

I

(Atti leġislattivi)

REGOLAMENTI

REGOLAMENT (UE) Nru 524/2013 TAL-PARLAMENT EWROPEW U TAL-KUNSILL

tal-21 ta' Mejju 2013

dwar is-soluzzjoni online għal tilwim mal-konsumaturi u li jemenda r-Regolament (KE) Nru 2006/2004 u d-Direttiva 2009/22/KE (Regolament dwar l-ODR tal-konsumaturi)

IL-PARLAMENT EWROPEW U L-KUNSILL TAL-UNJONI EWROPEA,

Wara li kkunsidraw it-Trattat dwar il-Funzjonament tal-Unjoni Ewropea, u b'mod partikolari l-Artikolu 114 tiegħu,

Wara li kkunsidraw il-proposta mill-Kummissjoni Ewropea,

Wara li l-abbozz ta' att leġislattiv intbagħat lill-parlamenti nazzjonali,

Wara li kkunsidraw l-opinjoni tal-Kumitat Ekonomiku u Soċjali Ewropew ⁽¹⁾,

Filwaqt li jaġixxu skont il-proċedura leġislattiva ordinarja ⁽²⁾,

Billi:

(1) L-Artikolu 169(1) u l-punt (a) tal-Artikolu 169(2) tat-Trattat dwar il-Funzjonament tal-Unjoni Ewropea (TFUE) jistipula li l-Unjoni għandha tikkontribwixxi għall-ksib ta' livell għoli ta' harsien tal-konsumatur permezz tal-miżuri adottati skont l-Artikolu 114 TFUE. L-Artikolu 38 tal-Karta tad-Drittijiet Fundamentali tal-Unjoni Ewropea jistipula li l-politiki tal-Unjoni għandhom jiżguraw livell għoli ta' protezzjoni tal-konsumatur.

(2) Skont l-Artikolu 26(2) TFUE, is-suq intern għandu jinkludi zona mingħajr fruntieri interni li fiha jkun żgurat il-moviment liberu ta' merkanzija u servizzi. Sabiex il-konsumaturi jkollhom fiduċja fid-dimensjoni diġitali tas-suq intern u jibbenefikaw minnu, jehtieg li dawn ikollhom aċċess għal modi sempliċi, effiċjenti, veloċi u bi spejjeż baxxi biex isolvu t-tilwim li jinqala' mill-bejgħ

ta' oġġetti jew mill-forniment ta' servizzi online. Dan huwa partikolarment importanti meta l-konsumaturi jagħmlu xiri transkonfinali.

(3) Fil-Komunikazzjoni tagħha tat-13 ta' April 2011 intitolata "L-Att dwar is-Suq Uniku — Tnax-il xprun sabiex jiġi stimulat it-tkabbir u r-rinfurzar tal-fiduċja — 'Flimkien għal tkabbir ġdid'", il-Kummissjoni identifikat leġiżlazzjoni dwar soluzzjoni alternattiva għat-tilwim (ADR) li tinkludi dimensjoni tal-kummerċ elettroniku bħala wiehed mit-tnax-il xprun li jagħti spinta lit-tkabbir u jsaħħah il-fiduċja fis-Suq Uniku.

(4) Il-frammentazzjoni tas-suq intern ixxejjel l-isforzi biex jingħataw spinta l-kompetittività u t-tkabbir. Barra minn hekk, in-nuqqas ta' regolarità fid-disponibbiltà, il-kwalità u l-għarfien dwar mezzijiet sempliċi, effiċjenti, veloċi u bi spejjeż baxxi għas-soluzzjoni tat-tilwim li jirriżulta mill-bejgħ ta' oġġetti jew il-provvista ta' servizzi madwar l-Unjoni jikkostitwixxi ostakolu fis-suq intern li jdgħajef il-fiduċja tal-konsumaturi u tan-negozjanti fix-xiri u l-bejgħ transkonfinali.

(5) Fil-Konklużjonijiet tiegħu tal-24–25 ta' Marzu u tat-23 ta' Ottubru 2011, il-Kunsill Ewropew stieden lill-Parlament u lill-Kunsill biex jadottaw, sal-ahħar tal-2012, l-ewwel grupp ta' miżuri prijoritarji biex jagħtu impetu ġdid lis-Suq Uniku.

(6) Is-suq intern huwa realtà għall-konsumaturi fil-hajja ta' kuljum tagħhom, meta jivvjaġġaw, jixtru u jħallsu. Il-konsumaturi huma atturi ewlenin fis-suq intern u għalhekk għandhom ikunu fil-qofol tiegħu. Id-dimensjoni diġitali tas-suq intern qed isir essenzjali mhux biss għall-konsumaturi imma wkoll għan-negozjanti. Il-konsumaturi qed jixtru dejjem aktar online u għadd dejjem jiżdied ta' negozjanti jbigħu online. Il-konsumaturi u n-negozjanti għandhom iħossuhom kunfidenti li jagħmlu transazzjonijiet online u għalhekk huwa essenzjali li jitnehhew l-ostakoli eżistenti u li tingħata spinta lill-fiduċja tal-konsumaturi. Id-disponibbiltà ta' soluzzjoni affidabbli u effiċjenti online għat-tilwim (ODR) tista' tgħin hafna biex tinkiseb din il-mira.

⁽¹⁾ ĠU C 181, 21.6.2012, p. 99.

⁽²⁾ Il-Požizzjoni tal-Parlament Ewropew tat-12 ta' Marzu 2013 (għadha mhix ippubblikata fil-Gurnal Uffiċjali) u d-Deċizzjoni tal-Kunsill tat-22 ta' April 2013.

- (7) Il-fatt li jkun jistghu jfittxu soluzzjoni faċli u rhisa ghat-tilwim jista' jsahhah il-fiduċja tal-konsumaturi u tan-negozjanti fis-Suq Uniku diġitali. Madankollu, il-konsumaturi u n-negozjanti għadhom jiffaċċjaw ostakoli biex isibu soluzzjonijiet barra mill-qrati b'mod partikolari ghat-tilwim tagħhom li jinqala' minn transazzjonijiet transkonfinali online. Għalhekk, tali tilwim bħalissa spiss jibqa' mhux solvut.
- (8) ODR toffri soluzzjoni barra mill-qrati li hija sempliċi, effiċjenti, veloċi u bi spejjeż baxxi ghat-tilwim li jinqala' minn transazzjonijiet online. Madankollu, bħalissa hemm nuqqas ta' mekkaniżmi li jippermettu lill-konsumaturi u n-negozjanti jsolvu tilwim bħal dan permezz ta' mezzi elettronici; dan iwassal għal żvantaġġ għall-konsumaturi, iservi ta' ostakolu, b'mod partikolari, ghat-transazzjonijiet transkonfinali online, u johloq kundizzjonijiet li mhumieq indaqs għan-negozjanti, u għalhekk ifixkel l-iżvilupp ġenerali tal-kummerċ online.
- (9) Dan ir-Regolament għandu japplika għas-soluzzjoni barra mill-qrati ta' tilwim mibdijin minn konsumaturi residenti fl-Unjoni kontra negozjanti stabbiliti fl-Unjoni li huma koperti mid-Direttiva 2013/11/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-21 ta' Mejju 2013 dwar soluzzjoni alternattiva ghat-tilwim tal-konsumaturi (Direttiva dwar l-ADR tal-konsumaturi) ⁽¹⁾.
- (10) Sabiex jiġi żgurat li l-pjattaforma tal-ODR tista' tintuża wkoll għal proċeduri tal-ADR li jhallu n-negozjanti jressqu lmenti kontra konsumaturi, dan ir-Regolament għandu japplika wkoll għas-soluzzjoni barra l-qorti ta' tilwim mibdijin minn negozjanti kontra konsumaturi fejn il-proċeduri tal-ADR rilevanti huma offruti mill-entitajiet tal-ADR elenkati skont l-Artikolu 20(2) tad-Direttiva 2013/11/UE. L-applikazzjoni ta' dan ir-Regolament għal tilwim bħal dan m'għandha tinponi l-ebda obbligu fuq l-Istati Membri li jiżguraw li l-entitajiet tal-ADR joffru proċeduri bħal dawn.
- (11) Għalkemm b'mod partikolari l-konsumaturi u n-negozjanti li jwettqu transazzjonijiet transkonfinali online se jibbenefikaw mill-pjattaforma tal-ODR, dan ir-Regolament għandu japplika wkoll ghat-transazzjonijiet domestiċi online sabiex jippermetti kundizzjonijiet indaqs fil-qasam tal-kummerċ online.
- (12) Dan ir-Regolament għandu jkun mingħajr preġudizzju għad-Direttiva 2008/52/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-21 ta' Mejju 2008 dwar ċerti aspetti ta' medjazzjoni fi kwistjonijiet ċivili u kummerċjali ⁽²⁾.
- (13) Id-definizzjoni ta' "konsumatur" għandha tkopri l-persuni fiżiċi li jaġixxu barra mill-kummerċ, in-negozji, is-sengħa jew il-professjoni tagħhom. Madankollu, jekk il-kuntratt jiġi konkluż għal skopijiet parzjalment ġewwa u parzjalment barra mill-kummerċ tal-persuna (kuntratti bi skop doppju) u l-iskop tal-kummerċ ikun limitat b'tali mod li ma jkunx predominanti fil-kuntest ġenerali tal-forniment, dik il-persuna għandha titqies ukoll bħala konsumatur.
- (14) Id-definizzjoni ta' "kuntratt ta' bejgħ jew servizz online" għandha tkopri kuntratt ta' bejgħ jew servizz fejn in-negozjant, jew l-intermedjarju tan-negozjant, ikun offra oġġetti jew servizzi permezz ta' sit elettroniku jew b'mezzi elettronici ohra u l-konsumatur ikun ordna dawn l-oġġetti jew is-servizzi fuq dak is-sit elettroniku jew b'mezzi elettronici ohra. Dan għandu jkopri wkoll każijiet fejn il-konsumatur ikun aċċessa s-sit elettroniku jew servizz ieħor tas-soċjetà tal-informazzjoni permezz ta' mezz elettroniku mobbli bħat-telefon ċellulari.
- (15) Dan ir-Regolament ma għandux japplika għal tilwim bejn konsumaturi u negozjanti li jinqala' minn kuntratti ta' bejgħ jew servizzi konklużi offline u għal tilwim bejn negozjanti.
- (16) Dan ir-Regolament għandu jiġi kkunsidrat flimkien mad-Direttiva 2013/11/UE li titlob lill-Istati Membri jiżguraw li t-tilwim kollu bejn konsumaturi residenti u negozjanti stabbiliti fl-Unjoni li jinqala' mill-bejgħ ta' oġġetti jew mill-forniment ta' servizzi jkun jista' jittressaq lil entità tal-ADR.
- (17) Qabel ma jipprezentaw l-ilment tagħhom lil entità tal-ADR permezz tal-pjattaforma tal-ODR, il-konsumaturi għandhom jiġu mhegġa mill-Istati Membri jkellmu lin-negozjant bi kwalunkwe mezz xieraq, bil-għan li jsolvu t-tilwim b'soluzzjoni bonarja.
- (18) Dan ir-Regolament għandu l-għan li johloq pjattaforma ta' ODR fil-livell tal-Unjoni. Il-pjattaforma tal-ODR għandha tiehu l-għamla ta' sit elettroniku interattiv li joffri punt ta' dħul wiehed lill-konsumaturi u lin-negozjanti li jkun qed jippruvaw isolvu tilwim b'mod barra mill-qrati li jkun inqala' minn transazzjonijiet online. Il-pjattaforma tal-ODR għandha tipprovdi informazzjoni ġenerali dwar is-soluzzjoni barra mill-qrati ta' tilwim kuntrattwali bejn konsumaturi u negozjanti li jirriżulta mill-bejgħ ta' oġġetti jew mill-provvista ta' servizzi online. Hija għandha thalli lill-konsumaturi u n-negozjanti jressqu lmenti billi jimplew formola elektronika tal-ilmenti disponibbli fil-lingwi uffiċjali kollha tal-istituzzjonijiet tal-Unjoni u jehmzu d-dokumenti rilevanti. Għandha tibgħat l-ilmenti lil entità ta' ADR kompetenti biex tindirizza t-tilwim ikkonċernat. Il-pjattaforma tal-ODR għandha toffri, bla hłas, għodda elektronika ta' ġestjoni tal-każijiet ta' tilwim li tippermetti lill-partijiet u lill-entità tal-ADR iwettqu l-proċedura ta' soluzzjoni ghat-tilwim mal-partijiet permezz tal-pjattaforma tal-ODR. L-entitajiet tal-ADR m'għandhomx ikunu obbligati jużaw l-għodda ta' ġestjoni tal-każijiet.

⁽¹⁾ Ara paġna 63 ta' dan il-Ġurnal Uffiċjali.

⁽²⁾ ĠU L 136, 24.5.2008, p. 3.

- (19) Il-Kummissjoni għandha tkun responsabbli għall-iżvilupp, l-operazzjoni u ż-żamma tal-pjattaforma tal-ODR u tipprovdi l-faċilitajiet tekniċi kollha meħtieġa għat-thaddim tal-pjattaforma. Il-pjattaforma tal-ODR għandha toffri funzjoni ta' traduzzjoni elettronika li permezz tagħha l-partijiet u l-entità tal-ADR jista' jkollhom l-informazzjoni li tiġi skambjata permezz tal-pjattaforma tal-ODR u hija meħtieġa għas-soluzzjoni tat-tilwim, tradotta, fejn xieraq. Dik il-funzjonalità għandha tkun kapaci tiehu hsieb it-traduzzjonijiet kollha meħtieġa u se tkun appoġġata minn interventi umani, jekk meħtieġ. Il-Kummissjoni għandha tipprovdi wkoll, fuq il-pjattaforma tal-ODR, informazzjoni għal dawk li jagħmlu lmenti dwar il-possibbiltà li jitolbu għajnuna mill-punti ta' kuntatt tal-ODR.
- (20) Il-pjattaforma tal-ODR għandha tippermetti l-inter-skambju sikur ta' *data* mal-entitajiet tal-ADR u tirrispetta l-prinċipji wara l-Qafas Ewropew tal-Interoperabbiltà adottat skont id-Deċiżjoni 2004/387/KE tal-Parlament Ewroper u tal-Kunsill tal-21 ta' April 2004 dwar it-twassil interoperabbli ta' servizzi ta' eGovernment pan-Ewropej lill-amministrazzjonijiet pubbliċi, negozji u ċittadini (IDABC) ⁽¹⁾.
- (21) Il-pjattaforma tal-ODR għandha ssir aċċessibbli, b'mod partikolari, permezz tal-portal "L-Ewropa Tiegħek" stabbilit f'konformità mal-Anness II għad-Deċiżjoni 2004/387/KE, li jipprovdi aċċess għal informazzjoni online u servizzi interattivi pan-Ewropej u multilingwi lin-negozji u ċ-ċittadini fl-Unjoni. Il-pjattaforma tal-ODR għandha tingħata prominenza fuq il-portal "L-Ewropa Tiegħek".
- (22) Pjattaforma tal-ODR fil-livell tal-Unjoni għandha tibni fuq entitajiet eżistenti tal-ADR fl-Istati Membri u għandha tirrispetta t-tradizzjonijiet legali tal-Istati Membri. L-entitajiet tal-ADR li lilhom ikun tressaq ilment permezz tal-pjattaforma tal-ODR għalhekk għandhom japplikaw ir-regoli ta' proċedura tagħhom stess, inklużi r-regoli dwar l-ispiża. Madankollu, dan ir-Regolament huwa mahsub biex jistabbilixxi xi regoli komuni li jkunu applikabbli għal dawk il-proċeduri li jissalvagwardjaw l-effettività tagħhom. Dan għandu jinkludi regoli li jiżguraw li tali soluzzjoni għat-tilwim ma tirrikjedix il-preżenza fiżika tal-partijiet jew ir-rappreżentanti tagħhom quddiem l-entità tal-ADR, hlief jekk ir-regoli ta' proċedura tagħha jkunu jipprovdu għal dik il-possibbiltà u l-partijiet jiftiehm.
- (23) Billi jiġi żgurat li l-entitajiet kollha tal-ADR elenkati skont l-Artikolu 20(2) tad-Direttiva 2013/11/UE ikunu rreġistrati mal-pjattaforma tal-ODR, dan għandu jippermetti kopertura shiħa fis-soluzzjoni online barra mill-qrati għal tilwim li jinqala' minn kuntratti ta' bejgħ jew ta' servizzi online.
- (24) Dan ir-Regolament m'għandux jipprevjeni l-funzjonament ta' kwalunkwe entità eżistenti ta' soluzzjoni online għat-tilwim jew ta' kwalunkwe mekkaniżmu ta' ODR li joperaw fi hdan l-Unjoni. Ma għandux jipprevjeni lil entitajiet jew mekkaniżmi ta' soluzzjoni għat-tilwim milli jitttrattaw tilwim online li jkun tressaq direttament lilhom.
- (25) F'kull Stat Membru għandhom jiġu nnominati punti ta' kuntatt tal-ODR li jospitaw mill-inqas żewġ konsulenti tal-ODR. Il-punti ta' kuntatt tal-ODR għandhom jappoġġaw il-partijiet involuti f'tilwim imressaq permezz tal-pjattaforma tal-ODR mingħajr ma jiġu obbligati jitt-raduċu dokumenti marbuta ma' dak it-tilwim. L-Istati Membri għandu jkollhom il-possibbiltà li jikkonferixxu r-responsabbiltà għall-punti ta' kuntatt tal-ODR liċ-ċentri tagħhom tan-Netzwerk Ewropew ta' Ċentri tal-Konsumatur. L-Istati Membri għandhom jużaw dik il-possibbiltà sabiex iħallu punti ta' kuntatt tal-ODR igawdu bis-shiħ mill-esperjenza taċ-ċentri tan-Netzwerk Ewropew ta' Ċentri tal-Konsumatur fil-faċilitazzjoni tas-soluzzjoni għat-tilwim bejn konsumaturi u negozjanti. Il-Kummissjoni għandha tistabbilixxi netwerk ta' punti ta' kuntatt tal-ODR biex tiffacilita l-kooperazzjoni u l-hidma tagħhom u tipprovdi, f'kooperazzjoni mal-Istati Membri, taħriġ xieraq għall-punti ta' kuntatt tal-ODR.
- (26) Id-dritt għal rimedju effettiv u d-dritt għal proċess ġust quddiem il-qorti huma drittijiet fundamentali stabbiliti fl-Artikolu 47 tal-Karta tad-Drittijiet Fundamentali tal-Unjoni Ewropea. L-ODR mhijiex mahsuba, u ma jistax jittfassal, biex tissostitwixxi l-proċeduri fil-qorti, u lanqas m'għandha ċċaħhad lill-konsumaturi jew lin-negozjanti mid-drittijiet tagħhom biex ifittxu rimedju quddiem il-qrati. Dan ir-Regolament ma għandux jipprevjeni lill-partijiet milli jeżerċitaw id-dritt tagħhom ta' aċċess għas-sistema ġudizzjarja.
- (27) L-ipproċessar tal-informazzjoni skont dan ir-Regolament għandu jkun soġġett għal garanziji stretti ta' kunfidenzjalità u għandu jikkonforma mar-regoli dwar il-protezzjoni tad-*data* personali stabbiliti fid-Direttiva 95/46/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-24 ta' Ottubru 1995 dwar il-protezzjoni ta' individwi fir-rigward tal-ipproċessar ta' *data* personali u dwar il-moviment liberu ta' dik id-*data* ⁽²⁾ u fir-Regolament (KE) Nru 45/2001 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tat-18 ta' Diċembru 2000 dwar il-protezzjoni ta' individwu fir-rigward tal-ipproċessar ta' *data* personali mill-istituzzjonijiet u l-korpi tal-Komunità u dwar il-movement liberu ta' dik id-*data* ⁽³⁾. Dawk ir-regoli għandhom japplikaw għall-ipproċessar ta' *data* personali mwettaq skont dan ir-Regolament mill-atturi varji tal-pjattaforma tal-ODR, sew jekk jaġixxu wahedhom jew b'mod kongunt ma' tali atturi oħrajn.
- (28) Is-sugġetti tad-*data* għandhom jiġu infurmati, u jaġhtu l-kunsens tagħhom, dwar l-ipproċessar tad-*data* personali tagħhom fil-pjattaforma tal-ODR, u għandhom jiġu infurmati dwar id-drittijiet tagħhom fir-rigward ta' dak l-ipproċessar, permezz ta' avviż tal-privatezza komprensiva li għandu jkun disponibbli pubblikament mill-Kummissjoni u li jispjega, b'mod ċar u sempliċi, l-operazzjonijiet tal-ipproċessar imwettqa taht ir-responsabbiltà tal-atturi varji tal-pjattaforma, f'konformità mal-Artikoli 11 u 12 tar-Regolament (KE) Nru 45/2001 u mal-legiżlazzjoni nazzjonali adottata skont l-Artikoli 10 u 11 tad-Direttiva 95/46/KE.

⁽¹⁾ ĠU L 144, 30.4.2004, p. 62.

⁽²⁾ ĠU L 281, 23.11.1995, p. 31.

⁽³⁾ ĠU L 8, 12.1.2001, p. 1.

- (29) Dan ir-Regolament għandu jkun mingħajr preġudizzju għad-dispożizzjonijiet dwar kunfidenzjalità fil-legiżlazzjoni nazzjonali rigward ADR.
- (30) Sabiex tiġi żgurata sensibilizzazzjoni wiesgħa tal-konsumaturi dwar l-eżistenza tal-pjattaforma tal-ODR, in-negozjanti stabbiliti fl-Unjoni li jidhlu f'kuntratti ta' bejgħ jew servizzi online għandhom jipprovdu fuq is-siti elettronici tagħhom, link għall-pjattaforma tal-ODR. In-negozjanti għandhom ukoll jipprovdu l-indirizz tal-posta elettronika tagħhom sabiex il-konsumaturi jkollhom punt tal-ewwel kuntatt. Proporzjon sinifikanti ta' kuntratti ta' bejgħ u servizzi online jiġu konklużi bl-użu ta' postijiet tas-suq online, li jlaqqgħu flimkien jew jiffaċilitaw it-transazzjonijiet online bejn il-konsumaturi u n-negozjanti. Il-postijiet tas-suq online huma pjattaformi online li jippermettu lin-negozjanti jagħmlu l-prodotti u s-servizzi tagħhom disponibbli għall-konsumaturi. Intermedjarji online bħal dawn għalhekk għandu jkollhom l-istess obbligu li jipprovdu link elettroniku għall-pjattaforma tal-ODR. Dan l-obbligu għandu jkun mingħajr preġudizzju għall-Artikolu 13 tad-Direttiva 2013/11/UE li jikkonċerna r-rekwiżit li n-negozjanti jinfurmaw lill-konsumaturi dwar in-negozjanti dwar il-proċeduri tal-ADR li bihom huma koperti dawk in-negozjanti u dwar jekk jimpjenjawx ruħhom jew le li jużaw il-proċeduri tal-ADR biex isolvu t-tilwim mal-konsumaturi. Barra minn hekk, dak l-obbligu għandu jkun mingħajr preġudizzju għall-punt (t) tal-Artikolu 6(1) u għall-Artikolu 8 tad-Direttiva 2011/83/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-25 ta' Ottubru 2011 dwar id-drittijiet tal-konsumaturi ⁽¹⁾. Il-punt (t) tal-Artikolu 6(1) tad-Direttiva 2011/83/UE jistipula li għall-kuntratti tal-konsumaturi konklużi mill-bogħod jew lil hinn mill-post tan-negozju, dak in-negozjant għandu jinforma lill-konsumatur dwar il-possibbiltà li jirrikorri għal mekkaniżmu barra mill-qrati tal-ilmenti u r-rimedji li jkun soġġett għalih in-negozjant, u l-metodi li bihom il-konsumatur ikollu aċċess għalihom, qabel ma dan tal-aħhar ikun marbut bil-kuntratt. Għall-istess raġunijiet ta' sensibilizzazzjoni tal-konsumatur, l-Istati Membri għandhom jinkoraġġixxu l-assocjazzjonijiet tal-konsumaturi u l-assocjazzjonijiet tan-negozji biex jipprovdu link elettroniku għas-sit web tal-pjattaforma tal-ODR.
- (31) Sabiex jittiehed kont tal-kriterji li bihom l-entitajiet tal-ADR jiddefinixxu l-ambiti ta' applikazzjoni rispettivi tagħhom, is-setgħa li tadotta atti skont l-Artikolu 290 TFUE għandha tiġi ddelegata lill-Kummissjoni sabiex tadatta l-informazzjoni li min iressaq ilment għandu jipprovdi fil-formola tal-ilmenti elettronika disponibbli fuq il-pjattaforma tal-ODR. Huwa ta' importanza partikolari li l-Kummissjoni twettaq konsultazzjonijiet xierqa matul il-ħidma preparatorja tagħha, inkluż fil-livell ta' esperti. Il-Kummissjoni, meta tkun qed thejji u tfassal atti delegati, għandha tiżgura trażmissjoni simultanja, f'waqtha u xierqa tad-dokumenti rilevanti lill-Parlament Ewropew u lill-Kunsill.
- (32) Sabiex jiġi żgurati kondizzjonijiet uniformi għall-implimentazzjoni ta' dan ir-Regolament, għandhom jingħataw setgħat ta' implimentazzjoni lill-Kummissjoni fir-rigward tal-funzjonament tal-pjattaforma tal-ODR, il-modalitajiet għat-tressiq ta' lment u l-kooperazzjoni fi hdan in-netwerk tal-punti ta' kuntatt tal-ODR. Dawn is-setgħat għandhom ikunu eżerċitati skont ir-Regolament (UE) Nru 182/2011 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tas-16 ta' Frar 2011 li jistabbilixxi r-regoli u l-prinċipji ġenerali dwar il-mekkaniżmi ta' kontroll mill-Istati Membri tal-eżerċizzju mill-Kummissjoni tas-setgħat ta' implimentazzjoni ⁽²⁾. Il-proċedura konsultattiva għandha tintuża għall-adozzjoni ta' atti ta' implimentazzjoni relatati mal-formola tal-ilmenti elettronika minhabba n-natura purament teknika tagħha. Il-proċedura ta' eżami għandha tintuża għall-adozzjoni tar-regoli dwar il-modalitajiet ta' kooperazzjoni bejn il-konsulenti tal-ODR tan-netwerk tal-punti ta' kuntatt tal-ODR.
- (33) Fl-applikazzjoni ta' dan ir-Regolament, il-Kummissjoni għandha tikkonsulta, fejn adatt, il-Kontrollur Ewropew għall-Protezzjoni tad-Data.
- (34) Billi l-ghan ta' dan ir-Regolament, jiġifieri li jistabbilixxi pjattaforma Ewropea ta' ODR għal tilwimiet online li huma rregolati minn regoli komuni, ma jistax jinkiseb b'mod suffiċjenti mill-Istati Membri u għalhekk jista', minhabba l-iskala u l-effetti tiegħu, jinkiseb aħjar f'livell tal-Unjoni, l-Unjoni tista' tadotta miżuri skont il-prinċipju tas-sussidjarjetà kif stabbilit fl-Artikolu 5 tat-Trattat dwar l-Unjoni Ewropea. Skont il-prinċipju tal-proporzjonalità, kif stabbilit fl-istess Artikolu, dan ir-Regolament ma jmurx lil hinn minn dak li huwa meħtieġ biex jintlaħaq dan l-oġġettiv.
- (35) Dan ir-Regolament jirrispetta d-drittijiet fundamentali u josserva l-prinċipji rikonoxxuti b'mod partikolari mill-Karta tad-Drittijiet Fundamentali tal-Unjoni Ewropea u b'mod speċifiku l-Artikoli 7, 8, 38 u 47 tagħha;
- (36) Il-Kontrollur Ewropew għall-Protezzjoni tad-Data ġie kkonsultat skont l-Artikolu 28(2) tar-Regolament (KE) Nru 45/2001 u ta opinjoni fit-12 ta' Jannar 2012 ⁽³⁾.

ADOTTAW DAN IR-REGOLAMENT:

KAPITOLU I

DISPOŻIZZJONIJET ĠENERALI

Artikolu 1

Is-suġġett

L-ghan ta' dan ir-Regolament huwa li, permezz tal-kisba ta' livell għoli ta' protezzjoni tal-konsumatur, jikkontribwixxi għall-funzjonament tajjeb tas-suq intern, u b'mod partikolari għad-dimensjoni diġitali tiegħu, billi jipprovdi pjattaforma ta' ODR Ewropea ('pjattaforma ta' ODR') li tiffaċilita s-soluzzjoni barra mill-qrati li tkun indipendenti, imparzjali, trasparenti, effettiva, veloċi u ġusta għat-tilwim bejn il-konsumaturi u n-negozjanti online.

⁽¹⁾ ĠU L 304, 22.11.2011, p. 64.

⁽²⁾ ĠU L 55, 28.2.2011, p. 13.

⁽³⁾ ĠU C 136, 11.5.2012, p. 1.

Artikolu 2

Kamp ta' applikazzjoni

1. Dan ir-Regolament għandu japplika għas-soluzzjoni barra mill-qrati għat-tilwim li tikkonċerna obbligi kuntrattwali li jirriżultaw minn kuntratti ta' bejgħ jew ta' servizzi online bejn konsumatur residenti fl-Unjoni u negozjant stabbilit fl-Unjoni permezz tal-intervent ta' entità ta' ADR elenkata skont l-Artikolu 20(2) tad-Direttiva 2013/11/UE u li tinvolvi l-użu ta' pjattaforma ta' ODR.

2. Dan ir-Regolament għandu japplika għas-soluzzjoni barra mill-qrati għat-tilwim imsemmi fil-paragrafu 1 ta' dan l-Artikolu, li huwa mibdi minn negozjant kontra konsumatur, sa fejn il-leġiżlazzjoni tal-Istat Membru fejn il-konsumatur huwa abitwalment residenti tippermetti li tilwim bħal dan jiġi solvut mingħajr l-intervent ta' entità ta' ADR.

3. L-Istati Membri għandhom jinfurmaw lill-Kummissjoni dwar jekk il-leġiżlazzjoni tagħhom tippermettix jew le li t-tilwimiet imsemmija fil-paragrafu 1, li huma mibdija minn negozjant kontra konsumatur, jiġu solvuti permezz tal-intervent ta' entità tal-ADR. L-awtoritajiet kompetenti għandhom, meta jinnotifikaw il-lista msemmija fl-Artikolu 20(2) tad-Direttiva 2013/11/UE, jinfurmaw lill-Kummissjoni dwar liema entitajiet tal-ADR jittrattaw ilmenti bħal dawn.

4. L-applikazzjoni ta' dan ir-Regolament għal tilwim imsemmi fil-paragrafu 1, jinbeda minn negozjant kontra konsumatur, m'għandu jimponi l-ebda obbligu fuq l-Istati Membri li jiżguraw li l-entitajiet tal-ADR joffru proċeduri għas-soluzzjoni barra mill-qrati ta' tilwim bħal dan.

Artikolu 3

Relazzjoni ma' atti legali oħra tal-Unjoni

Dan ir-Regolament għandu jkun mingħajr preġudizzju għad-Direttiva 2008/52/KE.

Artikolu 4

Definizzjonijiet

1. Għall-finijiet ta' dan ir-Regolament:

- (a) "konsumatur" tfisser konsumatur kif definit fil-punt (a) tal-Artikolu 4(1) tad-Direttiva 2013/11/UE;
- (b) "negożjant" tfisser negozjant kif definit fil-punt (b) tal-Artikolu 4(1) tad-Direttiva 2013/11/UE;
- (c) "kuntratt ta' bejgħ" tfisser kuntratt ta' bejgħ kif definit fil-punt (c) tal-Artikolu 4 tad-Direttiva 2013/11/UE;
- (d) "kuntratt ta' servizz" tfisser kuntratt ta' servizz kif definit fil-punt (d) tal-Artikolu 4 tad-Direttiva 2013/11/UE;

- (e) "kuntratt ta' bejgħ jew servizz online" tfisser kuntratt ta' bejgħ jew servizz fejn in-negożjant, jew l-intermedjarju tan-negożjant, ikun offra oġġetti jew servizzi fuq sit web jew b'mezzi elettronici oħra u l-konsumatur ikun ordna dawn l-oġġetti jew is-servizzi fuq dak is-sit web jew b'mezzi elettronici oħra;
- (f) "post tas-suq online" tfisser fornitur ta' servizz, kif definit fil-punt (b) tal-Artikolu 2 tad-Direttiva 2000/31/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tat-8 ta' Ġunju 2000 dwar ċerti aspetti legali tas-servizzi minn soċjetà tal-informazzjoni, partikolarment il-kummerċ elettroniku, fis-Suq Intern (Direttiva dwar il-kummerċ elettroniku) ⁽¹⁾, li jippermetti lill-konsumaturi u n-negożjanti li jikkonkludu kuntratti ta' bejgħ u servizzi online fis-sit web tal-post tas-suq online;
- (g) "mezzi elettronici" tfisser tagħmir elettroniku għall-ipproċessar (inkluża l-kompressjoni diġitali) u l-ħażna tad-data li hija trażmessa, imwassla u riċevuta fl-intier tagħha bil-wajer, bir-radju, b'mezzi ottici jew b'mezzi elettromanjetiċi oħrajn;
- (h) "proċedura ta' soluzzjoni alternattiva għat-tilwim" ("il-proċedura tal-ADR") tfisser proċedura għas-soluzzjoni barra mill-qrati għat-tilwim kif imsemmi fl-Artikolu 2 ta' dan ir-Regolament;
- (i) "entità tas-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim" ("l-entità tal-ADR") tfisser entità tal-ADR kif definita fil-punt (h) tal-Artikolu 4(1) tad-Direttiva 2013/11/UE;
- (j) "parti li tressaq ilment" tfisser il-konsumatur jew in-negożjant li jkun ressaq ilment permezz tal-pjattaforma Ewropea ta' ODR;
- (k) "parti li twieġeb" tfisser il-konsumatur li kontrih jew in-negożjant li kontrih ikun tressaq ilment permezz tal-pjattaforma Ewropea ta' ODR;
- (l) "awtorità kompetenti" tfisser awtorità pubblika kif definita fil-punt (i) tal-Artikolu 4(1) tad-Direttiva 2013/11/UE;
- (m) "data personali" tfisser kull informazzjoni relatata ma' persuna fiżika identifikata jew identifikabbli ("is-suġġett tad-data"); persuna identifikabbli hija wahda li tista' tiġi identifikata, direttament jew indirettament, partikolarment b'referenza għal numru tal-identità jew għal fattur wiehed speċifiku jew aktar dwar l-identità fiżika, fiżjoloġika, mentali, ekonomika, kulturali jew soċjali ta' dik il-persuna.

2. Il-post tal-istabbiliment tan-negożjant għandu jiġi ddeterminat skont il-punti (c) u (f) tal-Artikolu 4(2) u (3) tad-Direttiva 2013/11/UE, rispettivament;

⁽¹⁾ ĠU L 178, 17.7.2000, p. 1.

KAPITOLU II

PJATTAFORMA TA' ODR

Artikolu 5

Stabbiliment tal-pjattaforma ta' ODR

1. Il-Kummissjoni għandha tiżviluppa l-pjattaforma ta' ODR u tkun responsabbli għat-thaddim tagħha, inklużi l-funzjonali-tajiet kollha ta' traduzzjoni meħtieġa għall-finijiet ta' dan ir-Regolament, iż-żamma tagħha, il-finanzjament tagħha u tas-sigurtà tad-data. Il-pjattaforma tal-ODR għandha tkun faċli biex tintuża. L-iżvilupp, it-thaddim, u ż-żamma tal-pjattaforma tal-ODR għandhom jiżguraw li l-privatezza tal-utenti tagħha tkun rispettata mill-istadju tat-tfassil ("privacy by design") u li l-pjattaforma tal-ODR tkun aċċessibbli u tista' tintuża minn kulhadd, inklużi l-utenti vulnerabbli ("design for all"), safejn ikun possibbli.

2. Il-pjattaforma tal-ODR għandha tkun punt uniku ta' dħul għall-konsumaturi u n-negozjanti li jkunu qed ifittxu soluzzjoni barra mill-qrati għat-tilwim li huwa kopert minn dan ir-Regolament. Għandha tkun sit web interattiv li jkun aċċessibbli elettronikament u bla hlas fil-lingwi uffiċjali kollha tal-istituzzjonijiet tal-Unjoni.

3. Il-Kummissjoni għandha tagħmel il-pjattaforma tal-ODR aċċessibbli, kif adatt, permezz tas-siti web tagħha li jipprovdu informazzjoni liċ-ċittadini u n-negozji fl-Unjoni u, b'mod partikolari, permezz tal-portal L-Ewropa Tiegħek stabbilit f'konformità mad-Deċiżjoni 2004/387/KE.

4. Il-pjattaforma tal-ODR għandu jkollha l-funzjonijiet li ġejjin:

- (a) li tipprovdi formola elektronika tal-ilmenti li tista' timtela mill-persuna li tressaq ilment f'konformità mal-Artikolu 8;
- (b) li tinforma lill-parti li twieġeb dwar l-ilment;
- (c) li tidentifika l-entità jew entitajiet kompetenti tal-ADR u tittrażmetti l-ilment lill-entità tal-ADR, li l-partijiet ikunu qablu li jużaw, f'konformità mal-Artikolu 9;
- (d) li toffri għodda elektronika għall-ġestjoni tat-tilwim bla hlas, li tippermetti lill-partijiet u l-entità tal-ADR li jkunu jistgħu jmxexxu l-proċedura ta' soluzzjoni online għat-tilwim permezz tal-pjattaforma tal-ODR;
- (e) li tipprovdi lill-partijiet u l-entità tal-ADR bit-traduzzjoni tal-informazzjoni li hija meħtieġa għas-soluzzjoni tat-tilwim u li tiġi skambjata permezz tal-pjattaforma tal-ODR;
- (f) li tipprovdi formola elektronika li permezz tagħha l-entitajiet tal-ADR għandhom jittrażmettu l-informazzjoni msemmija fil-punt (c) tal-Artikolu 10;
- (g) li tipprovdi sistema ta' feedback li tippermetti lill-partijiet jesprimu l-opinjoni tagħhom dwar il-funzjonament tal-pjattaforma tal-ODR u dwar l-entità tal-ADR li tkun ittrattat it-tilwima tagħhom;

(h) li tagħmel pubblikament disponibbli dan li ġej:

- (i) informazzjoni ġenerali dwar ADR bħala mezz ta' soluzzjoni għat-tilwim barra mill-qrati;
- (ii) informazzjoni dwar l-entitajiet tal-ADR elenkati skont l-Artikolu 20(2) tad-Direttiva 2013/11/UE li huma kompetenti biex jittrattaw tilwim kopert minn dan ir-Regolament;
- (iii) gwida online dwar kif jitressqu lmenti permezz tal-pjattaforma tal-ODR;
- (iv) informazzjoni, inklużi d-dettalji ta' kuntatt, dwar punti ta' kuntatt tal-ODR mahtura mill-Istati Membri skont l-Artikolu 7(1) ta' dan ir-Regolament;
- (v) data tal-istatistika dwar ir-riżultat tat-tilwim li ntbagħat lill-entitajiet tal-ADR permezz tal-pjattaforma tal-ODR.

5. Il-Kummissjoni għandha tiżgura li l-informazzjoni msemmija fil-punt (h) tal-paragrafu 4 tkun preċiża, aġġornata u mogħtija b'mod ċar, li jinftehem, u faċilment aċċessibbli.

6. Entitajiet tal-ADR elenkati skont l-Artikolu 20(2) tad-Direttiva 2013/11/UE li huma kompetenti biex jieħdu hsieb tilwim kopert minn dan ir-Regolament għandhom ikunu reġistrati elettronikament mal-pjattaforma tal-ODR.

7. Il-Kummissjoni għandha tadotta miżuri dwar il-modalitajiet għall-eżerċizzju tal-funzjonijiet previsti fil-paragrafu 4 ta' dan l-Artikolu permezz ta' atti ta' implimentazzjoni. Dawk l-atti ta' implimentazzjoni għandhom jiġu adottati skont il-proċedura ta' eżami msemmija fl-Artikolu 16(3).

Artikolu 6

Testijiet tal-pjattaforma tal-ODR

1. Il-Kummissjoni għandha, sad-9 ta' Jannar 2015 tittestja l-funzjonalità teknika tal-pjattaforma ODR u tal-formola tal-ilmenti u kemm huwa faċli li jintużaw, inkluż fir-rigward tat-traduzzjoni. It-testijiet għandhom jitwettqu u jiġu evalwati f'kooperazzjoni ma' esperti fl-ODR mill-Istati Membri u rappreżentanti tal-konsumaturi u tan-negozjanti. Il-Kummissjoni għandha tippreżenta rapport lill-Parlament Ewropew u lill-Kunsill dwar ir-riżultat tat-testijiet u tiegħu l-miżuri adatti biex tindirizza problemi potenzjali sabiex tiżgura li l-pjattaforma tal-ODR taħdem b'mod effettiv.

2. Fir-rapport imsemmi fil-paragrafu 1 ta' dan l-Artikolu, il-Kummissjoni għandha tiddekrivi wkoll il-miżuri tekniċi u organizzattivi li behsiebha tiegħu biex tiżgura li l-pjattaforma ODR tissodisfa r-rekwiżiti ta' privatezza mniżżla fir-Regolament (KE) Nru 45/2001.

Artikolu 7

Network ta' punti ta' kuntatt għall-ODR

1. Kull Stat Membru għandu jahtar punt ta' kuntatt tal-ODR wiehed u jikkomunika ismu u d-dettalji ta' kuntatt tiegħu lill-Kummissjoni. L-Istati Membri jistgħu jagħtu r-responsabbiltà għall-punti ta' kuntatt tal-ODR liċ-ċentri tagħhom tan-*Network* Ewropew taċ-Ċentri tal-Konsumatur, lill-assoċjazzjonijiet tal-konsumaturi jew lil kwalunkwe korp ieħor. Kull punt ta' kuntatt tal-ODR għandu jospita mill-inqas żewġ konsulenti għall-ODR.

2. Il-punti ta' kuntatt tal-ODR għandhom jipprovdu appoġġ għas-soluzzjoni tat-tilwim relatat ma' lmenti mressqa permezz tal-pjattaforma ODR billi jissodisfaw il-funzjonijiet li ġejjin:

(a) jekk jintalbu, jiffaċilitaw il-komunikazzjoni bejn il-partijiet u l-entità tal-ADR kompetenti, li jista' jinkludi, b'mod partikulari:

(i) għajjnuna fit-tressiq tal-ilment u, fejn xieraq, id-dokumentazzjoni rilevanti;

(ii) l-ġhoti ta' informazzjoni ġenerali lill-partijiet u lill-entitajiet tal-ADR dwar id-drittijiet tal-konsumatur b'rabta mal-kuntratti ta' bejgħ u ta' servizzi li japplikaw fl-Istat Membru tal-punt ta' kuntatt tal-ODR li jospita lill-konsulent tal-ODR ikkonċernat;

(iii) jipprovdu informazzjoni dwar il-funzjonament tal-pjattaforma tal-ODR;

(iv) jipprovdu lill-partijiet spjegazzjonijiet dwar ir-regoli ta' proċedura applikati mill-entitajiet tal-ADR identifikati;

(v) jgħarrfu lill-parti li qed tressaq l-ilment b'mezzi oħra ta' rimedju meta tilwima ma tkunx tista' tiġi solvuta permezz tal-pjattaforma ODR;

(b) iressqu, fuq il-bażi tal-esperjenza Prattika miksuba mill-prestazzjoni tal-funzjonijiet tagħhom, rapport tal-attività kull sentejn lill-Kummissjoni u lill-Istati Membri.

3. Il-punti ta' kuntatt tal-ODR m'għandhomx ikunu obbligati jwettqu l-funzjonijiet elenkati fil-paragrafu 2 fil-każ ta' tilwim meta l-partijiet ikunu abitwalment residenti fl-istess Stat Membru.

4. Minkejja l-paragrafu 3, l-Istati Membri jistgħu jiddeciedu, filwaqt li jqisu ċ-ċirkostanzi nazzjonali, li l-punt ta' kuntatt tal-ODR iwettaq funzjoni wahda jew aktar funzjonijiet elenkati fil-paragrafu 2 fil-każ ta' tilwim meta l-partijiet ikunu abitwalment residenti fl-istess Stat Membru.

5. Il-Kummissjoni għandha tistabbilixxi *network* ta' punti ta' kuntatt ("in-network tal-punti ta' kuntatt tal-ODR") li jippermetti l-kooperazzjoni bejn il-punti ta' kuntatt u jikkontribwixxi għall-prestazzjoni tal-funzjonijiet elenkati fil-paragrafu 2.

6. Il-Kummissjoni għandha mill-inqas darbtejn fis-sena torganizza laqgħa tal-membri tan-*network* tal-punti ta' kuntatt tal-ODR sabiex tippermetti li jkun hemm skambju tal-aħjar Prattika, u diskussjoni ta' kwalunkwe problema rikorrenti li tkun inqalghet fit-thaddim tal-pjattaforma tal-ODR.

7. Il-Kummissjoni għandha tadotta r-regoli dwar il-modalitajiet tal-kooperazzjoni bejn il-punti ta' kuntatt tal-ODR permezz ta' atti ta' implimentazzjoni. Dawk l-atti ta' implimentazzjoni għandhom jiġu adottati skont il-proċedura ta' eżami msemmija fl-Artikolu 16(3).

Artikolu 8

Tressiq ta' lment

1. Sabiex jitressaq ilment quddiem il-pjattaforma ODR il-parti li tressaq l-ilment għandha timla l-formola tal-ilmenti elettronika. Il-formola tal-ilmenti għandha tkun faċli biex tintuża u faċilment aċċessabbli fuq il-pjattaforma ODR.

2. L-informazzjoni li għandha tiġi ppreżentata mill-parti li tressaq ilment għandha tkun biżżejjed biex tiġi determinata l-entità tal-ADR kompetenti. Dik l-informazzjoni hija elenkata fl-Anness għal dan ir-Regolament. Il-parti li tressaq l-ilment tista' tehmeż dokumenti biex issostni l-ilment.

3. Sabiex jittiehed kont tal-kriterji li bihom l-entitajiet tal-ADR li huma elenkati skont l-Artikolu 20(2) tad-Direttiva 2013/11/UE u li jindirizzaw it-tilwim kopert minn dan ir-Regolament, jiddefinixxu l-kampijiet ta' applikazzjoni rispettivi tagħhom, il-Kummissjoni għandha tingħata s-setgħa li tadotta atti delegati skont l-Artikolu 17 ta' dan ir-Regolament sabiex tadatta l-informazzjoni elenkata fl-Anness għal dan ir-Regolament.

4. Il-Kummissjoni għandha tistabbilixxi r-regoli dwar il-modalitajiet għall-formola tal-ilmenti elettronika permezz ta' atti ta' implimentazzjoni. Dawk l-atti ta' implimentazzjoni għandhom jiġu adottati skont il-proċedura konsultattiva msemmija fl-Artikolu 16(2).

5. Għandha tiġi pproċessata permezz tal-formola tal-ilmenti elettronika u d-dokumenti mehmuża magħha dik id-*data* biss li hija preċiża, rilevanti u mhux eċċessiva meta titqabbel mal-iskopijiet li għalihom tingabar.

Artikolu 9

Ipproċessar u trażmissjoni ta' lment

1. Ilment imressaq lill-pjattaforma tal-ODR għandu jiġi pproċessat jekk it-taqsimiet kollha meħtieġa tal-formola tal-ilmenti elettronika jkunu mtlew.

2. Jekk il-formola tal-ilmenti ma tkunx imtliet kollha, il-parti li tressaq l-ilment għandha tiġi infurmata li l-ilment ma jistax jibqa' jiġi pproċessat, sakemm ma tinghatax l-informazzjoni nieqsa.

3. Meta tasal il-formola tal-ilmenti mimlija kollha, il-pjattaforma tal-ODR għandha tibghat b'mod li jinftehem faċilment u minghajr dewmien lill-parti li twieġeb, b'wahda mil-lingwi uffiċjali tal-istituzzjonijiet tal-Unjoni magħżula minn dik il-parti, l-ilment flimkien mad-data li ġejja:

(a) informazzjoni li l-partijiet iridu jaqblu dwar entità tal-ADR sabiex l-ilment jintbagħat lilha, u li jekk ma jintlaħaqx qbil mill-partijiet jew ma tiġi identifikata ebda entità tal-ADR l-ilment m'għandux jibqa' jiġi pproċessat;

(b) informazzjoni dwar l-entità jew entitajiet tal-ADR li huma kompetenti biex jitrattaw l-ilment, jekk ikun hemm wahda jew iktar msemija fil-formola tal-ilmenti elettronika jew jiġu identifikati mill-pjattaforma tal-ODR abbażi tal-informazzjoni mogħtija f'dik il-formola;

(c) fil-każ li l-parti li twieġeb tkun negozjant, stedina biex jiddikjara fi żmien 10 ijiem kalendarji:

— jekk in-negozjant jimpenjax ruhu, jew huwiex obligat juża entità tal-ADR speċifika għas-soluzzjoni tat-tilwim mal-konsumaturi; u

— sakemm in-negozjant ma jkunx obligat juża entità speċifika tal-ADR, jekk in-negozjant hux lest juża xi entità jew entitajiet tal-ADR minn dawk imsemmija fil-punt (b);

(d) fil-każ li l-parti li twieġeb tkun konsumatur u n-negozjant ikun obligat juża entità speċifika tal-ADR, stedina biex jaqbel fi żmien 10 ijiem kalendarji dwar dik l-entità tal-ADR, jew fil-każ li n-negozjant ma jkunx obligat juża entità speċifika tal-ADR, stedina biex jagħzel entità wahda jew aktar tal-ADR minn dawk msemija fil-punt (b);

(e) l-isem u d-dettalji ta' kuntatt tal-punt ta' kuntatt tal-ODR fl-Istat Membru fejn il-parti li twieġeb tkun stabbilita jew residenti, kif ukoll deskrizzjoni fil-qosor tal-funzjonijiet imsemmija fil-punt (a) tal-Artikolu 7(2);

4. Meta tiġi riċevuta l-informazzjoni msemija fil-punt (c) jew il-punt (d) tal-paragrafu 3 minghand il-parti li twieġeb, il-pjattaforma tal-ODR għandha, b'mod li jinftehem faċilment u minghajr dewmien, tikkomunika lill-parti li tressaq l-ilment, b'wahda mil-lingwi uffiċjali tal-istituzzjonijiet tal-Unjoni magħżula minn dik il-parti, l-informazzjoni li ġejja:

(a) l-informazzjoni msemija fil-punt (a) tal-paragrafu (3);

(b) fil-każ li l-parti li tressaq l-ilment tkun konsumatur, l-informazzjoni dwar l-entità jew entitajiet tal-ADR iddikjarata

min-negozjant skont il-punt (c) tal-paragrafu (3) u stedina għal qbil fi żmien għaxart ijiem kalendarji dwar entità tal-ADR;

(c) fil-każ li l-parti li tressaq l-ilment tkun negozjant u n-negozjant ma jkunx obligat juża entità speċifika tal-ADR, l-informazzjoni dwar l-entità jew entitajiet tal-ADR iddikjarata mill-konsumatur skont il-punt (d) tal-paragrafu (3) u stedina għal qbil fi żmien 10 ijiem kalendarji dwar entità tal-ADR;

(d) l-isem u d-dettalji ta' kuntatt tal-punt ta' kuntatt tal-ODR fl-Istat Membru fejn il-parti li tressaq l-ilment tkun stabbilita jew residenti, kif ukoll deskrizzjoni fil-qosor tal-funzjonijiet imsemmijin fil-punt (a) tal-Artikolu 7(2);

5. L-informazzjoni msemija fil-punt (b) tal-paragrafu 3 u fil-punti (b) u (c) tal-paragrafu 4 għandha tinkludi deskrizzjoni tal-karatteristiċi li ġejjin ta' kull entità tal-ADR:

(a) l-isem, id-dettalji ta' kuntatt u l-indirizz tas-sit elettroniku tal-entità tal-ADR;

(b) it-tariffi għall-proċedura tal-ADR, jekk applikabbli;

(c) il-lingwa jew il-lingwi li bihom tista' ssir il-proċedura tal-ADR;

(d) it-tul medju tal-proċedura tal-ADR;

(e) in-natura vinkolanti jew mhux vinkolanti tal-eżitu tal-proċedura tal-ADR;

(f) ir-raġunijiet li għalihom l-entità tal-ADR tista' tirrifjuta li tittratta tilwima speċifika f'konformità mal-Artikolu 5(4) tad-Direttiva 2013/11/UE.

6. Il-pjattaforma tal-ODR għandha awtomatikament u minghajr dewmien tibghat l-ilment lill-entità tal-ADR li l-partijiet qablu li jużaw skont il-paragrafi 3 u 4.

7. L-entità tal-ADR li ntbagħtilha l-ilment għandha tgharraf minghajr dewmien lill-partijiet dwar jekk taċċettax jew tirrifjutax li tittratta t-tilwima skont l-Artikolu 5(4) tad-Direttiva 2013/11/UE. L-entità tal-ADR li tkun ftiehem li tittratta t-tilwima għandha tgharraf ukoll lill-partijiet dwar ir-regoli ta' proċedura tagħha u, jekk ikun applikabbli, tal-ispejjeż tal-proċedura ta' soluzzjoni ta' tilwim konċernata.

8. Meta l-partijiet ma jirnexxilhomx jaqblu fi żmien 30 jum kalendarju wara li titressaq il-formola tal-ilmenti dwar entità tal-ADR, jew l-entità tal-ADR tirrifjuta li tittratta t-tilwima, l-ilment m'għandux jibqa' jiġi pproċessat. Il-parti li tressaq l-ilment għandha tiġi infurmata bil-possibbiltà li tikkuntattja konsulent tal-ODR għal informazzjoni ġenerali dwar mezzi oħra ta' rimedju.

Artikolu 10

Soluzzjoni tat-tilwima

Entità tal-ADR li li tkun ftiehmet li tittratta tilwima skont l-Artikolu 9 ta' dan ir-Regolament għandha:

- (a) tikkonkludi l-proċedura tal-ADR sal-iskadenza msemmija fil-punt (e) tal-Artikolu 8 tad-Direttiva 2013/11/UE;
- (b) ma titlobx il-preżenza fiżika tal-partijiet jew tar-rappreżentanti tagħhom, sakemm ir-regoli ta' proċedura tagħha ma jipprovdux għal dik il-possibiltà u l-partijiet jaqblu;
- (c) mingħajr dewmien tibgħat l-informazzjoni li ġejja lill-pjattaforma tal-ODR:
 - (i) id-data meta rċeviet il-fajl tal-ilment;
 - (ii) is-sugġett tat-tilwima;
 - (iii) id-data tal-konklużjoni tal-proċedura tal-ADR ta' soluzzjoni tat-tilwima;
 - (iv) ir-riżultat tal-proċedura tal-ADR imsemmija fil-punt (iii);
- (d) ma tkunx obligata twestaq proċedura tal-ADR permezz tal-pjattaforma tal-ODR.

Artikolu 11

Il-baži ta' data

Il-Kummissjoni għandha tiehu l-miżuri mehtieġa biex tistabbilixxi u żżomm baži ta' data elettronika li fiha għandha żżomm l-informazzjoni pproċessata f'konformità mal-Artikoli 5(4) u l-punt (c) tal-Artikolu 10 waqt li tiehu kont dovut tal-Artikolu 13(2).

Artikolu 12

Proċessar ta' data personali

1. L-aċċess għall-informazzjoni, inkluża d-data personali, relatata ma' tilwim u miżmuma fil-baži ta' data msemmija fl-Artikolu 11, għandu jingħata għall-finijiet imsemmija fl-Artikolu 10, lill-entità tal-ADR biss li lilha jkun intbagħat it-tilwim f'konformità mal-Artikolu 9. L-aċċess għall-istess informazzjoni għandu jingħata wkoll lill-punti ta' kuntatt tal-ODR, sa fejn ikun mehtieġ, għall-finijiet imsemmijin fl-Artikolu 7(2) u (4).

2. Il-Kummissjoni għandu jkollha aċċess għall-informazzjoni pproċessata f'konformità mal-Artikolu 10 sabiex tissorvelja l-użu u l-funzjonament tal-pjattaforma tal-ODR u tfassal ir-rapporti msemmin fl-Artikolu 21. Hija għandha tipproċessa d-data personali tal-utenti tal-pjattaforma tal-ODR sa fejn ikun mehtieġ għat-thaddim u ż-żamma tal-pjattaforma tal-ODR, inkluż għall-finijiet tal-monitoraġġ tal-użu tal-pjattaforma tal-ODR mill-entitajiet tal-ADR u l-punti ta' kuntatt tal-ODR.

3. Id-data personali relatata ma' tilwim għandha tinżamm fil-baži ta' data msemmija fil-paragrafu 1 biss għaž-żmien mehtieġ biex jinkisbu l-iskopijiet li għalihom ingabret u sabiex jiġi żgurat li s-sugġetti tad-data jkunu jistgħu jaċċessaw id-data personali tagħhom sabiex jeżerċitaw id-drittijiet tagħhom, u għandha tithassar awtomatikament mhux aktar tard minn sitt xhur wara d-data tal-konklużjoni tat-tilwim li ntbagħat lill-pjattaforma tal-ODR skont il-punt(iii) tal-punt (c) tal-Artikolu 10. Dak il-perijodu ta' żamma għandu wkoll japplika għad-data personali li tinżamm fil-fajls nazzjonali mill-entità tal-ADR jew il-punt ta' kuntatt tal-ODR li ha' hsieb it-tilwim ikkonċernat, għajr jekk ir-regoli ta' proċedura applikati mill-entità tal-ADR jew kwalunkwe dispożizzjoni speċifika tal-liġi nazzjonali tipp-revedi żmien ta' żamma itwal.

4. Kull konsulent tal-ODR għandu jitqies bħala kontrollur fir-rigward tal-attivitajiet ta' pproċessar ta' data tagħhom skont dan ir-Regolament, f'konformità mal-punt (d) tal-Artikolu 2 tad-Direttiva 95/46/KE, u għandu jiżgura li dawh l-attivitajiet jikkonformaw mal-leġiżlazzjoni nazzjonali adottata skont id-Direttiva 95/46/KE fl-Istat Membru tal-punt ta' kuntatt ODR li jospita l-konsulent tal-ODR.

5. Kull entità tal-ODR għandha titqies bħala kontrollur fir-rigward tal-attivitajiet ta' pproċessar ta' data tagħha skont dan ir-Regolament, f'konformità mal-punt (d) tal-Artikolu 2 tad-Direttiva 95/46/KE, u għandha tiżgura li dawn l-attivitajiet jikkonformaw mal-leġiżlazzjoni nazzjonali adottata skont id-Direttiva 95/46/KE fl-Istat Membru fejn hija stabbilita l-entità tal-ADR.

6. Fir-rigward tar-responsabbiltajiet tagħha skont dan ir-Regolament u l-ipproċessar tad-data personali involut fih, il-Kummissjoni għandha titqies bħala kontrollur f'konformità mal-punt (d) tal-Artikolu 2 tar-Regolament (KE) Nru 45/2001.

Artikolu 13

Kunfidenzjalità u sigurtà tad-data

1. Il-punti ta' kuntatt tal-ODR għandhom ikunu soġġetti għar-regoli tas-segretezza professjonali jew dmirijiet ekwivalenti oħrajn ta' kunfidenzjalità stabbiliti fil-leġiżlazzjoni tal-Istat Membru kkonċernat.

2. Il-Kummissjoni għandha tiehu l-miżuri tekniċi u organizzattivi xierqa sabiex tiżgura s-sigurtà tal-informazzjoni pproċessata skont dan ir-Regolament, inkluż kontroll xieraq tal-aċċess għad-data, pjan ta' sigurtà u ġestjoni tal-incidenti tas-sigurtà, f'konformità mal-Artikolu 22 tar-Regolament (KE) Nru 45/2001.

Artikolu 14

Informazzjoni għall-konsumatur

1. Negożjanti stabbiliti fl-Unjoni li jidhlu f'kuntratti ta' bejgħ jew servizzi online, u postijiet tas-suq online stabbiliti fl-Unjoni, għandhom jipprovdu fuq is-siti web tagħhom link elettroniku għall-pjattaforma tal-ODR. Dak il-link għandu jkun faċilment aċċessibbli mill-konsumaturi. Negożjanti stabbiliti fl-Unjoni li jidhlu f'kuntratti ta' bejgħ jew servizzi online għandhom ukoll jiddikjaraw l-indirizzi elettronici tagħhom.

2. Negożjanti stabbiliti fl-Unjoni, li jidhlu f'kuntratti ta' bejgħ jew servizzi online, li għandhom l-impenn jew huma obbligati li jużaw entità waħda jew aktar tal-ADR biex jirrisolvu t-tilwim mal-konsumaturi għandhom jinfurmaw lill-konsumaturi dwar l-eżistenza tal-pjattaforma tal-ODR u l-possibbiltà li tintuża l-pjattaforma tal-ODR għar-riżoluzzjoni tat-tilwim tagħhom. Huma għandhom jipprovdu link elettroniku għall-pjattaforma tal-ODR fis-siti web tagħhom u, jekk l-offerta ssir permezz ta' posta elettronika, f'dik il-posta elettronika. L-informazzjoni għandha wkoll tingħata, fejn kun applikabbli, fit-termini u kondizzjonijiet ġenerali li japplikaw għall-kuntratti ta' bejgħ u servizzi online.

3. Il-paragrafi 1 u 2 ta' dan l-Artikolu għandhom ikunu mingħajr preġudizzju għall-Artikolu 13 tad-Direttiva 2013/11/UE u għad-dispożizzjonijiet dwar l-informazzjoni tal-konsumaturi dwar proċeduri ta' rimedji barra mill-Qorti li jinsabu fatti legali oħra tal-Unjoni, li għandhom japplikaw flimkien ma' dan l-Artikolu.

4. Il-lista tal-entitajiet tal-ADR imsemmija fl-Artikolu 20(4) tad-Direttiva 2013/11/UE u l-aġġornamenti tagħha għandha tiġi ppubblikata fil-pjattaforma tal-ODR.

5. L-Istati Membri għandhom jiżguraw li l-entitajiet tal-ADR, iċ-ċentri tan-Netwerk ta' Ċentri Ewropej tal-Konsumatur, l-awtoritajiet kompetenti definiti fl-Artikolu 18(1) tad-Direttiva 2013/11/UE, u, fejn adatt, il-korpi nominati skont l-Artikolu 14(2) tad-Direttiva 2013/11/UE jipprovdu link elettroniku għall-pjattaforma tal-ODR.

6. L-Istati Membri għandhom jinkoraġġixxu lill-assocjazzjonijiet tal-konsumaturi u l-assocjazzjonijiet tan-negożji biex jipprovdu link elettroniku għall-pjattaforma tal-ODR.

7. Meta n-negożjanti jkunu obbligati li jipprovdu informazzjoni skont il-paragrafi 1 u 2 u d-dispożizzjonijiet imsemmijin fil-paragrafu 3, huma għandhom, fejn possibbli, jipprovdu din l-informazzjoni flimkien.

Artikolu 15

Ir-rwol tal-awtoritajiet kompetenti

L-awtorità kompetenti ta' kull Stat Membru għandha tivvaluta jekk l-entitajiet tal-ADR stabbiliti f'dak l-Istat Membru jikkonformawx mal-obbligi stabbiliti f'dan ir-Regolament.

KAPITOLU III

DISPOŻIZZJONIJIET FINALI

Artikolu 16

Proċedura ta' kumitat

1. Il-Kummissjoni għandha tiġi assistita minn kumitat. Dan il-kumitat għandu jkun kumitat skont it-tifsira tar-Regolament (UE) Nru 182/2011.

2. Meta ssir referenza għal dan il-paragrafu, għandu japplika l-Artikolu 4 tar-Regolament (UE) Nru 182/2011.

3. Meta ssir referenza għal dan il-paragrafu, għandu japplika l-Artikolu 5 tar-Regolament (UE) Nru 182/2011.

4. Meta l-opinjoni tal-kumitat taht il-paragrafi 2 u 3 għandha tinkiseb permezz ta' proċedura bil-miktub, dik il-proċedura għandha tintemm mingħajr riżultat meta, fil-limitu ta' żmien għall-hruġ tal-opinjoni, il-president tal-kumitat jiddeciedi hekk jew maġġoranza sempliċi tal-membri tal-kumitat jitolbu hekk.

Artikolu 17

Eżerċitar tad-delega

1. Is-setgħa li tadotta atti delegati tingħata lill-Kummissjoni soġġetta għall-kundizzjonijiet stabbiliti f'dan l-Artikolu.

2. Is-setgħa li tadotta atti delegati kif imsemmija fl-Artikolu 8(3) għandha tingħata għal perijodu ta' żmien indeterminat mit-8 ta' Lulju 2013.

3. Id-delega tas-setgħat imsemmija fl-Artikolu 8(4) tista' tiġi rrevokata fi kwalunkwe mument mill-Parlament Ewropew jew mill-Kunsill. Deciżjoni ta' revoka għandha ttemm id-delega tas-setgħa speċifikata f'dik id-deciżjoni. Għandha tidhol fis-seħh l-għada tal-pubblikazzjoni tad-deciżjoni f'Il-Ġurnal Uffiċjali tal-Unjoni Ewropea jew f'data aktar tard speċifikata fiha. Ma għandhiex taffettwa l-validità ta' kwalunkwe att delegat diġà fis-seħh.

4. Malli tadotta att delegat, il-Kummissjoni għandha tinnotifika simultanjament lill-Parlament Ewropew u lill-Kunsill.

5. Att delegat adottat skont l-Artikolu 8(3) għandu jidhol fis-seħh biss jekk ma tkunx giet espressa l-ebda oġġezzjoni la mill-Parlament Ewropew u lanqas mill-Kunsill fi żmien xahrejn min-notifika ta' dak l-att lill-Parlament Ewropew u lill-Kunsill jew jekk, qabel ma jagħlaq dak il-perijodu, il-Parlament Ewropew u l-Kunsill ikunu infurmaw lill-Kummissjoni li mhux ser joġġezzjonaw. Dan il-perijodu għandu jiġi estiż b'xahrejn fuq inizjattiva tal-Parlament Ewropew jew tal-Kunsill.

Artikolu 18

Penali

L-Istati Membri għandhom jistipulaw regoli dwar il-penali applikabbli għall-ksur ta' dan ir-Regolament u għandhom jiehdu l-miżuri kollha neċessarji biex jiżguraw li dawn jiġu implimentati. Il-pieni previsti jridu jkunu effettivi, proporzjonati u diss-ważivi.

Artikolu 19

Emenda ghar-Regolament (KE) Nru 2006/2004

Fl-Anness tar-Regolament (KE) Nru 2006/2004 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill ⁽¹⁾ għandu jiżdied il-punt li ġej:

- “21. Ir-Regolament (KE) Nru 524/2013 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-21 ta' Mejju 2013 dwar soluzzjoni online għat-tilwim tal-konsumaturi (Regolament dwar l-ADR tal-konsumaturi) (ĠU L 165, 18.6.2013, p. 1): l-Artikolu 14.”

Artikolu 20

Emenda għad-Direttiva 2009/22/KE

Id-Direttiva 2009/22/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill ⁽²⁾ hi emendata kif ġej:

1. Fl-Artikoli 1(1) u (2) u l-punt (b) tal-Artikolu 6(2) il-kliem "Direttivi elenkati fl-Anness I" huma sostitwiti bil-kliem "atti tal-Unjoni elenkati fl-Anness I".
2. Fl-intestatura tal-Anness 1, il-kliem "LISTA TAD-DIRETTIVI" huma sostitwiti bil-kliem "LISTA TAL-ATTI TAL-UNJONI".
3. Fl-Anness I, jiżdied il-punt li ġej:

- “15. Ir-Regolament (UE) Nru 524/2013 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-21 ta' Mejju 2013 dwar soluzzjoni online għat-tilwim tal-konsumaturi (Regolament dwar l-ADR tal-konsumaturi)(ĠU L 165, 18.6.2013, p. 1): l-Artikolu 14.”

Dan ir-Regolament għandu jorbot fl-intier tiegħu u jkun applikabbli direttament fl-Istati Membri kollha.

Magħmul fi Strasburgu, il-21 ta' Mejju 2013.

Għall-Parlament Ewropew

Il-President

M. SCHULZ

Artikolu 21

Rapport

1. Il-Kummissjoni għandha tirrapporta lill-Parlament Ewropew u lill-Kunsill dwar il-funzjonament tal-pjattaforma tal-ODR fuq bażi annwali u għall-ewwel darba sena wara li l-pjattaforma tal-ODR tkun saret operattiva.

2. Sad-9 ta' Lulju 2018 u kull tliet snin wara dakinhar il-Kummissjoni għandha tippreżenta rapport lill-Parlament Ewropew u lill-Kunsill dwar l-applikazzjoni ta' dan ir-Regolament, inkluż b'mod partikolari dwar il-facilità tal-użu tal-formola tal-ilment u l-htieġa possibbli għal adattament tal-informazzjoni elenkata fl-Anness għal dan ir-Regolament. Dak ir-rapport għandu jkun akkumpanjat, jekk ikun mehtieg, bi proposti għall-adattament għal dan ir-Regolament.

3. Meta r-rapporti msemmijin fil-paragrafi 1 u 2 ikunu ser jiġu ppreżentati fl-istess sena, għandu jiġi ppreżentat biss rapport wiehed kongunt.

Artikolu 22

Id-dhul fis-sehh

1. Dan ir-Regolament għandu jidhol fis-sehh fl-ghoxrin jum wara dak tal-pubblikazzjoni tiegħu f'Il-Ġurnal Uffiċjali tal-Unjoni Ewropea.

2. Dan ir-Regolament għandu japplika mid-9 ta' Jannar 2016, għajr għad-dispożizzjonijiet li ġejjin:

— l-Artikolu 2(3) u l-Artikolu 7(1) u (5), li għandu japplika mid-9 ta' Lulju 2015.

— l-Artikolu 5(1) u (7), l-Artikolu 6, l-Artikolu 7(7), l-Artikolu 8(3) u (4), u l-Artikoli 11, 16 u 17, li għandhom japplikaw mit-8 ta' Lulju 2013.

Għall-Kunsill

Il-President

L. CREIGHTON

⁽¹⁾ ĠU L 364, 9.12.2004, p. 1.

⁽²⁾ ĠU L 110, 1.5.2009, p. 30.

ANNEX

Informazzjoni li għandha tinghata meta jitressaq ilment

- (1) Jekk il-parti li tressaq l-ilment hijiex konsumatur jew negozjant;
 - (2) L-isem u l-indirizz elettroniku u l-indirizz ġeografiku tal-konsumatur;
 - (3) L-isem u l-indirizz elettroniku, is-sit web u l-indirizz ġeografiku tan-negozjant;
 - (4) L-isem u l-indirizz elettroniku u l-indirizz ġeografiku tar-rappreżentant tal-parti li tressaq l-ilment, jekk applikabbli;
 - (5) Il-lingwa jew il-lingwi tal-parti li tressaq l-ilment jew tar-rappreżentant tagħha, jekk ikun applikabbli;
 - (6) Il-lingwa tal-parti konvenuta, jekk tkun magħrufa;
 - (7) It-tip ta' prodott jew servizz li għalih jirreferi l-ilment;
 - (8) Jekk il-prodott jew is-servizz ikunx ġie offrut min-negozjant u ordnat mill-konsumatur fuq sit web jew b'mezz elettroniku ieħor;
 - (9) Il-prezz tal-oġġett jew is-servizz mixtri;
 - (10) Id-data meta l-konsumatur ikun xtara l-oġġett jew is-servizz;
 - (11) Jekk il-konsumatur ikunx għamel kuntatt dirett man-negozjant;
 - (12) Jekk it-tilwima tkunx qiegħda tiġi jew tkunx ġiet preċedement ikkunsidrata minn entità tal-ADR jew minn qorti;
 - (13) It-tip tal-ilment;
 - (14) Deskrizzjoni tal-ilment;
 - (15) Jekk il-parti li tressaq l-ilment hija konsumatur, l-entitajiet tal-ADR li n-negozjant ikun obligat jew ikun intrabat li juża skont l-Artikolu 13(1) tad-Direttiva 2013/11/UE, jekk ikunu magħrufa;
 - (16) Jekk il-parti li tressaq l-ilment hija negozjant, liema entità jew entitajiet tal-ADR in-negozjant jintrabat jew huwa obligat li juża.
-