ose lejon tregtarin të mbajë shumën e paguar për shërbimet ende të pafurnizuara nga ai, kur është vetë tregtari që prish kontratën;
- g) i mundësojnë tregtarit të ndryshojë kushtet e kontratës në mënyrë të njëanshme, pa një arsye të vlefshme, që specifikohet në kontratë;
- gj) i mundësojnë tregtarit të ndryshojë, në mënyrë të njëanshme, pa një arsye të vlefshme, çdo karakteristikë të mallit ose shërbimit që është për t'u ofruar;
- j) kufizojnë detyrimin e tregtarit për të mbajtur angazhimet e marra nga agjenti i tij, ose i bëjnë angazhimet e tij subjekt të pajtimit me një formalitet të veçantë;
- k) detyrojnë konsumatorin të përmbushë të gjitha detyrimet e tij, ndërsa tregtari nuk përmbush detyrimet e tij,...

dhe, referuar këtyre parashikimeve të ligjit, KMK-ja vlerëson se nga ana e subjektit tregtar kushtet kontraktore të aplikuara nga shoqëria "Vivere Ticketing" Sh.p.k. janë të padrejta sepse ato vendosin pabarazi të ndjeshme dhe të dallueshme në të drejtat dhe detyrimet e palëve, që rrjedhin nga kontrata në dëm të konsumatorëve (sepse kushtet e kontratës janë të detyruar t'i zbatojnë vetëm konsumatorët, ndërsa subjekti tregtar edhe mund t'i ndryshojë në mënyrë të njëanshme), nga ana e subjektit tregtar nuk janë përmbushur detyrimet kontraktuale (sepse shfaqjet janë anuluar), konsumatorët nuk kanë marrë shërbimin për të cilin kanë paguar, por nuk janë rimbursuar për vlerën e paguar ose janë rimbursuar me vonesë duke rënë në kundërshtim me ligjin nr.9902, datë 17.04.2008 "Për mbrojtjen e konsumatorëve", i ndryshuar, neni 27, pika 1 dhe pika 4, shkronja "b", "ç", "dh", "g", "gj", "j" dhe "k".

3. Në lidhje me kërkesat e transparencës në kushtet e kontratave që iu ofrohen konsumatorëve

Pavarësisht informacionit të dërguar nga shoqëria "Vivere Ticketing" Sh.p.k, ku kjo e fundit sqaroron se konsumatorët informohen në lidhje me procedurat që do të ndiqen për rimbursimin e tyre (afatet, të dhënat bankare etj.), nga korrespondenca e KMK-së me subjektin tregtar në lidhje me ankesën e konsumatorës E.D, subjekti tregtar me shkresën nr.125, datë 04.02.2025 sqaron se "ky ishte një nga rastet e mbetura për shkak të mungesës së komunikimit nga ana e saj.....".

Ligji nr.9902, datë 17.04.2008 "Për mbrojtjen e konsumatorëve", i ndryshuar, neni 28, pika 1 parashikon që: "1. Në rastin e kontratave, ku të gjitha ose disa kushte që u ofrohen konsumatorëve janë të shkruara, atëherë këto duhet të kenë një formulim të kuptueshëm në gjuhën shqipe dhe një paraqitje të qartë e të dallueshme. Shkrimi i përdorur të jetë "Times Neë Roman", me madhësi të karakterit të shkrimit, të paktën 10. Në rast se ka dyshime rreth kuptimit të kushtit të kontratës, atëherë interpretimi është në favor të konsumatorëve." dhe referuar këtij parashikimi të ligjit KMK-ja vlerëson se nga ana e subjektit tregtar nuk iu jepet konsumatorëve informacioni i detyruar.

PËR KËTO ARSYE:

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorit, mbështetur në ligjin nr.9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve” i ndryshuar, neni 52, neni 13, pika 1, shkronja “a” dhe pika 5, neni 27, pika 1 dhe pika 4, shkronja “b”, “ç”, “dh”, “g”, “gj”, “j” dhe “k”, neni 28, neni 33/1, neni 55 dhe neni 57, si dhe në VKM-në 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. Shoqëria “Vivere Ticketing” Sh.p.k të marrë të gjitha masat për ndalimin e praktikave të padrejta tregtare, dhe të kushteve të padrejta në kontrata.
2. Shoqëria “Vivere Ticketing” Sh.p.k të marrë të gjitha masat për mospërsëritjen e praktikave të padrejta tregtare në të ardhmen.
3. Shoqëria “Vivere Ticketing” Sh.p.k të marrë të gjitha masat për mospërsëritjen e kushteve të padrejta në kontrata në të ardhmen.
4. Shoqëria “Vivere Ticketing” Sh.p.k të marrë të gjitha masat për ndreqjen e shkeljeve, referuar pikës 1, 2 dhe 3 të këtij vendimi duke siguruar që të rimbursohen të gjithë konsumatorët, të cilët janë shprehur dhe kanë zgjedhur rimbursimin e plotë të vlerës së paguar për biletat e blera për koncertet / shfaqjet / eventet e anuluar.
5. Shoqëria “Vivere Ticketing” Sh.p.k të njoftojë Komisionin e Mbrojtjes së Konsumatorit, për zbatimin e këtij vendimi brenda 60 ditëve nga marrja e njoftimit të këtij vendimi.
6. Ky vendim publikohet në faqen zyrtare të Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorit.
7. 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

