



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
KOMISIONI I MBROJTJES SË KONSUMATORËVE

VENDIM

Nr. 30 , Datë 10.05.2013

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve me pjesëmarrjen e:

- | | |
|----------------------------|------------|
| - Znj. Anila Jani | Kryetare |
| - Z. Gerdjan Xhanari | Nënkryetar |
| - Z. Zamir Mocka (Stefani) | Anëtar |

në mbledhjen e tij të datës 10.05.2013, vazhdoi shqyrtimin e ankesës nr. prot 76, date 03.04.2013, të Kompanisë Vodafon Albania sh.a, në lidhje me praktikën tregtare të ofertës “Telefonata pa limit”, të operatorit të telefonisë së lëvizshme Eagle Mobile sh.a, i përthithur ligjërisht nga Shoqëria mëmë “ALbtelecom” Sh. A.

Komisioni pas shqyrtimit të ankesës së sipërpërmendur,

VËREN SE:

Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve në mbledhjen e datës 6.05.2012, ka filluar shqyrtimin e ankesës së Kompanisë Vodafone Albania sh.a ndaj operatorit “Albtelecom” sh.a, e cila konsiston në pretendimin se, praktika tregtare në ofertën “*Telefonata pa limit*”, e transmetuar në media vizive, e publikuar në median e shkruar, në faqen zyrtare në internet dhe e shfaqur me anë të billboard-ve, përmban informacion të mangët çorientues, duke përbërë një praktikë tregtare të padrejtë, çorientuese dhe agresive, në kuptim të Ligjit nr. 9902, date 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar.

Për vlerësimin e plotë të kësaj çështjeje, Komisioni me anë të shkresës nr. Prot. 78, datë 7.5.2013 e ka vënë në dijeni operatorin Eagle Mobile sh.a për ankesën e Vodafone Albania sh.a, fillimin e shqyrtimit të kësaj ankese dhe e ka ftuar në seancë dëgjimore.

Në mbledhjen e datës 10.05.2013, Komisioni ka dëgjuar përfaqësuesit e Eagle Mobile sh.a, të cilët kane dhënë verbalisht dhe me shkrim sqarimet e tyre në lidhje me këtë ankesë.

Komisioni pas shqyrtimit të çështjes dhe dëgjimit të përfaqësuesve të Vodafone sh.a, konstatoi se:

Informacioni i paraqitur në publicitete apo në billboard, përmban këto elementë:

- Telefonata Pa Limit;
- 100 SMS kombëtare
- 600 MB internet dhe

mesazhi i këtij publiciteti është ***“Të gjithë ju që nuk jeni Eagle mbylleni, ju marrim ne. Të gjithë abonentët me parapagesë mund të flasin pa limit”***.

Komisioni konstatoi se, referuar përmbajtjes dhe paraqitjes së përgjithshme të publicitetit, praktika tregtare e Eagle Mobile sh.a përbën praktikë të padrejtë tregtare çorientuese në kuptim të neneve 14 dhe 15, të Ligjit Nr. 9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve, i ndryshuar, sepse:

Së pari, praktika tregtare e ndjekur nga Eagle Mobile sh.a është çorientuese, pasi përmban informacion të rremë dhe për rrjedhojë është e pavërtetë.

Në këtë publicitet jepet mesazhi: *“Të gjithë ju që nuk jeni Eagle mbylleni, ju marrim ne”* dhe në vijim: *“te gjithë abonentët me parapagese mund të flasin pa limit. Gjithashtu përfitojnë edhe 100 sms kombëtare dhe 600 MB internet dhe te gjitha këto për vetëm 1000 leke ne muaj.*

Ndërkohë nga informacioni i dhënë në faqen zyrtare në internet të Eagle Mobile si dhe deklarimeve të përfaqësuesve të saj në seancën dëgjimore, Komisioni konstatoi se në të vërtetë telefonatat janë të limituara deri në 4000 minuta për thirrjet drejt Eagle dhe Albtelecom dhe deri në 100 minuta drejt operatorëve të tjerë kombëtare.

Ky informacion i rreme mashtron apo ka mundësi të mashtrojë konsumatorin, duke e bërë ose ka mundësi ta bëjë atë, të kryejë thirrje pa menduar dhe pa llogaritur kufizimet e sipërpërmendura.

Së dyti, informacioni i dhënë nga Eagle Mobile sh.a rezulton të jetë edhe i mangët pasi nuk jep të gjithë informacionin që i nevojitet konsumatorit mesatar për të qenë i informuar për të marrë një vendim. Konkretisht, publicitet nuk i jep të gjitha të dhënat që kjo ofertë ofron për abonentët/konsumatorët, pasi në të vërtetë oferta është e limituar në 4.000 minuta, kundrejt operatorëve brenda rrjetit Eagle dhe Albtelecom, dhe në 100 minuta kundrejt operatorëve të tjerë kombëtarë. Këto elementë të ofertës nuk shfaqen në fabulën, mesazhet e reklamës apo billboard-et ku kjo ofertë është publikuar. Informacioni i plotë nuk jepet as në menunë përkatëse #123# që abonentët përdorin për blerjen e ofertave.

Së treti, oferta e Eagle Mobile sh.a fsheh disa të dhëna të tjera thelbësore, që duhet të përmbajë një ftesë për blerje siç janë informacioni në lidhje me kohëzgjatjen e ofertës, vlefshmërinë, çmimin me TVSH dhe kufizime të tjera të saj.

Së katërti, mjetet e komunikimit të përdorura, për të vënë në dispozicion të abonentëve/konsumatorëve informacionin në lidhje me këtë ofertë, janë të kufizuara. Megjithëse, informacioni më i plotë jepet vetëm në faqen e internetit të Eagle Mobile sh.a, në dyqanet e Albtelecom apo nëpërmjet Call Center, Komisioni vlerësoi se këto nuk janë mjete lehtësisht të aksesueshme dhe të përdorshme nga të gjithë abonentët.

PËR KËTO ARSYE:

Komisioni mbështetur në nenet 13, 14, 15, 52, dhe shkronjën (a) të nenit 55 të Ligjit nr. 9902, dt. 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar, si dhe në pikën 6 të VKM nr. 1444, datë 22.10.2008,

VENDOSI:

1. Eagle Mobile sh.a të ndalojë menjëherë shkeljen, të marrë të gjitha masat për ndreqjen e shkeljes dhe mos përsëritjen e praktikave të tilla.
2. Eagle Mobile sh.a të njoftojë Komisionin e Mbrojtjes së Konsumatorëve për zbatimin e këtij vendimi, brenda 15 ditëve nga marrja e njoftimit të këtij Vendimi.

Kundër Vendimit të Komisionit të Mbrojtjes së Konsumatorit keni të drejtë të ankoheni në Gjykatë brenda 30 ditëve nga data e marrjes dijeni për vendimin.

KRYETAR I KOMISIONIT

ANILA JANI