



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
KOMISIONI I MBROJTJES SË KONSUMATORËVE

VENDIM

Nr. 26, Datë 03.05.2012

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve me pjesëmarrjen e:

Znj. Anila jani	Kryetare
Znj. Marsida Xhaferllari	Anëtare
Z. Zamir Mocka (Stefani)	Anëtar

në mbledhjen e datës 03.05.2012 ka marrë ne shqyrtim ankesën e Vodafone “ndaj praktikave tregtare të padrejta të ndjekura nga AMC” ,

Komisioni pas shqyrtimit të ankese se sipërpërmendur,

VËREN SE:

Me datë 13 mars 2012, në Sekretariatit teknik te Komisionit, është depozituar shkresa e Vodafone Albania Sh.a, me Reference LGD/0059/EZ, protokolluar me Nr. Prot. (KMK) 52, date 13.03.2012.

Ne këtë shkresë Vodafone Albania sh.a pretendon se, AMC ka transmetuar ne në median vizive publicitetet me mesazhet “*Miresevini ne rrjetin me te shpejte 3G*” dhe “*Interneti më i shpejtë në rrjetin me te shpejte*”, përkatësisht ne datat 12 dhe 16 janar 2012.

Komisioni ne mbledhjen e datës 3.05. 2012, mori ne shqyrtim këtë praktike, dhe në bazë të nenit 52, pika 5 vendosi te filloje procedurën administrative për të provuar nëse publiciteti i AMC-së përmbante informacion të rremë.

Komisioni më parë ka zhvilluar një procedurë hetimore administrative, *ne bazë te pretendimeve te kompanisë AMC lidhje me praktikat tregtare të padrejta e çorientuese të ndjekur nga Vodafone Albania sh.a*. Gjate kësaj procedure, Komisioni, i ka kërkuar AKEP-it me shkresë nr. Prot 49, date 31.01.2012 konfirmimin ne matje te shpejtësisë se internetit te shërbimit 3G për të dy operatorët AMC dhe Vodafone, si dhe ka ftuar ne seance dëgjimore përfaqësues nga VODAFONE, AMC dhe AKEP, respektivisht me shkresat nr. Prot 49/2, 49/3, dhe 49 date 17.02.2012.

Ne mbledhjen e datës 22 shkurt 2012, ne seancën dëgjimore, ishin te pranishëm vetëm përfaqësues te AMC, pasi përfaqësuesit e Vodafone Albania Sh.A dhe AKEP provuan se nuk ishin njoftuar ne kohe. Komisioni, dëgjoi paraqitjen e argumenteve te AMC, ne lidhje me shpejtësinë e internetit të ofruar ne rrjetin 3G nga ana e AMC, si me i shpejte si me i shpejte ndaj atij te ofruar nga Vodafone

Komisioni gjithashtu, shqyrtoi përgjigjen e AKEP, mbi kërkesën për konfirmimin e shpejtësisë së internetit ne te cilën theksohet se:

"Shpejtësia e transmetimit të të dhënave në një moment të kohës është e varur nga numri i përdoruesve, që është gjithmonë i ndryshueshëm dhe i papërcaktueshëm, brenda një zone/qelize. Matja e shpejtësisë mund të nxirret vetëm në kushte laboratorike apo kur qelizat janë të dedikuara për të bërë teste në mënyrë që të shfrytëzohet maksimumi i kapacitetit".

Ne mbledhjen e datës 3 maj 2012, përfaqësuesi i AKEP, i ftuar me shkresë nr. Prot. 57/1, date 9.04.2012, konfirmoi përgjigjen e dhënë ne shkresën e tij, për përdorimin e te njëjtës teknologji ne ofrimin e shërbimit te internetit ne rrjetin 3G nga te dy operatoret, si dhe pamundësinë për verifikimin e shpejtësisë absolute, pasi kjo është ne varësi te elementeve si zona, orari i përdorimit, numri e përdoruesve ne te njëjtën kohe, etj.

Komisioni në këtë mbledhje, dëgjoi argumentet e përfaqësuesve te kompanisë Vodafon AL, te ftuar me shkresë nr. Prot. 57, date 9.04.2012, te cilët pretendonin shpejtësinë me te larte te internetit ne 3G, si dhe mori parasys argumentet e kompanisë AMC-së, ne lidhje me shpejtësinë e internetit ne rrjetin 3G, te paraqitura ne seancën dëgjimore te datës 22 shkurt 2012.

Nisur nga pretendimet e Vodafone Albania sh.a, për praktikat tregtare te operatorit AMC, si praktika te padrejta tregtare, Komisioni gjatë shqyrtimit të çështjes në tërësi, dëgjimit të palëve të interesuara, si dhe administrimit te informacionit të AKEP, vlerësoi se gjatë procedurës administrative nuk u arrit të provohet se: praktikat tregtare të AMC përbëjnë shkelje në kuptim të pikës 1 te nenit 14 të Ligjit nr. 9902, date 17.04.2008 "Për mbrojtjen e konsumatorëve", i ndryshuar

"Një praktikë tregtare është çorientuese kur përmban informacion të rremë dhe për rrjedhojë është e pavërtetë. Një praktikë tregtare është çorientuese edhe kur, në çfarëdo mënyre, përfshirë paraqitjen e përgjithshme, mashtron apo ka mundësi të mashtrojë konsumatorin mesatar, duke e bërë ose ka mundësi ta bëjë atë, të marrë një vendim, të cilin, në të kundërt, nuk do ta kishte marrë....."

PËR KËTO ARSYE,

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve, mbështetur ne piken 1 te nenit 14; pikës 5 te nenit 52 te Ligjit nr. 9902, date 17.04.2008 "Për mbrojtjen e konsumatorëve", i ndryshuar, si dhe në pikën 3 të VKM nr. 1444, datë 22.10.2008 "Për mënyrën e funksionimit e te pagesës se anëtareve te Komisionit te Mbrojtjes se Konsumatorëve, si dhe përcaktimin e procedurave te vlerësimit te shkeljeve"; neneve 66 e vijues të Ligjit Nr. 8485, datë 12.05.1999 "Kodi i Procedurave Administrative",

VENDOSI:

Pushimin e procedimit administrativ kundër AMC Sh.A.





REPUBLIKA E SHQIPËRISË
KOMISIONI I MBROJTJES SË KONSUMATORËVE

VENDIM

Nr. 25, Datë 03.05.2012

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve me pjesëmarrjen e:

- | | | |
|---|--------------------------|----------|
| - | Znj. Anila jani | Kryetare |
| - | Znj. Marsida Xhaferllari | Anëtare |
| | Z. Zamir Mocka (Stefani) | Anëtar |

në mbledhjen e datës 03.05.2012, ka vazhduar shqyrtimin e shkresës së AMC me lende: “kërkesë ankimore në lidhje me praktikat tregtare të padrejta e çorientuese të ndjekur nga Vodafone Albania sh.a” ,

Komisioni pas shqyrtimit të shkresës së sipërpërmendur,

VËREN SE:

Me datë 23 janar 2012, në sekretariatit teknik është depozituar shkresa e AMC me Nr. Prot. 317, date 17.01.2012, e ne vijim janë depozituar edhe shkresat nr. Prot. 317/2, date 26.01.2012 dhe nr. Prot. 317/2, date 03.02.2012.

Ne këto shkresa AMC pretendon se Vodafone Albania sh.a ka lancuar më datë 13.01.2012, në median vizive dhe të shkruar, publicitetin me mesazhin “*Interneti më i shpejtë në mbarë Shqipërinë, vetëm me Vodafone 3G*”. Ne cd bashkëlidhur kësaj shkrese u konstatua regjistrimi i dy publiciteteve; një i AMC dhe tjetri i Vodafone.

Komisioni filloi shqyrtimin e kësaj shkrese në mbledhjen e datës 27 janar 2012 dhe në bazë të pikes 5 te nenit 52, vendosi te filloje procedurën administrative për të provuar nëse publiciteti i Vodafone Albania sh.a duke përdorur mesazhin “*Interneti më i shpejtë në mbarë Shqipërinë, vetëm me Vodafone 3G*”, përmbante informacion të rremë.

Për sa me lart, Komisioni me shkresë nr. Prot 49, date 31.01.2012 i kërkoi AKEP konfirmimin ne matje te shpejtësisë se internetit te shërbimit 3G te dy operatoreve AMC dhe Vodafone Gjithashtu, Komisioni me shkresat nr. Prot 49/2, 49/3, dhe 49 date 17.02.2012, ftoi ne seance dëgjimore përfaqësues respektivisht nga VODAFONE, AMC dhe AKEP.

Ne mbledhjen e datës 22 shkurt ishin te pranishëm ne seance dëgjimore vetëm përfaqësues te AMC, pasi përfaqësuesit e Vodafone Albania Sh.A dhe AKEP provuan se nuk ishin njoftuar ne kohe.

Komisioni shqyrtoi përgjigjen mbi kërkesën për konfirmimin e shpejtësisë së internetit e AKEP ne te cilën theksohet se:

“Shpejtësia e transmetimit të të dhënave në një moment të kohës është e varur nga numri i përdoruesve, që është gjithmonë i ndryshueshëm dhe i papërcaktueshëm, brenda një zone/qelize. Matja e shpejtësisë mund të nxirret vetëm në kushte laboratorike apo kur qelizat janë të dedikuara për të bërë teste në mënyrë që të shfrytëzohet maksimumi i kapacitetit”.

Komisioni pas dëgjimit dhe paraqitjes se argumenteve te AMC, ne lidhje me shpejtësinë e internetit ne 3G nga ana e AMC si me i shpejte ndaj atij te ofruar nga Vodafone, vendosi t’i japë mundësinë për tu dëgjuar operatorit Vodafone, nëpërmjet shkresës nr. Prot. 57 , date 9.04.2012. Njëkohësisht, me shkresë nr. Prot. 57/1 , date 9.04.2012, u ftua edhe AKEP.

Komisioni ne mbledhjen e datës 3 maj 2012 shqyrtoi përgjigjen e Vodafone dhe dëgjoji argumentet e përfaqësuesve te kësaj kompanie, te cilët pretendonin shpejtësinë me te larte te internetit ne 3G.

Ne këtë mbledhje përfaqësuesi i AKEP konfirmoi përgjigjen e dhëne ne shkresën e tij, për përdorimin e te njëjtës teknologji ne ofrimin e shërbimit te internetit ne rrjetin 3G nga te dy operatorët, si dhe pamundësinë për verifikimin e shpejtësisë absolute, pasi kjo është ne varësi te elementeve si: zona, orari i përdorimit, numri e përdoruesve ne te njëjtën kohe, etj.

Nisur nga pretendimet e AMC, për praktikën tregtare te operatorit Vodafone Albania Sh.A, si praktika te padrejta tregtare, Komisioni gjatë shqyrtimit të çështjes në tërësi, dëgjimit të palëve të interesuara, si dhe administrimit te informacionit te AKEP, vlerësoi se gjatë procedurës administrative nuk u arrit të provohet se:

Praktikat tregtare të Vodafone Albania Sh.A përbëjnë shkelje në kuptim të pikës 1 te nenit 14 të Ligjit nr. 9902, date 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar:

“Një praktikë tregtare është çorientuese kur përmban informacion të rremë dhe për rrjedhojë është e pavërtetë. Një praktikë tregtare është çorientuese edhe kur, në çfarëdo mënyre, përfshirë paraqitjen e përgjithshme, mashtron apo ka mundësi të mashtrrojë konsumatorin mesatar, duke e bërë ose ka mundësi ta bëjë atë, të marrë një vendim, të cilin, në të kundërt, nuk do ta kishte marrë.....”

PËR KËTO ARSYE,

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve, mbështetur ne piken 1 te nenit 14; pikës 5 te nenit 52 te Ligjit nr. 9902, date 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar, si dhe në pikën 3 të VKM nr. 1444, datë 22.10.2008 “Për mënyrën e funksionimit e te pagesës se anëtareve te Komisionit te Mbrojtjes se Konsumatorëve, si dhe përcaktimin e procedurave te vlerësimit te

shkeljeve”; neneve 66 e vijues të Ligjit Nr. 8485, datë 12.05.1999 “Kodi i Procedurave Administrative”.

VENDOSI:

Pushimin e procedimit administrativ kundër Vodafone Albania Sh.A.

