IL-KUMMISSJONI TAL-KOMUNITAJIET EWROPEJ

Brussell, 13.3.2007
KUMM(2007) 99 finali

KOMUNIKAZZJONI MILL-KUMMISSJONI LILL-KUNSILL, LILL-PARLAMENT EWROPEW U LILL-KUMITAT EKONOMIKU U SOĊJALI

L-istrateġija Ewropea tal-Politika tal-konsumatur 2007-2013

Responsabbiltajiet akbar għall-konsumaturi, titjib tal-benessri tagħhom, u l-ħarsien effettiv tagħhom

{SEG(2007) 321}
{SEG(2007) 322}
{SEG(2007) 323}

KOMUNIKAZZJONI MILL-KUMMISSJONI LILL-KUNSILL, LILL-PARLAMENT EWROPEW U LILL-KUMITAT EKONOMIKU U SOĊJALI

L-istrateġija Ewropea tal-Politika tal-konsumatur 2007-2013

Responsabbiltajiet akbar għall-konsumaturi, titjib tal-benessri tagħhom, u l-ħarsien effettiv tagħhom

(Test b'relevanza għall–EEA)

1. TAQSIRA

L-493 miljun konsumatur ta' l-UE huma ċentrali għat-tliet sfidi ewlenin li tħabbat wiċċha magħhom l-UE: it-tkabbir, l-impjiegi u l-bżonn li tkun eqreb maċ-ċittadini. Huma l-ħajja ta' l-ekonomija peress li l-konsum tagħhom jirrappreżenta 58% tal-PGD ta' l-UE. Konsumaturi kunfidenti, informati u li ngħataw aktar responsabbiltajiet huma l-mutur tal-bidla ekonomika peress li l-għażliet tagħhom imexxu l-innovazzjoni u l-effiċjenza. Iżda hu wkoll fir-rwol tagħhom ta' konsumaturi li l-UE tista' taġixxi l-aktar direttament fuq il-ħajjiet ta' kuljum taċ-ċittadini u turi l-benefiċċji ta' l-UE.

It-tweġiba għal dawn l-isfidi tinsab fil-fatt li l-konsumatur jingħata l-ħiliet u l-għodda biex jissodisfa s-sehem tiegħu fl-ekonomija moderna; is-swieq għandhom iżommu l-impenji tagħhom magħhom u ċ-ċittadini għandhom jitħarsu b'mod effettiv mir-riskji u t-thedid li huma bħala individwi ma jistgħux jindirizzaw .

Is-suq intern kellu parti ċentrali sabiex jintlaħqu l-isfidi ta' l-ekonomija Ewropea u l-forniment ta' benefiċċji tanġibbli għaċ-ċittadini ta' l-UE. Iżda d-dimensjoni tal-konsumatur tas-suq intern u s-swieq bl-imnut b'mod partikolari għandhom jissaħħu iżjed. Il-kuntest ekonomiku, soċjali, ambjentali u politiku l-ġdid jitlob sabiex il-politika ta' l-UE tibda tiffoka fuq il-konsumaturi.

Il-post tal-politika tal-konsumatur ta' l-UE se jkun fil-qalba tal-fażi li jmiss fis-suq intern, kif stipulat fil-komunikazzjoni tal-Kummissjoni għall-Kunsill Ewropew tar-Rebbiegħa fuq ir-Reviżjoni tas-Suq Waħdieni[1].

[1] SUQ WAĦDIENI GĦAĊ-ĊITTADINI Rapport Interim għall-Kunsill Ewropew tar-Rebbiegħa 2007 fi Brussell, 21.2.2007 - KUMM(2007) 60.

Is-suq intern għandu l-potenzjal li jkun l-akbar suq bl-imnut[2] fid-dinja. Illum, jibqa' maqsum fil-biċċa l-kbira tul il-linji nazzjonali, biex minflok jifforma 27 swieq żgħar. L-introduzzjoni ta' rivoluzzjoni tal-kummerċ elettroniku, li għadha ma laħqitx massa kritika, bidlet il-potenzjal għal integrazzjoni tas-swieq bl-imnut fl-UE biex tagħti spinta kbira lill-kompetittività u tkabbar l-opportunitajiet taċ-ċittadini ta' l-UE. Filwaqt li qegħdin jitwaqqfu aktar u aktar mezzi teknoloġiċi, l-imġiba tal-kumpaniji u tal-konsumatur għadha lura, imxekkla rispettivament mill-ostakoli tas-suq intern u n-nuqqas ta' fiduċja fix-xiri minn pajjiż għall-ieħor.

Barra milli tindirizza l-frammentazzjoni tas-suq intern, dimensjoni tal-konsumatur aktar b'saħħitha tinħtieġ biex ittejjeb it-tħaddim tas-swieq tal-konsumatur. Ir-riżultati finali għall-konsumaturi f'termini ekonomiċi jew mhux ekonomiċi huma l-arbitru finali ta' jekk is-swieq humiex ifallu jew jirnexxilhom f'termini ta' l-istenniji taċ-ċittadini. Is-swieq li jwieġbu b'mod aktar effiċjenti għat-talba tal-konsumaturi jagħmlu xogħol aħjar fil-kompetittività u f'termini innovattivi u jkunu aktar armonizzati mal-ħajjiet u l-għanijiet taċ-ċittadini ta' l-UE. Il-politika tal-konsumaturi ta' l-UE tista' tagħmel ħafna sabiex ir-regolamentazzjoni tikkonċentra fuq riżultati ffokati fuq iċ-ċittadini. Tista' tindirizza wkoll il-fallimenti tas-suq li jagħmlu ħsara lill-benessri tal-konsumatur u l-inklużjoni soċjali u ekonomika billi tiggarantixxi aċċess għal servizzi essenzjali bi prezzijiet raġjonevoli. Tista' tipprovdi l-għodda tas-suq li jagħtu s-setgħa liċ-ċittadini, bħala konsumaturi, li jagħmlu għażliet ambjentali sostenibbli. Jista' jkollha rwol ukoll fil-garanzija tal-valuri essenzjali Ewropej ta' ġustizzja, ta' moħħ miftuħ, ta' solidarjetà, ta' sostenibbiltà u ta' trasparenza u li dawn jiġu esportati internazzjonalment.

Dan hu għan ambizzjuż għal politika ta' l-UE relattivament ġdida. Iżda l-għodda huma disponibbli. Fil-perjodu 2007-2013, il-politika tal-konsumatur tinsab f'pożizzjoni tajba unika sabiex tgħin lill-UE tegħleb l-isfidi ta' tkabbir u ta' l-impjiegi u li tkun eqreb lejn iċ-ċittadini tagħha.

L-UE se tkun taf jekk irnexxilhiex, jekk sa l-2013 tkun tista' turi b'mod kredibbli li ċ-ċittadini ta' l-UE kollha jistgħu jixtru minn kwalunkwe post fl-UE, mill-ħanut tal-kantuniera għall-websajt, kunfidenti li huma mħarsa bl-istess mod effettivament, jew minn prodotti perikolużi jew minn kummerċjanti qarrieqa; u li jkunu kapaċi juru lill-bejjiegħa bl-imnut kollha, iżda speċjalment lill-SMEs, li jistgħu jbigħu f'kwalunkwe post fuq il-bażi ta' serje waħda sempliċi ta' regoli.

F'April ta' l-2005, il-Kummissjoni adottat strateġija konġunta għall-politika tas-saħħa u tal-konsumatur mill-2007-2013[3]. Sabiex tintwieġeb it-talba mill-partijiet interessati, il-Kunsill u l-Parlament Ewropew, din l-istrateġija tiżviluppa aktar l-istrateġija għall-politika tal-konsumatur. Analiżi tar-riżultati ewlenin ta' l-Istrateġija tal-Politika tal-Konsumatur 2002-2006 flimkien ma' l-Istima ta' l-Impatt huma stipulati fil-karti ta' ħidma tal-persunal.

---

2 Is-suq bl-imnut ikopri t-tranżazzjonijiet ekonomiċi magħmula bejn l-operaturi ekonomiċi u l-konsumaturi finali (konsumaturi li jaħdmu barra l-ħajja professjonali tagħhom), ġieli msejjaħ is-suq B2C (mill-kumpanija għall-konsumatur). Il-Kumpaniji, ikunu kemm ikunu żgħar, fis-sehem tagħhom bħala xerejja mhumiex indirizzati f'din l-istrateġija.

3 "Ċittadini aktar b'saħħithom, siguri u kunfidenti: Strateġija għas-saħħa u l-ħarsien tal-konsumatur" KUMM(2005) 115.

2. INTRODUZZJONI U L-ISFIDI EWLENIN

2.1. Swieq kumplessi, konsumaturi kunfidenti

Ta' spiss il-politika tal-konsumatur tinsab f'intersezzjoni ma' l-isfidi ewlenin li ċ-ċittadini, l-ekonomija u s-soċjetajiet tagħna jkollhom iħabbtu wiċċhom magħhom. Il-kumplessità tas-swieq bl-imnut qiegħda żżid ir-rwol tal-konsumaturi. Peress li l-konsumaturi ngħataw aktar setgħa, dan wassal għal aktar responsabbiltajiet għalihom sabiex imexxu l-affarijiet tagħhom stess. Filwaqt li bosta jistgħu jibbenefikaw, l-aktar vulnerabbli m'għandhomx l-istess possibbiltajiet – u t-tkabbir fil-konsum mit-tfal u l-popolazzjoni li qiegħda tixjieħ qegħdin iżidu n-numru ta' aktar konsumaturi vulnerabbli. Madankollu, il-bżonn tagħna għal konsumaturi kunfidenti biex imexxu l-ekonomiji tagħna qatt ma kien daqshekk kbir.

Is-servizzi b'mod ġenerali u s-servizzi liberalizzati b'mod partikolari huma maħsuba jikbru, hekk kif il-liberalizzazzjoni tad-dawl, tal-gass, tal-posta u tat-telekomunikazzjoni tiżviluppa aktar. Filwaqt li jistgħu jiġu mistennija benefiċċji konsiderevoli, it-transiżjoni se timponi sfidi għall-konsumaturi u r-regolaturi biex jiżguraw li l-benessri tal-konsumatur jitkabbar kemm jista' jkun. L-oġġetti u s-servizzi se jkunu aktar u aktar marbuta ma' xulxin.

Ir-rivoluzzjoni teknoloġika li qajjem l-Internet u d-diġitilizzazzjoni se jikbru aktar malajr. Il-mexxej ewlieni se tkun it-tnedija tat-teknoloġija *broadband* li x'aktarx li tagħti spinta sinifikanti għall-kummerċ elettroniku. Il-kummerċ elettroniku għandu potenzjal kbir biex itejjeb il-benessri tal-konsumatur, billi jkabbar il-firxa ta' prodotti disponibbli, iżid il-kompetittività fil-prezz u jiżviluppa swieq ġodda. Iwassal ukoll għal sfidi sinifikanti ġodda għall-konsumaturi, u l-ħarsien tal-kumpaniji u l-konsumaturi. B'mod partikolari, idgħajjef il-kontroll tar-riklami tradizzjonali u l-mezzi ta' bejgħ bl-imnut fuq is-swieq tal-konsumatur. Dan se jisfida l-mezzi tradizzjonali ta' regolazzjoni, l-awtoregolazzjoni u l-infurzar. L-SMEs se jkollhom aktar aċċess dirett għall-konsumaturi u l-oġġetti u s-servizzi se jkunu aktar addattati għall-individwu. Iżda l-jeddijiet tradizzjonali tal-konsumatur se jkunu inqas u inqas addattati għall-era diġitali.

Il-globalizzazzjoni tal-produzzjoni se tissokta wkoll; dan se jwassal li aktar u aktar oġġetti kkonsmati fl-UE jiġu importati. Il-kummerċjanti se jbigħu dejjem aktar lill-konsumaturi ta' l-UE permezz tal-kummerċ elettroniku minn kwalunkwe post fid-dinja. Dan iżid l-isfida, iżda wkoll il-bżonn li tiġi żgurata sorveljanza tas-suq effettiva.

2.2. Is-sehem tal-politika tal-konsumatur ta' l-UE

Is-suq intern għandu l-potenzjal li f'termini ekonomiċi jkun l-akbar suq bl-imnut fid-dinja. Għalhekk il-politika tal-konsumatur ta' l-UE hi ċentrali sabiex jiġu indirizzati l-bidliet stipulati taħt 2.1.. Tista tindirizza problemi li l-individiwi ma jistgħux jindirizzaw. Tiżgura li l-oġġetti u s-servizzi huma siguri u li s-swieq huma ġusti u trasparenti, sabiex il-konsumaturi jistgħu jwettqu għażla infurmata u sabiex jiġu esklużi l-kummerċjanti qarrieqa. Il-politika tal-konsumatur tista' tagħti l-mezzi lill-konsumaturi sabiex jagħmlu l-għażliet ir-razzjonali u jieħdu r-responsabbiltà li jippromwovu l-interessi tagħhom stess. Il-fiduċja tal-konsumatur fil-ħidma tas-suq intern se sservi wkoll sabiex tagħmel l-UE destinazzjoni fdata għall-kummerċ elettroniku mill-bqija tad-dinja.

Ir-rwol ta' l-UE fl-immaniġjar ta' dawn il-bidliet se jissokta jiżdied. Is-suq intern jibqa' l-kuntest fundamentali għall-politika tal-konsumatur. Il-politika tal-konsumatur hi wkoll il-muftieħ għat-titjib tat-tħaddim tas-suq intern. It-tkabbir ta' l-2004 u l-2007 tas-suq intern ġabu magħhom sfidi speċifiċi ġodda. L-iżviluppi relattivament riċenti tas-swieq miftuħa u l-adozzjoni tar-regoli tal-ħarsien tal-konsumatur f'dawn l-Istati Membri jfissru li d-drittijiet u l-obbligi li jinsabu fil-politika tal-konsumatur ta' l-UE ma rabbewx daqstant għeruq fl-imġiba tal-konsumaturi, l-aġenziji ta' l-infurzar u l-kumpaniji.

Is-swieq bl-imnut jibqgħu fil-biċċa l-kbira maqsuma tul il-linji nazzjonali, għalkemm għal numru dejjem akbar ta' setturi, pereżempju l-ivvjaġġar bl-ajru u l-mużika, l-ostakoli teknoloġiċi marbuta ma' suq bl-imnut integrat ta' l-UE m'għadhomx jeżistu. Allura jeżisti l-potenzjal għal swieq bl-imnut mifruxa ma' l-UE aktar profondi. Il-ftuħ tas-swieq bl-imnut minn fruntieri għall-oħra hu l-muftieħ għall-ħelsien tal-potenzjal tas-suq intern bl-imnut. Hekk kif ix-xiri minn fruntieri għall-oħra jiżviluppa bħala alternattiva kredibbli għas-swieq nazzjonali, il-konsumaturi għandhom għażla ikbar u s-swieq nazzjonali huma suġġetti għal kompetizzjoni akbar. Dan l-"effett ta' integrazzjoni" ma jeħtieġx lill-konsumaturi kollha jew saħansitra l-biċċa l-kbira minnhom li jagħmlu l-parti l-kbira mix-xiri tagħhom lil hinn mill-fruntiera tagħhom. L-esperjenza tal-Kummissjoni fit-tneħħija ta' l-ostakoli għall-bejgħ mill-fruntiera għall-oħra ta' vetturi ġodda turi li dan hu biżżejjed għall-bejgħ mill-fruntiera għall-oħra li jkun alternattiva kredibbli sabiex il-kompetizzjoni tittejjeb fis-swieq domestiċi.

Hemm xi sinjali li s-suq bl-imnut mill-fruntiera għall-oħra qiegħed jikber fl-UE. Fl-2006, 26% tal-konsumaturi għamlu mill-inqas xirja waħda minn fruntiera għall-oħra fl-aħħar tnax-il xahar, meta mqabbel ma' 12% fl-2003[4]. Il-kummerċ elettroniku qiegħed isir mezz aktar popolari għall-bejgħ. fl-2006, 27% tal-konsumaturi kollha għamlu xirja permezz tal-kummerċ elettroniku iżda 6% biss għamlu dan minn fruntiera għall-oħra. 50% tal-konsumaturi b'konnessjoni ta' l-Internet id-dar għamlu xiri permezz tal-kummerċ elettroniku iżda 12% minnhom biss kienu minn fruntiera għall-oħra. 57% tal-bejjiegħa bl-imnut (l-aktar SMEs) ibigħu permezz tal-kummerċ elettroniku u 49% minnhom huma ppreparati li jbigħu minn fruntiera għall-oħra ta' l-inqas f'pajjiż ta' l-UE wieħed[5]. Iżda 29% tabilħaqq jagħmlu hekk. Iċ-ċifri għas-servizzi finanzjarji huma aktar impressjonanti. 26% tal-konsumaturi xtraw servizz finanzjarju mill-bogħod minn bejjiegħ jew fornitur ibbażat f'pajjiżhom, iżda 1% biss għamlu dan minn fruntiera għall-oħra. Dawn iċ-ċifri juru l-bżonn għal azzjoni sabiex tiġi miżjuda l-fiduċja tal-konsumatur fil-parti ta' bejgħ bl-imnut tas-suq intern.

[4] Eurobarometer speċjali, 252 "Ħarsien tal-konsuamtur fis-Suq Intern", http://ec.europa.eu/consumers/topics/eurobarometer_09-2006_en.pdf

[5] Eurobarometer Flash, 186 "Attitudni tal-kunpaniji lejn il-bejgħ bejn fruntiera għall-oħra u l-ħarsien tal-konsumatur" http://ec.europa.eu/consumers/topics/flash_eb_186_ann_report_en.pdf

L-ostakoli għas-suq intern bl-imnut stabbilit huma bosta – barra min-nuqqas ta' fiduċja, hemm ostakoli regolatorji. Il-politika tal-konsumatur nazzjonali ma tistax ssib soluzzjoni għal dawn il-kwistjonijiet waħedha. L-aktar importanti bdew jiġu indirizzati – id-Direttiva tal-Prassi Kummerċjali Inġusti (UCP)[6], ir-Regolament dwar il-Kooperazzjoni tal-Ħarsien tal-Konsumatur (CPC)[7] u n-Netwerk taċ-Ċentru tal-Konsumatur Ewropew (ECC)[8] jipprovdu bidu stabbli. L-euro ħaffef ukoll bil-kbir it-tqabbil tal-prezz minn fruntiera għall-oħra għall-konsumaturi. Madankollu ostakoli sinifikanti jibqgħu, b'mod partikolari fil-qasam tal-kuntratti u r-rimedji tal-konsumaturi.

It-Trattat jagħti mandat ukoll għall-integrazzjoni ta' l-interessi tal-konsumaturi fil-politiki kollha ta' l-UE. Kif stipulat fil-komunikazzjoni tal-Kummissjoni dwar ir-Reviżjoni tas-Suq Waħdieni, id-dimensjoni għandu jkollha parti ikbar fl-iżvilupp tal-politiki kollha relatati mas-suq waħdieni.

3. Għanijiet

Fil-perjodu 2007-2013, il-politika tal-konsumatur tinsab f'qagħda tajba unika biex tgħin lill-UE tegħleb l-isfidi doppji tat-tkabbir u l-impjiegi u r-rabta mill-ġdid maċ-ċittadini tagħha. Il-Kummissjoni se jkollha tliet għanijiet ewlenin tul dan il-perjodu:

- Sabiex il-konsumaturi ta' l-UE jingħataw s-setgħa. Iċ-ċittadini jibbenefikaw mill-fatt li l-konsumaturi jitqiegħdu fil-pożizzjoni ta' mexxejja u dan jagħti spinta sinifikanti lill-kompetizzjoni. Konsumaturi li ngħataw is-setgħa jeħtieġu għażliet vera, tagħrif preċiż, trasparenza tas-suq u l-fiduċja li tiġi minn ħarsien effettiv u drittijiet stabbli.

- Li jitjieb il-benessri tal-konsumaturi ta' l-UE f'termini ta' prezz, għażla, kwalità, diversità, aċċessibbiltà f'termini ta' nfiq u s-sigurtà. Il-benessri tal-konsumatur jinsab fil-qalba tas-swieq li jaħdmu sew.

- Li jitħares il-konsumatur b'mod effettiv minn riskji u thedid serju li ma jistgħux jindirizzaw bħala l-individwi. Livell għoli ta' ħarsien kontra dan it-thedid hu essenzjali għall-fiduċja tal-konsumatur.

L-għan tal-Kummissjoni hi li b'dan il-mod, sa l-2013 jinkiseb suq aktar integrat u effettiv, b'mod partikolari d-dimensjoni ta' bejgħ bl-imnut. Il-konsumaturi se jkollhom livell għoli ta' fiduċja wkoll fil-prodotti, fil-kummerċjanti, fit-teknoloġiji u fil-metodi ta' bejgħ fis-swieq bl-imnut ma' l-UE kollha msejsa fuq livell ugwalment għoli ta' ħarsien. Is-swieq tal-konsumatur se jkunu kompetittivi, miftuħa, trasparenti u ġusti. Il-prodotti u s-servizzi se jkunu siguri. Il-konsumaturi se jkollhom aċċess għas-servizzi essenzjali bi prezzijiet li kulħadd għandu aċċess għalhom. Il-kummerċjanti, iżda b'mod partikolari l-SMEs, se jkunu jistgħu jinegozjaw u sempliċiment ibigħu lill-konsumaturi ma' l-UE kollha.

---

6 Id-Direttiva 2005/29/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-11 ta' Mejju 2005 rigward prattiċi kummerċjali żleali fin-negozju mal-konsumatur fis-suq intern *Ġurnal Uffiċjali L 149, 11/06/2005 P. 22.*

7 Ir-Regolament (KE) Nru 2006/2004 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tas-27 ta' Ottubru 2004 dwar il-kooperazzjoni bejn l-awtoritajiet nazzjonali responsabbli għall-infurzar tal-liġijiet tal-protezzjoni tal-konsumaturi. *Ġurnal Uffiċjali L 364 , 09/12/2004 P. 1.*

8 http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/index_en.htm.

Meta tikseb dawn it-tliet għanijiet, il-Kummissjoni se tiġi ggwidata mill-artikoli rilevanti tat-Trattat li huma riflessi wkoll fl-għanijiet operattivi tal-programm finanzjarju tal-konsumaturi l-ġdid 2007-2013[9] li jistabbilixxi l-qafas legali għall-ispejjeż tal-politika tal-konsumatur ta' l-UE fil-perjodi koperti mill-istrateġija.

(a) Biex tiżgura livell għoli ta' ħarsien tal-konsumatur permezz ta' qafas legali sempliċi, xhieda mtejba, konsultazzjoni aħjar u rappreżentazzjoni aħjar ta' l-interessi tal-konsumatur.

(b) Biex tiżgura l-applikazzjoni effettiva tar-regoli b'mod partikolari permezz ta' l-infurzar, il-kooperazzjoni, it-tagħrif, l-edukazzjoni u r-rimedju.

Għalkemm ir-riżorsi finanzjarji għall-politika tal-konsumatur huma limitati, il-programm jipprovdi għal numru ta' strumenti differenti sabiex jiġu appoġġjati l-prijoritajiet stipulati hawn taħt, b'mod partikolari fuq l-infurzar tal-konsumatur, it-tagħrif u l-edukazzjoni.

4. PRIJORITAJIET

Dawn l-għanijiet jirreflettu livell għoli ta' kontinwità ma' l-għanijiet preċedenti tal-politika tal-konsumatur ta' l-UE. Fl-2007-2013 madankollu se jkun hemm bidla fir-ritmu minn dak li ntuża fl-imgħoddi u prijoritajiet differenti għal azzjoni. B'mod partikolari, il-politika tal-konsumatur ta' l-UE se tinteraġixxi aktar mill-qrib mal-politiki l-oħrajn fuq livell ta' l-UE. Se tiġi segwita kooperazzjoni aktar mill-qrib ma' l-Istati Membri, li jirrefletti l-interdipendenza li dejjem tikber bejn l-UE u l-politiki tal-konsumatur nazzjonali. Saru suġġerimenti li ċ-ċirkostanzi tal-konsumaturi fit-12-il Stat Membru ġdid isejħu għal strateġija separata kompletament[10]. Fil-konsultazzjonijiet tagħha dwar dan id-dokument, il-Kummissjoni sabet ftit li xejn appoġġ għal din l-opinjoni. Sabiex jinkisbu l-għanijiet stipulati hawn fuq, il-politika tal-konsumatur ta' l-UE se tiffoka fuq l-oqsma ta' prijorità li ġejjin:

Superviżjoni aħjar tas-swieq tal-konsumatur u politiki tal-konsumatur nazzjonali

Regolamentazzjoni aħjar u l-bżonn li l-UE tkun eqreb taċ-ċittadini tagħha jsejjaħ għal żvilupp akbar ta' l-għodda ta' superviżjoni u indikaturi sabiex tiġi vvalutata l-ħidma tas-suq f'termini tal-konsumatur. Dawk li jfasslu l-politika jeħtieġu wkoll jiżviluppaw fehim aktar kumpless ta' l-imġiba tal-konsumatur sabiex ifasslu regolamentazzjoni aħjar. Jinħtieġu l-għodda sabiex ikun hemm superviżjoni tas-suq f'termini ta' riżultati ewlenin bħas-sigurtà, is-sodisfazzjoni, il-prezz u l-ilmenti iżda wkoll sabiex ikun hemm superviżjoni aħjar ta' l-integrazzjoni tas-suq intern bl-imnut u l-effettività tar-reġimi nazzjonali tal-politika tal-konsumatur. Sabiex jiġi rifless il-kontribut sinifikanti tal-politika tal-konsumatur nazzjonali għall-kompetittività, il-politika tal-konsumatur għandha tiġi rrikonoxxuta fl-implimentazzjoni ta' l-Istrateġija ta' Liżbona fuq livell ta' l-UE u dak nazzjonali. Dawk li jfasslu l-politika u l-infurzaturi tal-konsumatur u tal-kompetizzjoni fuq livell ta' l-UE u fuq livell nazzjonali għandhom jikkooperaw aktar mill-qrib sabiex jiksbu l-għan komuni tagħhom tal-benessri tal-konsumatur

---

9 Id-Deċiżjoni 1926/2006/KE tat-18 ta' Diċembru 2006 (ĠU L 404, 30.12.2006, p. 39).

10 Ir-riżoluzzjoni tal-Parlament Ewropew dwar il-promozzjoni u l-ħarsien ta' l-interessi tal-konsumatur fl-Istati Membri l-ġodda tal-15 ta' Diċembru 2005.

Regolamentazzjoni aħjar għall-ħarsien tal-konsumatur

Ir-regoli eżistenti tal-ħarsien tal-konsumatur fuq livell ta' l-UE jiggarantixxi ħarsien fondamentali tal-konsumatur fl-Istati Membri kollha. F'bosta, huma l-pedament tar-reġimi nazzjonali tal-ħarsien tal-konsumatur. Madankollu, il-kontribuzzjoni ta' l-UE mhix magħrufa ħafna mal-konsumaturi, għalkemm, hi realtà fil-ħajja tagħhom ta' kuljum. Pereżempju, daqs 15% tal-konsumaturi rritornaw prodott difettuż f'dawn l-aħħar tnax-il xahar[11], dritt li hu ggarantit mir-regoli ta' l-UE. Ir-regoli ta' l-UE huma kull ma jmorru aktar addattati ħażin għar-rivoluzzjoni ta' l-ekonomija diġitali fil-prodotti, servizzi u mezzi ta' bejgħ bl-imnut. Dan l-aħħar, il-Kummissjoni niedet konsultazzjoni maġġuri[12].

Bosta mir-regoli tal-konsumatur ta' l-UE eżistenti huma msejsa fuq il-prinċipji ta' "armonizzazzjoni minima". Il-leġiżlazzjoni tagħraf b'mod espliċitu l-jedd ta' l-Istati Membri li jżidu regoli aktar stretti mil-limitu impost mill-UE. Dan l-approċċ kien validu bis-sħiħ fi żmien meta l-jeddijiet tal-konsumatur kienu tassew differenti fost l-Istati Membri u meta l-kummerċ elettroniku ma kienx għadu jeżisti. L-istrateġija preċendenti stabbilit[13] approċċ ġdid imsejjes fuq "armonizzazzjoni sħiħa". Dan sempliċiment ifisser li, kemm sabiex jitjieb is-suq intern kif ukoll sabiex jitħarsu l-konsumaturi, il-leġiżlazzjoni m'għandhiex, fi ħdan l-ambitu partikolari, tħalli spazju għal aktar regoli fuq livell nazzjonali.

Il-*Green Paper* riċenti tal-Kummissjoni stabbilit tliet għażliet ewlenin: armonizzazzjoni sħiħa, possibbilment komplimentata fuq bażi ta' każ b'każ permezz ta' għarfien reċiproku għal ċerti aspetti mhux essenzjali mhux armonizzati bis-sħiħ, armonizzazzjoni minima b'għarfien reċiproku, armonizzazzjoni minima bl-approċċ tal-pajjiż ta' l-oriġini.

Fil-ġejjieni, kull problema regolatorja u l-bżonn għal kwalunkwe proposti se jkomplu jiġu ġġudikati bil-merti tagħhom stess u l-medda sħiħa ta' strumenti regolatorji meqjusa. Jekk il-proposti leġiżlattivi huma identifikati bħala t-tweġiba xierqa, l-approċċ tal-Kummissjoni probabbilment ikun l-armonizzazzjoni sħiħa mmirata tar-regoli tal-ħarsien tal-konsumatur fuq livell għoli. Il-Kummissjoni se twettaq ukoll Stima ta' l-Impatt b'saħħitha ta' kwalunkwe proposta leġiżlattiva u taħdem mill-qrib mal-partijiet interessati sabiex tifhem l-impatt sħiħ ta' l-għażliet differenti u tibni l-konsensus fit-triq li għandha ttitieħed sabiex il-politika tal-konsumatur tkun mudell ta' Regolamentazzjoni Aħjar.

L-għażla li l-UE tħabbat wiċċha magħha hi waħda ċara. Jekk hi serja rigward l-aġenda tat-tkabbir u ta' l-impjiegi, teħtieġ Suq Intern li jaħdem sew. Suq Intern li jaħdem sew jeħtieġ armonizzazzjoni fuq ċerti kwistjonijiet. L-armonizzazzjoni mhix possibbli jekk l-Istati Membri ma jkunux lesti jirranġaw ċerti prassi u regoli. Fl-istess ħin, il-Kummissjoni mhix se tinstiga li jitbaxxa l-livell. Dejjem se tistinka għal livell għoli ta' ħarsien.

---

11 Eurobarometer speċjali, 252 "Ħarsien tal-konsuamtur fis-Suq Intern", http://ec.europa.eu/consumers/topics/eurobarometer_09-2006_en.pdf.
12 KUMM(2006) 744 - *GREEN PAPER* fuq ir-Reviżjoni tga' l-*Aquis* tal-Konsumatur.
13 Strateġija tal-politika tal-konsumatur 2002-2006 - KUMM(2002) 208.

Infurzar u rimedji aħjar

L-istrateġija preċedenti għamlet enfasi kbira fuq l-infurzar u dan se jkompli. L-applikazzjoni għal-liġi tal-konsumaturi ssejjaħ azzjoni minn bosta parteċipanti: konsumaturi, negozjanti, il-mezzi tax-xandir, l-NGOs tal-konsumatur, l-entitajiet awtoregolatorji u l-awtoritajiet pubbliċi. L-azzjoni se tkun iffokata fuq l-implimentazzjoni ta' l-inizjattivi li nbdew, timla l-lakuni li fadal u tiżgura koordinazzjoni u koerenza. Il-Kummissjoni se tissorvelja wkoll l-effettività ta' reġimi ta' infurzar nazzjonali permezz ta' stħarriġ u għodda oħrajn.

Konsumaturi infurmati kif ukoll edukati aktar

L-UE tista' żżid valur sinifikanti għall-isforzi nazzjonali, reġjonali u lokali biex tavża u teduka l-konsumaturi, permezz ta' kooperazzjoni mill-qrib ma' l-Istati Membri. B'mod partikolari, in-netwerk Ewropew taċ-Ċentru tal-Konsumatur għandu jiżviluppa aktar bħala interface mal-konsumaturi

Il-konsumaturi jitqiegħdu fil-qalba tal-politiki u regolamentazzjoni oħrajn ta' l-UE

Il-konsumaturi huma affettwati direttament minn bosta politiki ta' l-UE bħas-suq intern, l-impriżi, l-ambjent, is-servizzi finanzjarji, it-trasport, il-kompetizzjoni, l-enerġija u l-kummerċ. Sar progress fl-integrazzjoni ta' l-interessi tal-konsumaturi b'mod partikolari fis-sigurtà tal-prodott, it-trasport, it-telekomunikazzjonijiet, l-enerġija u l-kompetizzjoni. L-għan għall-ġejjieni hi li nibnew fuq dawn il-kisbiet sabiex l-integrazzjoni ta' l-interessi tal-konsumatur tkun aktar sistematika.

Hemm żewġ kwistjonijiet ewlenin li għandhom jiġu indirizzati. L-ewwelnett, filwaqt li l-liberalizzazzjoni tas-servizzi essenzjali offriet benefiċċji konsiderevoli għal bosta konsumaturi, se jkomplu jinħtieġu salvagwadji għall-ftit li għalihom ma jaħdmux is-swieq. Aċċess bi prezzijiet raġjonevoli għal servizzi essenzjali għal kulħadd hu essenzjali kemm għal ekonomija moderna u flessibbli iżda wkoll għal inklużjoni soċjali. Li jintwera li l-ebda konsumatur ma tħalla barra se jgħin ukoll għas-sostenn ta' l-appoġġ politiku għall-miżuri fuq servizzi essenzjali. It-tieninett, il-miżuri fuq livell ta' l-UE jeħtieġu wkoll enfasi akbar fuq is-superviżjoni tas-swieq ewlenin tal-konsumatur sabiex jiġu żgurati riżultati pożittivi għall-konsumatur. Fl-aħħar, is-servizzi essenzjali jeħtieġu wkoll garanziji aktar sodi tat-trasparenza tas-suq u mekkaniżmi aħjar għall-ilmenti u r-rimedji.

5. AZZJONIJIET

Għalkemm dawn il-prijoritajiet huma speċifiċi għall-politika tal-konsumatur ta' l-UE, valutazzjoni ta' l-impatt ta' l-istrateġija preċedenti[14] dwar il-politiki nazzjonali tal-konsumatur uriet li kien hemm livell għoli ta' soprapożizzjoni mal-politiki nazzjonali. Sabiex tiġi żgurata koordinazzjoni mill-qrib mal-politiki nazzjonali tal-konsumatur, in-Netwerk tal-Politika tal-Konsumatur ta' l-uffiċjali anzjani tal-politika tal-konsumatur se jipprovdi forum għall-koordinazzjoni u l-iżvilupp tal-politiki.

5.1. Superviżjoni aħjar tas-swieq tal-konsumatur u politiki tal-konsumatur nazzjonali

Jinħtieġu għadd ta' għodod ġodda sabiex tiġi żviluppata **superviżjoni** aktar ffokata fuq il-konsumatur tas-suq intern. L-indikaturi u l-istatistika se jiġu żviluppati fil-qasam li jmiss: il-livell tal-kummerċ B2C minn fruntiera għall-oħra; il-konverġenza/diverġenza fil-prezz, il-konformità legali, il-fiduċja, l-ilmenti tal-konsumatur, il-prezzijiet, l-aċċess u s-sodisfazzjoni. Barra minn hekk, ix-xogħol se jitwettaq sabiex jiġi żviluppat fehim ta' l-**imġiba** tal-konsumatur, b'mod partikolari biex jifhmu sa liema limiti il-konsumaturi huma razzjonali u kif it-teknoloġiji l-ġodda u l-prassi tal-kummerċjalizzazzjoni jistgħu jaffettwawhom.

Is-Seba' Programm ta' Qafas għar-Riċerka u l-Iżvilupp tat-Teknoloġija se jintuża biex iżid il-fehim ta' l-imġiba tal-konsumatur. F'rabta ma' l-interessi ekonomiċi tal-konsumatur u s-sigurtà tal-prodott, kif ukoll l-ikel u s-saħħa, l-azzjonijiet tar-riċerka u l-iskemi tal-fondi huma ppjanati biex inaqqsu d-diviżjoni ta' l-attivitajiet tar-riċerka fix-xjenza tal-konsumatur, billi jgħaqqdu d-dixxiplini bħall-ekonomija, ix-xjenzi soċjali u konjittivi. Biss biss, it-tisħiħ ta' din id-dixxiplina se jgħin lill-Kummissjoni tfassal politiki u regolamentazzjoni aħjar fuq il-bażi ta' fehim aktar empiriku ta' l-imġiba tal-konsumatur ma' firxa ta' politiki ta' l-UE.

Se tiġi żviluppata wkoll superviżjoni aktar sistemika tal-**politiki nazzjonali tal-konsumatur**, bl-użu ta' livelli ta' referenza. Fil-politiki ta' l-UE kollha, il-Kummissjoni se tfittex tiżviluppa statistika u l-ġbir tad-*data* ffokata fuq il-konsumatur. Hemm lakuni sinifikanti fl-istatistiki tal-konsumatur u n-naħa tal-talba. L-Eurostat għandu rwol sinfikanti fil-ġbir ta' data tal-konsumatur konkreti, bħal dak dwar il-prezzijiet komparabbli u l-validazzjoni ta' statistika mhux konkreta.

Fil-qasam tas-sigurtà, il-prijoritajiet ewlenin se jkunu s-sistema madwar l-UE għall-ġabra tad-*data* armonizzata dwar **l-inċidenti u d-danni** marbuta mal-prodott u s-servizzi; titjib tal-bażi ta' evidenza dwar ir-riskji relatati mas-sigurtà tal-prodotti u s-servizzi, u l-proġett ta' riċerka konġunt eżistenti *EIS-Chem risks* (Is-sistema ta' Tagħrif Ewropew dwar ir-"Riskji minn prodotti kimiki rilaxxati mill-prodotti/oġġetti tal-konsumatur").

[14] http://ec.europa.eu/consumers/overview/cons_policy/index_en.htm.

5.2. Regolamentazzjoni aħjar għall-ħarsien tal-konsumatur

Ir-reviżjoni li għaddejja bħalissa hi mfassla sabiex timmodernizza r-regoli tal-konsumatur ta' l-UE, tissimplifika u ttejjeb l-ambjent regolatorju kemm għall-kumpaniji kif ukoll għall-konsumaturi. Is-sejbiet inizjali tal-Kummissjoni u l-għażliet possibbli huma stipulati fil-*Green Paper* dwar ir-**reviżjoni ta' l-*Acquis* tal-Konsumatur**, adottata fit-8 ta' Frar 2007. Jekk aktar xogħol jikkonferma s-sejbiet preliminari, il-Kummissjoni se tagħmel proposti fl-2008. Kwalunkwe proposta tirrappreżenta wkoll l-ewwel riżultati tal-ħidma tal-Kummissjoni dwar qafas ta' referenza komuni għal-liġi tal-kuntratti Ewropej.

Il-Kummissjoni se tittratta ma' problemi wkoll li huma speċifiċi għad-direttivi partikolari. S'issa, ġew identifikati għadd ta' problemi relatati mal-prodotti tat-turiżmu fuq il-medda ta' żmien twila u se titfassal proposta biex tiġi emendata d-Direttiva **tat-Timeshare**[15] fl-2007. Ix-xogħol se jissokta jiggarantixxi l-adozzjoni tal-proposta[16] għal Direttiva ġdida fuq il-**kreditu tal-konsumatur**. Il-Kummissjoni se tirraporta dwar id-Direttiva 2002/65 li tikkonċerna **t-tqegħid fis-suq b'distanza ta' servizzi finanzjarji ta' konsumaturi**[17].

Il-Kummissjoni se tirrapporta fl-2007 dwar l-operazzjoni tad-**Direttiva Ġenerali dwar is-Sigurtà tal-Prodott** [18](GPSD), li tkopri: it-traċċabbiltà mtejba tal-prodotti, it-tħaddim tas-sorveljanza tas-suq, ix-xogħol ta' standardizzazzjoni; u l-miżuri ta' projbizzjoni tal-Komunità. L-"Approċċ il-Ġdid" sabiex tiġi prodotta regolamentazzjoni sigura u l-GPSD żiedu konsiderevolment l-importanza ta' l-**istandards** bħala għodda leġiżlattiva. Appoġġ kontinwu għall-assoċjazzjoni Ewropea għall-koordinazzjoni tar-rappreżentanza tal-konsumatur fl-istandardizzazzjoni (ANEC) hu għalhekk essenzjali sabiex jiġi żgurat is-sehem tal-konsumaturi fil-proċess ta' standardizzazzjoni. Il-Kummissjoni se taħdem ukoll biex tiżgura li l-interess tal-konsumatur ta' l-UE jiġi rrappreżentat fl-istandardizzazzjoni internazzjonali.

L-organizzazzjonijiet tal-konsumatur fuq ***livell Ewropew*** jeħtieġu l-opportunità u l-ħila li jagħmlu daħla fl-inizjattivi ta' l-UE li għandhom dimensjoni tal-konsumatur. Għalhekk, il-Kummissjoni se tissokta tikkofinanza t-tħaddim operazzjonali ta' l-**organizzazzjonijiet tal-konsumatur fuq livell Ewropew**. Il-**Grupp Konsultattiv Ewropew tal-Konsumaturi** (ECCP)[19] se jissokta jkun l-forum ewlieni għall-Kummissjoni biex tikkonsulta l-organizzazzjonijiet tal-konsumaturi nazzjonali u Ewropej, filwaqt li jiżviluppa wkoll gruppi ta' utenti speċjalisti u forums bħall-bord ta' utenti FIN-USE u s-sottogruppi finanzjarji u ta' kompetizzjoni ta' l-ECCG.

---

15 Id-Direttiva 94/47/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tas-26 ta' Ottubru 1994 dwar il-protezzjoni tax-xerrejja f'dak li għandu x'jaqsam ma' ċerti aspetti tal-kuntratti li għandhom x'jaqsmu max-xiri tad-dritt għall-użu tal-proprjetà immobbli fuq bażi ta' timeshare ĠU L L 280, 29.10.1994, p. 83.

16 KUMM(2005) 483.

17 Id-Direttiva 2002/65 li tikkonċerna t-tqegħid fis-suq b'distanza ta' servizzi finanzjarji ta' konsumaturi tat-23.09.2002, ĠU L 271, 9.10.2002, p. 16.

18 Id-Direttiva 2001/95/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tat-3 ta' Diċembru 2001 dwar is-sigurtà ġenerali tal-prodotti ĠU L 11, 15.1.2002, p. 4.

19 http://ec.europa.eu/consumers/cons_org/associations/committ/index_en.htm

Il-moviment tal-konsumatur ivarja sostanzjalment ma' l-UE, kemm f'termini ta' saħħa, struttura u kapaċità. Għalhekk, il-Kummissjoni se tkompli tagħti sostenn lill-organizzazzjonijiet għall-konsumatur nazzjonali b'mod partikolari mill-Istati l-Membri l-ġodda, permezz ta' **taħriġ** għalihom għall-ħiliet bażiċi (tmexxija, lobbying, u liġi tal-konsumatur) iżda wkoll f'suġġetti aktar speċjalizzati. Dan it-taħriġ se jissokta jiġi organizzat fuq bażi multilaterali. Moviment tal-konsumaturi qawwi fuq livell nazzjonali hu essenzjali kemm għal moviment tal-konsumaturi ta' l-UE qawwi kif ukoll għat-tħaddim tajjeb tas-swieq nazzjonali. Bħala parti mis-superviżjoni ta' l-iskemi nazzjonali tal-politika tal-konsumatur, il-Kummissjoni se tagħti attenzjoni speċjali lill-politika nazzjonali favur il-konsumaturi, b'mod partikolari l-Istati Membri fejn dawn huma l-aktar dgħajfa.

5.3. Infurzar u rimedji aħjar

Implimentazzjoni u Infurzar

Il-Kummissjoni se tissokta taħdem ma' l-Istati Membri biex tikseb traspożizzjoni f'waqtha u uniformi tad-**Direttiva dwar il-prassi kummerċjali inġusti**.

Il-kooperazzjoni bejn l-awtoritajiet pubbliċi responsabbli mill-infurzar tar-regoli dwar il-ħarsien tal-konsumaturi u s-**sigurtà tal-prodott** hi essenzjali għat-tħaddim tas-suq intern. Is-sorveljanza tas-suq u s-Sistema ta' Twissija f'Waqtha ('RAPEX') se tissokta tiġi żviluppata hekk kif jiżdied l-għadd ta' każi (67 notifika fl-2003, 701 fl-2005). L-għodda għall-operaturi ekonomiċi biex jagħrfu l-prodotti perikolużi se tkompli tiġi żviluppata. Il-Kummissjoni se tissokta tippromwovi n-Netwerk Ewropew għas-Sigurtà tal-Prodott u l-azzjonijiet konġunti ko-finanzjati bejn l-awtoritajiet ta' l-infurzar sabiex tidentifika l-aħjar prassi fis-sorveljanza tas-suq eżistenti.

L-operazzjoni tar-regolament l-ġdid dwar il-**Kooperazzjoni tal-ħarsien tal-Konsumatur (CPC)** se twassal għal bidla enormi fil-mod li l-awtoritajiet ta' infurzar fl-Istati Membri jikkooperaw bejniethom u mal-Kummissjoni. L-isfida ewlenija għas-snin li ġejjin se tkun li jiġi żgurat li l-miżuri konsiderevoli legali, istituzzjonali u amministrattivi diġà meħudha huma implimentati b'mod effettiv u jwasslu għal kooperazzjoni effettiva fuq il-post, għall-benefiċċju tal-konsumaturi u impriżi onesti.

Rimedji

Jekk l-konsumaturi għandu jkollhom fiduċja biżżejjed biex jixtru barra mill-Istat Membru tagħhom u jieħdu vantaġġ mis-suq intern, huma jeħtieġu assigurazzjoni li jekk l-affarijiet ma jmorrux kif suppost għandhom mekkaniżmi effettivi biex jitfittex **rimedju**. It-tilwim tal-konsumatur jeħtieġ mekkaniżmi speċifiċi għal kull każ li ma jimponux spejjeż u dewmien sproporzjonati għall-valur involut.

Il-Kummissjoni se ssaħħaħ mill-ġdid is-superviżjoni u tħeġġeġ l-użu tar-rakkomandazzjonijiet eżistenti[20] li jistabbilixxu numru ta' garanziji minimi għall-iskemi tar-**Riżoluzzjoni Alternattivi għat-Tilwim** (ADR).

---

20 Ir-Rakkomandazzjoni tal-Kummissjoni 98/257/KE tat-30 ta' Marzu 1998 dwar il-prinċipji applikabbli għall-entitajiet responsabbli għal ftehim barra mill-qrati ta' l-ilmenti tal-konsumatur. ĠU L 115 tas-17/04/1998 P.31. Ir-Rakkomandazzjoni tal-Kummissjoni 2001/310/KE ta' l-4 ta' April 2001 dwar il-prinċipji għal entitajiet barra l-qrati involuti f'riżoluzzjoni b'kunsens ta' l-ilmenti tal-konsumatur ĠU L 109/56 tad-19.4.2001

Id-Direttiva ta' l-**Inġunzjonijiet** stabbilit proċedura komuni biex tippermetti lill-entitajiet tal-konsumatur li jwaqqfu prassi illegali li jagħmlu dannu lill-interess kollettiv tal-konsumaturi f'kwalunkwe post fl-UE. Il-Kummissjoni se tirrapporta fuq id-direttiva ta' l-Inġunzjonijiet[21] fl-2007 u se tniedi konsultazzjoni pubblika rigward l-impatt tagħha. Il-Kummissjoni se ttemm studju dwar il-qagħda. Se tqis ukoll l-azzjoni dwar il-mekkaniżmi **għar-rimedju kollettiv** għall-konsumaturi kemm għall-vjolazzjonijiet tar-regoli ta' ħarsien tal-konsumatur kif ukoll għal vjolazzjonijiet ta' l-UE fuq regoli kontra l-monopolji skond il-*Green Paper* tagħha ta' l-2005 dwar l-azzjonijiet privati ta' dannu.

5.4. Konsumaturi infurmati kif ukoll edukati aktar

In-**Netwerk Ewropew għaċ-Ċentri tal-Konsumatur** (ECC-NET) jimmira li jippromwovi l-fiduċja fil-konsumaturi billi jagħtihom pariri dwar id-drittijiet tagħhom bħala konsumaturi u jipprovidilhom aċċess faċli sabiex isibu rimedji f'każijiet transkonfinali. Il-Kummissjoni se tissokta tikkofinanza u tmexxi dan in-netwerk ma' l-Istati Membri u tistabbilixxi ċentri f'kull Stat Membru.

Iċ-ċiklu ta' **kampanji għall-informazzjoni** fl-Istati Membri l-ġodda, maħsuba jqajmu l-għarfien dwar id-drittijiet tal-konsumatur u r-rwol ta' l-NGO tal-konsumatur, se jintemm.

Il-Kummissjoni se żżid l-għadd ta' kopji tad-Djarju ta' l-Iskola Europa u tinkludi kwistjonijiet oħrajn li huma ta' interess għaż-żgħażagħ, b'mod partikolari fil-konsum sostenibbli. Il-Kummissjoni se tħeġġeġ l-iżvilupp ta' moduli ġodda għall-edukazzjoni ta' l-adulti u taġġorna dawk eżistenti[22] sabiex tkopri l-kwistjonijiet bażiċi tal-konsumaturi. Il-Kummissjoni se tħeġġeġ l-iżvilupp ta' korsijiet ta' l-edukazzjoni modulari u ta' kwalità għolja fil-kwistjonijiet tal-konsumatur, fuq livell post-universitarju.

Konsumaturi informati u li ngħatalhom is-setgħa aktar jistgħu jagħmlu bidliet faċilment fl-istil tal-ħajja tagħhom u l-metodi ta' konsum tagħhom billi jikkontribwixxu għat-titjib tas-saħħa tagħhom, aktar tipi ta' ħajja sostenibbli u ekonomija li ma jużawx ħafna karbonju. Il-konsumaturi huma l-kontributuri ewlenin għall-isfidi ambjentali bħall-bidla fit-temp, it-tniġġis ta' l-arja u ta' l-ilma, l-użu ta' l-art u l-iskart. Il-ħarsien ta' l-ambjent u l-ġlieda kontra l-bidla fil-klima jsejħu għal tagħrif aħjar f'oqsma, bħall-enerġija u t-trasport, fejn konsumaturi infurmati jistgħu jagħmlu differenza tassew.

5.5. Il-konsumaturi jitqiegħdu fil-qalba tal-politiki u regolamentazzjoni oħrajn ta' l-UE

Ir-reviżjoni tas-Suq Waħdieni sejjaħ għal aktar azzjoni fuq is-servizzi finanzjarji bl-imnut. L-istħarriġ tas-settur riċenti tal-Kummissjoni[23] sab ukoll li s-swieq bankarji ġenerali jibqgħu mfarrka u l-ostakol tal-kompetizzjoni jippersistu. Il-Kummissjoni se tadotta *Green Paper* fuq is-servizzi finanzjarji bl-imnut u *White paper* fuq is-self b'ipoteka. Il-Kummissjoni se tanalizza l-ostakoli li l-konsumaturi jħabbtu wiċċhom magħhom meta jiftħu, jagħlqu jew ibiddlu l-kontijiet tal-bank u se tindirizza l-problemi ta' kompetizzjoni fis-settur bankarju ġenerali.

---

21 Id-Direttiva 98/27/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tad-19 ta' Mejju 1998 dwar inġunzjonijiet għall-protezzjoni ta' l-interessi tal-konsumaturi, ĠU 166, 11.6.1998, P.51.

22 www.dolceta.eu

23 http://ec.europa.eu/comm/competition/antitrust/others/sector_inquiries/financial_services

L-għan tal-Kummissjoni hu li tkun ċerta li l-politika tas-**servizzi ta' interess ġenerali** (SGI) imorru id f'id mal-miżuri xierqa għall-konsumaturi. Ser tiċċekkja wkoll li fejn meħtieġ, jitħares servizzi universali fuq livell ta' l-UE u ta' l-Istati Membri. Il-Kummissjoni se tindirizza l-kwistjonijiet tad-drittijiet orrizontali tal-konsumaturi li japplikaw fl-SGIs kollha fil-Komunikazzjoni li ġejja dwar is-Servizzi ta' Interess Ġenerali. Se tissokta wkoll tagħti s-setgħa lill-konsumaturi u tħarishom fil-leġiżlazzjoni SGI settorjali.

Il-Kummissjoni se tibni fuq il-jeddijiet tal-passiġġiera żviluppati f'mezzi oħra tat-trasport, b'mod partikolari għall-passiġġieri b'mobbiltà mnaqqsa. Se tadotta wkoll Karti għall-Konsumaturi ta' l-Enerġija.

Il-Kummissjoni se tiżviluppa koordinazzjoni aħjar tat-tħassib u l-prijoritajiet tal-politiki rilevanti differenti mas-**sigurtà** tal-konsumatur li m'għandhix x'taqsam ma' l-ikel (eżempju l-konsumatur, is-saħħa, l-impriża u l-industrija, l-ambjent, it-trasport) u s-sigurtà (eż. it-trasport bl-ajru).

Il-Kummissjoni, flimkien ma' l-ECCG, se tkompli tiżgura s-sehem tal-konsumaturi fil-gruppi ta' politika rilevanti kollha u fil-prinċipju, is-sehem tal-konsumaturi għal gruppi kollha ta' dan it-tip se jitħallsu lura minn kull qasam tal-politika. Il-Kummissjoni se teżamina wkoll kif tinvolvi aktar lill-partijiet interessati fil-politika tal-konsumatur fil-konsultazzjonijiet organizzati minn politiki oħra ta' l-UE dwar il-proposti b'effett maġġuri fuq il-konsumaturi[24]. Kull dipartiment tal-Kummissjoni b'interess għall-konsumatur sinfikanti se **jaħtar uffiċjal ta' kallaborazzjoni** għall-konsumatur, kif għamel għall-ewwel darba d-Dipartiment għall-Kompetizzjoni, sabiex jikkomunika mal-partijiet interessati rappreżentanti tal-konsumatur u jiżgura li kull qasam tal-politika jiġbor ix-xhieda meħtieġa għas-superviżjoni ta' l-impatt tal-politiki tagħha fuq il-konsumaturi.

5.6. Ħarsien aħjar tal-konsumaturi ta' l-UE fis-swieq internazzjonali

Ir-regolaturi u l-infurzaturi mad-dinja kollha għandhom interess komuni fil-kooperazzjoni li jsibu **prodotti mhux żguri**, riskji u jwettqu valutazzjonijiet tar-riskju. Fl-2005, il-Kummissjoni kkonkludiet ftehim ta' kooperazzjoni mal-Kummissjoni tas-Sigurtà tal-Prodott tal-konsumatur ta' l-Istati Uniti u l-Amministrazzjoni Ġenerali tas-Superviżjoni tal-Kwalità, l-Ispezzjoni u l-Kwarantina tar-Repubblika tal-Poplu taċ-Ċina (AQSIQ) fil-qasam tas-sigurtà tal-prodott tal-konsumatur. Il-Kummissjoni se ssaħħaħ il-kooperazzjoni ma' l-awtoritajiet ta' l-Istati Uniti u dawk Ċiniżi fuq il-bażi tal-ftehim eżistenti u se tipprova tiżviluppa ftehim ġdid, fejn meħtieġ.

It-tkabbir fil-kummerċ elettroniku jfisser li l-kummerċjanti qarrieqa huma ħielsa li jaħdmu internazzjonalment. Ir-regolament tac-CPC jistipula l-**ftehim internazzjonali** dwar l-għajnuna reċiproka bejn l-UE u l-pajjiżi terzi. Il-Kummissjoni se tipprova tinnegozja mandati mill-Kunsill għall-adozzjoni ta' tali ftehim ma' pajjizi fejn hemm flussi maġġuri tan-negozju bl-imnut, u fejn hemm interess fil-kooperazzjoni.

[24] Dan l-involviment tal-partijiet interessati fil-proċess tat-tfassil tal-politika hu wieħed mill-biċċiet tal-*Green Paper* dwar l-Inizjattiva Ewropew ta' Trasparenza - KUMM(2006) 194.

6. KONKLUŻJONIJIET

Il-politika tal-konsumatur tinsab unikament f'pożizzjoni tajba biex tgħin lill-UE tegħleb l-isfidi doppji tat-tkabbir u l-impjiegi u sabiex tkun eqreb taċ-ċittadini tagħha. Il-viżjoni tal-Kummissjoni hi li jintwera liċ-ċittadini kollha ta' l-UE sa l-2013 li jistgħu jixtru minn kwalunkwe post fl-UE, mill-ħanut tal-kantuniera għal fuq il-websajt, kunfidenti li huma mħarsa effettivament bl-istess mod, u li huma kapaċi juru lill-bejjiegħa bl-imnut kollha li jistgħu jbigħu f'kwalunkwe post fuq bażi ta' serje waħda sempliċi ta' regoli.

Il-Kummissarju għall-Ħarsien tal-Konsumatur, fl-okkażjoni tal-Ġurnata Ewropea tal-Konsumatur (il-15 ta' Marżu) se jagħmel diskors, kull sena, fejn jenfasizza l-progress li twettaq. Se jżomm lill-Kunsill, lill-Parlament u lill-Istati Membri informati regolarment. Qabel Marzu 2011, il-Kummissjoni se tfassal rapport ta' nofs it-terminu u rapport ta' valutazzjoni *ex-post* qabel Diċembru 2015.