



**REPUBLIKA E SHQIPËRISË**  
**KOMISIONI I MBROJTJES SË KONSUMATORËVE**

---

---

**VENDIM**

**Nr. 10, Datë 25.10.2010**

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve me pjesëmarrjen e:

- |                            |             |
|----------------------------|-------------|
| - Z.Besjan Pesha           | Kryetar     |
| - Znj. Anila Jani          | Nënkryetare |
| - Znj. Marsida Xhaferllari | Anëtare     |
| - Znj. Ledina Mandia       | Anëtare     |

në mbledhjen e tij të datës 25.10.2010, vazhdoi me shqyrtimin e praktikës së ofrimit të lojës promovionale të kompanisë AMC sh.a: "Ëndrra e Verës".

Komisioni pas shqyrtimit të çështjes, duke marrë në konsideratë edhe seancat degjimore me përfaqësuesit e AMC sh.a si dhe të gjitha kembimet shkresore,

**VËREN SE:**

Kompania AMC sh.a ka përdorur si mjete komunikimi për të informuar konsumatorët në lidhje me lojën promovionale "Ëndrra e verës", tekstet SMS të dërguara të abonentëve të saj, fletëpalosje, publicitete në disa TV, etj.

Ndermjet gjithë mjeteve të komunikimit, i vetmi burim i informacionit të plotë për rregulloren e lojës promovionale është websiti i kompanisë AMC sh.a, ndërkohë që mjete të cilat sigurojnë marrjen e menjëhershme të informacionit të lojës, është dërgimi i SMS-ve drejt konsumatorëve.

Informacioni në tekstin e SMS dërguar nga AMC tek abonentët e saj, është shumë i përgjithshëm dhe në të nuk jepet asnjë e dhënë, se ku mund të merret informacion i plotë për rregullat e lojës promovionale "Ëndrra e verës", gjë që u faktua nga tregimi i teksteve të mesazheve në lidhje me lojën promovionale nga disa abonente të AMC në prani edhe të përfaqësuesve të kompanisë AMC sh.a..

Komisioni konstatoi se informacioni i dhënë në fletëpalosje "Nëse arrini të grumbulloni më shumë pikë se lojtarët e tjerë duke iu përgjigjur saktë pyetjeve me SMS brenda ditës bëheni automatikisht fitues i një laptopi HP Presario 15", nuk gjendet në Rregulloren e lojës së publikuar në website-in e kompanisë.

Për më tepër, ky informacion nuk është i njëjti me atë të publikuar në website, ku theksohet se: "Sa më shumë pikë të grumbullohen aq më shumë mundësi ka një përdorues për të fituar në shorteun elektronik, pasi është një pjesëmarrje më shumë. Shorteu elektronik është i rastësishëm dhe bazohet mbi pikët e pjesëmarrjes së çdo përdorues. Cmimet e ofruara do të jënë 50 TV + 50 Lap Top + 1 makine".

Në asnjë nga mjetet e komunikimit nuk jepet informacion në lidhje me numrin e pikëve që fitohen nga dërgimi i një SMS-je me tekst “AMC” tek 55455 nëpërmjet AMC Easy.

Nga vlerësimi i përgjigjeve të regjistruara të vëna në dispozicion nga ana e kompanise AMC, Komisioni konstatoi që ka patur raste që, megjithëse janë dërguar në vijimësi përgjigje të sakta nga ana e abonentit, ato janë vlerësuar të gabuara nga AMC, e cila i ka dërguar abonentit përgjigje duke treguar përgjigjen e saktë, sikur ato të abonentit të ishin të gabuara. Gjithashtu, Komisioni konstatoi se në asnjë nga mjetet e komunikimit të përdorur nga AMC, nuk është dhënë informacioni në lidhje me kufizimet kohore për dërgimin e përgjigjeve nga ana e abonentëve të saj. Komisioni gjithashtu veren se interpretimi nga ana e kompanise AMC se ardhja e nje pyetje tjetër, do të thote që nuk je përgjigjur pyetjes paraardhëse, nuk mund të pranohet për sa kohë që ky sqarim nuk është dhënë në asnjë nga mjetet e informimit, përfshirë dhe Rregulloren e lojes.

Komisioni veren dhe faktin në prani edhe të perfaqësuesve të kompanise AMC sha, nëpërmjet tregimit të teksteve të SMS të disa abonentëve AMC, se janë dërguar mesazhe të vazhdueshme për pjesëmarrje në lojë, megjithëse abonentit nuk ka reaguar ndaj SMS se pare për të marrë pjesë. Për më tepër këto mesazhe kanë nxitur pjesëmarrje në lojë duke treguar që abonentit në fjale ka përfituar edhe një bonos prej 10 pikesh.

Komisioni veren se, pretendimi i kompanise AMC se: “përfitues i bonusit prej 10 pikesh, mund të behesh edhe pa dërguar SMS”, nuk është i shprehur në asnjë nga mjetet e komunikimit. Përkundrazi, referuar Rregullores se publikuar në website të kompanise AMC deklarohet se “Loja promovionale është e vlefshme për të gjithë abonentët të cilët dërgojnë të paktën një mesazh në 55455 apo kërkojnë të marrin pjesë nëpërmjet AMC Easy”.

Për sa me sipër, kjo praktikë është corientuese dhe agresive sipas Ligjit 9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve, Pjesa IV – Praktikën e tregimit, Kreu I – Praktikën e padrejta tregtare:

- **nenin 15 pika 1**, sipas të cilit: *“Një praktikë tregtare është corientuese 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”.*
- **nenin 17/B, pika 4** sipas të cilit do të konsiderohet si praktikë tregtare agresive *“Bërja e kërkesave të vazhdueshme dhe të padëshiruara, nëpërmjet telefonit, faksit, emailit ose mjeteve të tjera të komunikimit në distance, me përjashtim të rasteve dhe brenda shtrirjes së justifikueshme për zbatimin e një detyrimi kontraktuale”.*

#### **PËR KËTO ARSYE:**

Komisioni mbështetur në nenin 15 pika 1; nenin 13, pikat 4 (a) dhe 5; nenin 52, pika 4 dhe nenin 55 të Ligjit nr. 9902, dt. 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, si dhe në pikën 6/a, c të VKM nr. 1444, datë 22.10.2008,

## **VENDOSI:**

1. Kompania AMC sh.a te gjobitet me shumën 70 000 lekë.
2. Te marre gjitha masat për mos përsëritjen e praktikave te tilla.
3. Te njoftoje menjëherë Komisionin e Mbrojtjes se Konsumatoreve per pagesen e gjobës.

## **KRYETAR I KOMISIONIT**

## **BESJAN PESHA**