



IL-KUMMISSJONI EWROPEA

Brussell, 29.11.2011
KUMM(2011) 791 finali

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

Consumer solutions in the Single Market

1. IL-HTIEĠA TA' AĊĊESS GHAL SISTEMI EFFETTIVI TA' RIMEDJU

"L-istrategġija Ewropa 2020" tiddikjara li suq uniku aktar b'saħħtu, aktar profond u estiż huwa neċessarju għat-tkabbir u għall-holqien tal-impjiegi. Sabiex iwettaq din l-isfida, is-Suq Uniku għandu jadatta għal realtà ġdida karatterizzata, b'mod partikolari, miż-żieda fir-rikors għall-Internet bħala mezz tal-kummerċ u l-holqien ta' tipi ġodda ta' servizzi. Il-fiduċja tal-konsumaturi fis-Suq Uniku hija affettwata min-nuqqas ta' kunfidenza li għandhom li l-problemi tagħhom relatati max-xiri onlajn ta' oġġetti u servizzi jistgħu jiġu indirizzati b'mod effiċjenti. Din il-Komunikazzjoni tispjega kif il-proposti tal-Kummissjoni dwar is-soluzzjoni alternattiva tat-tilwim ("ADR") u s-Soluzzjoni tat-Tilwim Onlajn ("ODR") jikkontribwixxu biex jippromwovu l-aċċess għal soluzzjoni tat-tilwim li tkun mgħaġġla, effikaċi u ma tiswiex haġna flus permezz ta' proċeduri ta' soluzzjoni alternattiva bħala mezz kif il-konsumaturi jingħataw is-setgħa u jitpoġġew fil-qalba tas-Suq Uniku. Il-proposti jiffurmaw parti mit-12-il azzjoni ewlenin tas-Suq Uniku. L-Att¹.

Kif indikat fir-Rapport ta' Monti dwar "Strategġija ġdida għas-Suq Uniku"² u kif rifless ukoll fl-Att dwar is-Suq Uniku, is-Suq Uniku jippersonifika ideal; post bejn il-fruntieri nazzjonali fejn iċ-ċittadini u n-negozji jistgħu jiċċaqilqu u jeżerċitaw id-drittijiet tagħhom b'mod liberu. Dan naturalment jinkludi l-fatt li jkun jistgħu jagħmlu tranżazzjonijiet transkonfinali. Madankollu, għall-konsumaturi u n-negozji, is-Suq Uniku għadu jippreżenta haġna sfidi.

Fl-UE, aħna ksibna livell għoli ta' ħarsien tal-konsumatur, imma għadu diffiċli għall-konsumaturi biex isahħu d-drittijiet tagħhom. Studji riċenti juru li l-għadd ta' tilwim mressaq għand l-ADR, inkluża l-ODR, żdied fl-UE minn 410 000 fl-2006 għal 530 000 fl-2008³. Madankollu, kienu biss 5 % tal-konsumaturi Ewropej li haġu l-każ tagħhom għand entità tal-ADR fl-2010⁴ u kienu biss 9 % tan-negozji li rrapportaw li ġieli użaw l-ADR⁵. L-għadd ta' tilwim relatat ma' tranżazzjonijiet transkonfinali qed jiżdied⁶. Madankollu l-maġġoranza tal-ilmenti attwalment għadhom mhumiex solvuti. Għadha ma ġietx esplorata l-possibbiltà ta' rikors għal mezzi ta' soluzzjoni għat-tilwim li jkun sempliċi, effiċjenti u ma jiswewx haġna flus permezz ta' proċeduri tal-ADR.

L-evidenza turi li l-konsumaturi jonqsu milli jisfruttaw bis-shiħ l-opportunitajiet li joffri s-suq uniku f'termini ta' għażla usgħa ta' prodotti jew kompetizzjoni aktar effettiva dwar il-prezz u l-kwalità. Meta jixtru b'mod transkonfinali, il-konsumaturi jinkwetaw li mhux faċli li jsibu

¹ Il-Komunikazzjoni mill-Kummissjoni lill-Parlament Ewropew, lill-Kunsill, lill-Kumitat ekonomiku u soċjali u l-Kumitat tar-Reġjuni: l-Att dwar is-Suq Uniku - Tnax-il xprun sabiex jiġi stimulat it-tkabbir u tissahħaħ il-fiduċja, "Working together to create new growth", COM(2011) 206 finali, p. 9.

² Ir-rapport li sar minn Mario Monti lill-President tal-Kummissjoni Ewropea: "Strategġija ġdida għas-Suq Uniku" tad-9 ta' Ġunju 2010.

³ Studju tal-ADR, p. 8; http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_study.pdf

⁴ L-Ewrobarometru (EB) 342, p. 184.

⁵ EB 300, p. 76.

⁶ L-għadd tal-ilmenti transkonfinali li rċevew iċ-Ċentri Ewropej għall-Konsumaturi (ECCs) kien total ta' 35 000 fl-2009, zieda ta' 55 % meta mqabbel mal-2005. Is-sehem tal-ilmenti relatati mat-tranżazzjonijiet tal-kummerċ elettroniku ammonta għal aktar minn 55 % fl-2009 u fl-2010 u mill-2006 'l hawn dan is-sehem irdoppja. Fl-2009, 38 membru tal-FIN-NET qalu li trattaw 1542 tilwima filwaqt li fl-2010, 32 membru qalu li trattaw 1800 tilwima.

soluzzjoni jekk jiltaqgħu ma' xi problema⁷ u b'riżultat ta' dan, attwalment il-konsumaturi mhumex lesti li jagħmlu tranżazzjonijiet transkonfinali.

Dejta empirika turi li qabel ma jasal każ il-qorti, il-konsumatur jara kemm hemm bżonn ta' hin, flus u sforz biex jinkiseb rimedju u mbagħad jizen dawn il-konsiderazzjonijiet mal-valur tat-talba⁸. Meta ffaċċjati bil-kumplexità tal-ligijiet li jirregolaw it-tilwim tagħhom, b'mod partikolari t-tilwim rigward it-tranżazzjonijiet transkonfinali, il-konsumaturi ta' spiss ma jkunux konvinti li l-qorti se toffrilhom soluzzjoni vijabbli, u għaldaqstant f'bost każijiet, huma ma jagħzlux din l-alternattiva jekk il-kuntatt inizjali li jkollhom mal-operatur tas-suq ma jkunx ta' suċċess.

B'mod simili, in-negożji, b'mod partikolari n-negożji ż-żgħar, huma mħassbin bir-riskju li jista' jagħti l-każ li jkollhom jaffaċċjaw is-sistemi legali u ġudizzjarji li magħhom ma jkunux familjari⁹. Għaldaqstant, l-operaturi tas-suq ta' spiss ma jippruvawx swieq godda li jtuhom aċċess għall-konsumaturi godda u ċ-ċans li jespandu. Dan in-nuqqas ta' fiduċja għandu impatt fuq il-kompetittività tan-negożji.

It-tkabbir fil-kummerċ elettroniku zied l-iskala ta' opportunitajiet mitlufa: l-internet joffri lin-negożji kollha vetrina miftuħa għad-dinja, u għall-konsumaturi huwa faċli li jixtru minn hanut mil-laptops daqs kemm hu faċli li jixtru mill-ħwienet lokali tagħhom. Madankollu, il-kummerċ elettroniku u l-kummerċ transkonfinali b'mod partikolari, dam biex jaqbad fl-Ewropa.

Mod ta' kif jista' jitjieb ir-rimedju fis-suq intern, fost inizjattivi oħra li l-Kummissjoni hadet biex tirrimedja din is-sitwazzjoni, huwa li titjieb id-disponibbiltà u jsir aktar użu ta' entitajiet li jsolvu t-tilwim barra mill-qorti. L-ADR hija alternattiva mgħaġġla u li ma tantx tiswa flus għall-konsumaturi u n-negożji li qegħdin jippruvaw isolvu xi tilwim. Il-maġġoranza l-kbira tal-proċeduri tal-ADR huma bla hlas għall-konsumaturi jew ta' spejjeż moderati (taħt il-EUR 50). Bosta tilwim li jiġu ppreżentati lill-entitajiet tal-ADR jiġu deċizi fi żmien 90 jum¹⁰.

Bosta konsumaturi li użaw l-ADR jidhrilhom li hija proċess sempliċi u trasparenti fejn wieħed jingħata appoġġ u pariri¹¹. Għaldaqstant, il-konsumaturi huma aktar lesti li jsolvu t-tilwim permezz tal-ADR milli permezz tal-proċeduri tal-qorti. In-negożji wkoll jippreferu jsolvu t-tilwim permezz tal-ADR, u dawk in-negożji li diġà wżaw l-ADR stqarrew li jerggħu jużawha fil-futur¹².

⁷ EB 252, p. 55: 71% tal-konsumaturi jikkunsidraw li s-soluzzjoni tal-problemi tkun aktar diffiċli meta x-xiri jsir barra mill-pajjiż.

⁸ EB 342: 39 % tal-konsumaturi Ewropej ma marrux il-qorti fuq problema li ltaqgħu magħha billi s-somom involuti kienu wisq żgħar jew il-proċedura kienet se tkun wisq għolja fir-rigward tas-somma involuta.

⁹ EB Flash 224 "Business attitudes towards cross-border sales and consumer protection", L-Organizzazzjoni Gallup, 2008 http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_224_en.pdf: 59% tan-negożji ddikjaraw li ostaklu importanti/importanti hafna għalihom fil-bejgħ transkonfinali huma l-ispejjeż potenzjalment oghla involuti fir-rimedju ta' lmenti u kunflitti transkonfinali meta mqabbla mat-tilwim domestiċi.

¹⁰ Ara: Studju tal-ADR, p. 8.

¹¹ Ara: Studju dwar "consumer redress in the EU: consumer experiences, perceptions and choices", TNS qual, 2009, p. 48.

¹² EB 300, p.79: 54% ppreferew l-ADR u 82 % tan-negożji li diġà użaw l-ADR jerggħu jużawha fil-futur. Din l-evidenza tkompli tiġi riinforzata meta wieħed iħares lejn is-sodisfazzjoni tan-negożji; ta' dawk li

Madankollu, id-diversità u d-disponibbiltà differenti f'termini ġeografiċi u settorali tal-entitajiet tal-ADR jipprevjenu lill-konsumaturi u lin-negozji milli jisfruttaw bis-shiġ il-potenzjal tagħhom. F'xi Stati Membri, l-entitajiet tal-ADR għadhom mhumie x żviluppatti. F'xi Stati Membri oħra entitajiet eżistenti tal-ADR ikopru biss parti mit-territorju jew huma biss kompetenti f'setturi speċifiċi fis-suq tal-konsumaturi. Dan iġġenera kumplessità, li għandha impatt negattiv fuq l-effiċjenza tagħhom u taqta' qalb haġna konsumaturi u negozji milli jużawhom. Barra minn dan, haġna drabi l-konsumaturi u n-negozji mhumie x konxji li jistgħu jirreferu t-tilwim tagħhom lil entità eżistenti tal-ADR, jew ma jafux jekk it-tilwim tagħhom jaqax fil-kamp tal-applikazzjoni ta' entità ta' ADR partikolari.

Il-Kummissjoni kienet attiva fil-promozzjoni tal-ADR għal aktar minn 10 snin. Iż-żewġ Rakkomandazzjonijiet adottati mill-Kummissjoni fl-1998¹³ u 2001¹⁴ kellhom effett pożittiv, partikolarment billi stipulaw għadd ta' kriterji ta' kwalità importanti li l-entitajiet tal-ADR għandhom jirrispettaw. Madankollu, kif imsemmi hawn fuq, dawn mhumie x biżżejjed biex inisslu fil-konsumaturi fiduċja fis-Suq Uniku.

Sabiex niżviluppaw il-potenzjal kollu tas-Suq Uniku bħala l-magna tat-tkabbir għall-ekonomija Ewropea, għandna bżonn azzjoni leġislattiva li tassigura li kull konsumatur fl-UE jkun jista' jippreżenta tilwima, irrelevanti mis-settur li fiha titqajjem, u irrelevanti minn jekk tirrelatax ma' tranżazzjoni domestika jew transkonfinali, lill-entità tal-ADR xierqa.

Bħala parti mill-istrategija biex tiġi indirizzata l-problema relatata ma' kif il-kummerċ elettroniku qabad bil-mod fl-Ewropa, l-"Agenda Diġitali għall-Ewropa" titlob li jittiehdu miżuri madwar l-UE kollha biex jittejjbu s-sistemi tal-ADR u haġbret li l-Kummissjoni kien beħsiebha "tipproponi għodda ta' rimedju onlajn mifruxa fl-UE kollha għall-kummerċ elettroniku" sabiex iżżid il-fiduċja li tant hemm bżonn fix-xiri onlajn.

Biex tilhaq dawn l-għanijiet mingħajr ma timponi piżijiet eċċessivi u mhux meħtieġa fuq l-Istati Membri, il-Kummissjoni tipproponi miżuri leġislattivi li jkomplu jibnu fuq l-entitajiet li diġà jeżistu fl-Istati Membri.

Dan l-approċċ huma meħtieġ mhux biss biex l-entitajiet li jsolvu t-tilwim ikunu aktar effettivi meta bbażati fuq ir-realtajiet lokali, imma wkoll bil-ħsieb li l-Istati Membri jkollhom il-margini neċessarju biex jiddeċiedu huma kif l-aħjar iwettqu l-obbligu tagħhom. B'mod partikolari, fejn ma jeżistux entitajiet tal-ADR, l-Istati Membri mhumie x obbligati li jassiguraw li tinholq entità tal-ADR speċifika f'kull settur tal-bejgħieġha. Huma jistgħu minflok jiddeċiedu li johlqu entità waħda jew entità residwali transsettorali biex "timla l-lakuni" fil-kopertura tal-ADR fit-territorju tagħhom.

Din il-komunikazzjoni dwar "Is-soluzzjoni alternattiva tat-tilwim għat-tilwim li jinvolvi l-konsumaturi fis-Suq Uniku" hija għaldaqstant akkumpanjata minn żewġ proposti leġislattivi dwar l-ADR u l-ODR. Dawn il-proposti għandhom l-għan li jagħmluha aktar faċli għall-

użaw l-ADR, 76 % sabuha mod sodisfaċenti ta' kif wieħed isolvi t-tilwim Bord Pilota dwar in-Negozju Ewropew, http://ec.europa.eu/yourvoice/ebtp/consultations/2010/adr/index_en.htm).

¹³ Ir-Rakkomandazzjoni tal-Kummissjoni 98/257/KE dwar il-prinċipji applikabbli għall-korpi responsabbli għal soluzzjoni barra mill-qorti ta' tilwim li jinvolvi l-konsumaturi ĠU L 115, 17.4.1998, p. 31

¹⁴ Ir-Rakkomandazzjoni tal-Kummissjoni 2001/310/KE dwar il-prinċipji applikabbli għall-korpi barra mill-qorti inkarigati mis-soluzzjoni konsenswali ta' tilwim li jinvolvu l-konsumaturi, ĠU 109, 19.4.2001, p. 56.

konsumaturi li jfittxu rimedju fis-Suq Uniku kemm jekk qeghdin jixtru onlajn kif ukoll jekk le, u għaldaqstant huma qeghdin jikkontribwixxu effettivament għat-tkabbir u l-istabbiltà tal-ekonomija permezz ta' titjib fid-domanda tal-konsumatur.

Il-Programm ta' Hidma tal-Kummissjoni għall-2011 identifika l-ADR għall-konsumaturi bħala wahda mill-proposti strateġiċi tal-Kummissjoni għall-2011¹⁵. L-Att dwar is-Suq Uniku¹⁶, identifika leġislazzjoni dwar is-Soluzzjoni Alternattiva tat-Tilwim u s-Soluzzjoni tat-Tilwim Onlajn bħala wahda mill-azzjonijiet ewlenin għat-tnedija mill-ġdid tat-tkabbir u għat-tishih fil-fiduċja tal-konsumatur fis-Suq Uniku.

L-appoġġ politiku għal dan l-approċċ ġie espress fl-oghla livell. Il-Parlament Ewropew¹⁷ u l-Kunsill¹⁸ it-tnejn li huma qablu mal-azzjoni leġislattiva tal-UE li se titwettaq fil-qasam tal-ADR u l-ODR. Barra minn dan, il-Kunsill Ewropew tar-Rebbiegħa u ta' Ottubru 2011 talab li l-proposti jiġu adottati sal-aħħar tal-2012 bħala parti mill-isforzi koordinati biex is-Suq Uniku jingħata spinta ġdida¹⁹.

Il-leġislazzjoni proposta tkopri tilwim kuntrattwali bejn il-konsumaturi u l-operaturi tas-suq minhabba bejgħ ta' oġġetti jew il-forniment ta' servizzi. Dan jinkludi ilmenti mressqa minn konsumaturi kontra operaturi tas-suq imma wkoll ilmenti mressqa minn operaturi tas-suq kontra l-konsumaturi. Madankollu, il-proposti ma jkoprux tilwim bejn in-negozji (tilwim bejn negozju u iehor). Ir-relazzjoni bejn il-konsumaturi u n-negozji hija differenti minn dik ta' bejn in-negozji: l-assimetriji fir-relazzjoni bejn l-operaturi tas-suq u l-konsumaturi waslu biex ikun hemm regoli speċifiċi dwar il-harsien tal-konsumatur, inklużi regoli dwar l-ġhoti ta' informazzjoni lill-konsumaturi, li jirregolaw dawn it-tranzazzjonijiet. Matul il-konsultazzjonijiet pubbliċi li għamlet il-Kummissjoni, il-partijiet interessati kollha (negozji, konsumaturi, awtoritajiet nazzjonali) esprimew il-fehma li dawn l-ispeċifitajiet għandhom jiġu riflessi wkoll fl-leġislazzjoni tal-UE dwar l-ADR li għandha ttipprovdi mizuri speċifiċi fuq l-ADR għat-tilwim li jinvolvi l-konsumaturi.

Sabiex tiġi ffaċilitata s-soluzzjoni tat-tilwim transkonfinali, huwa importanti wkoll li jiġi inkoraġġut l-iżvilupp tan-netwerks Ewropej tal-entitajiet tal-ADR. L-entitajiet nazzjonali tal-ADR għandhom isiru parti min-netwerks Ewropej eżistenti li huma speċifiċi għas-settur sabiex iħalluhom jaħdmu b'mod effiċjenti u jipprovdu kopertura tal-ADR xierqa għat-tilwim transkonfinali li jkun hemm f'dawn is-setturi (eż. *'FIN-NET' – Network biex jiġi ssetiljat barra mill-qorti tilwim finanzjarju transkonfinali*²⁰ jikkonsisti minn entitajiet tal-ADR li jittrattaw tilwim transkonfinali bejn il-konsumaturi u l-fornituri tas-servizzi finanzjarji).

Barra minn dan, fi snin riċenti, tnedew għadd ta' inizjattivi li għandhom l-għan li jiżviluppaw entitajiet tal-ADR transnazzjonali fl-UE fejn operaturi tas-suq minn Stati Membri differenti

¹⁵ Programm ta' Hidma Leġislattiv tal-Kummissjoni għall-2011, COM(2010) 623.

¹⁶ "L-Att dwar is-Suq Uniku" COM(2011) 206, p. 9.

¹⁷ Ir-Risoluzzjoni tal-Parlament Ewropew tas-6 ta' April 2011 dwar it-Tmexxija u s-Shubija fis-Suq Uniku [2010/2289(INI)].

¹⁸ Il-Konklużjonijiet tal-Kunsill dwar il-Kompettività tat-30 ta' Mejju 2011 dwar il-prijoritajiet għat-tnedija mill-ġdid tas-Suq Uniku (Doc.10993/11).

¹⁹ Il-Konklużjonijiet tal-Kunsill Ewropew tal-24-25 ta' Marzu 2011 (Doc. EUCO 10/11) u tat-23 ta' Ottubru 2011 (DOC EUCO 52/11).

²⁰ http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/finnet/index_en.htm

jagħmlu parti mill-istess entità tal-ADR li tinsab fi Stat Membru wiehed²¹. L-iżvilupp ta' dawn l-inizjattivi għandhom ikompli jigu inkoraġġuti.

Il-leġislazzjoni proposta hija pass importanti fil-kostruzzjoni ta' sistemi ta' soluzzjoni barra mill-qorti li jkunu effettivi u effiċjenti. B'dan il-mod, għandha tigi meqjusa bħala xi haġa li qed twitti t-triq għal aktar miżuri li se jikkomplimentaw dan il-qafas, jiġifieri l-iżvilupp tal-ADR kollettivi u approċċ Ewropew għal soluzzjoni kollettiva.

Il-Kummissjoni qiegħda tipproponi żewġ inizjattivi marbuta internament, Direttiva dwar l-ADR u Regolament dwar l-ODR. Iż-żewġ proposti jikkomplimentaw lil xulxin. L-implimentazzjoni tad-Direttiva se tagħmel disponibbli entitajiet tal-ADR ta' kwalità tajba madwar l-UE kollha għall-ilmenti kollha tal-konsumaturi relatati ma' tilwim kuntrattwali li jkun hemm mill-bejgħ tal-oġġetti jew il-forniment ta' servizzi. Dan huwa rekwiżit ewlieni għat-thaddim tal-pjattaforma tal-ODR li se tigi stabbilita permezz ta' dan ir-Regolament.

1.1. Id-Direttiva dwar l-ADR

Direttiva dwar l-ADR għall-konsumaturi biex tassigura li jkunu jeżistu entitajiet tal-ADR ta' kwalità tajba biex jittrattaw it-tilwim kuntrattwali li jkun hemm mill-bejgħ tal-oġġetti u l-forniment tas-servizzi mill-operaturi tas-suq.

Id-Direttiva tittratta t-tliet oqsma ewlenin tal-problema li ġew identifikati wara konsultazzjoni mal-partijiet interessati u bl-użu ta' studji li twettqu fisem il-Kummissjoni. L-oqsma tal-problema huma:

- (a) Lakuni fil-kopertura tal-entitajiet tal-ADR kemm fil-livell speċifiku tas-settur kif ukoll f'livell ġeografiku;
- (b) Nuqqas ta' għarfien u informazzjoni insuffiċjenti jtellfu lill-konsumaturi u lin-negozji milli jużaw l-entitajiet tal-ADR; kif ukoll
- (c) Il-kwalità varjabbli tal-ADR: għadd sinifikanti tal-entitajiet tal-ADR mhumiex konformi mal-prinċipji ewlenin stipulati miż-żewġ Rakkomandazzjonijiet tal-Kummissjoni.

L-ewwel nett, se jkun importanti li jiġi assigurat li l-entitajiet tal-ADR ikunu disponibbli għat-tilwim kollu li jnvolvi l-konsumaturi li jirriżulta minn tranzazzjonijiet fis-Suq Uniku. Id-Direttiva għandha l-għan li tassigura li l-entitajiet tal-ADR ikunu fis-seħh madwar l-UE kollha biex ikopru kwalunkwe tilwim kuntrattwali li jnvolvi l-konsumaturi u li jirriżulta mill-bejgħ ta' oġġetti jew il-forniment ta' servizzi.

Barra minn dan, in-nuqqas ta' informazzjoni dettaljata tippreżenta għall-konsumaturi, imma wkoll għall-operaturi tas-suq, ostakolu sinifikanti għall-użu tal-ADR. L-operaturi tas-suq se jkunu meħtieġa jipprovdu lill-konsumaturi informazzjoni dwar liema entità tal-ADR hija kompetenti biex tittratta t-tilwim kuntrattwali li jnvolvi l-konsumaturi li jista' jkun hemm u li jkun jnvolvi lilhom. L-operaturi tas-suq se jkunu obbligati wkoll li jinfurmaw lill-

²¹ Ara pereżempju “Is-Servizz Ewropew dwar il-Konċiljazzjoni tal-Kiri ta' Karozza (ECRCS)”, proġett bi prova li tnieda f'Lulju 2010 li jittratta t-tilwim marbut mal-kiri ta' karozzi transkonfinali fl-Ewropa (<http://www.leaseurope.org/index.php?page=consumer-redress-service>).

konsumaturi dwar jekk humiex se jiehdu impenn li jużaw l-ADR jew le fir-rigward tal-ilmenti li jittressqu kontribom mill-konsumaturi.

Id-Direttiva għandha wkoll l-għan li tassigura li l-entitajiet tal-ADR jirrispettaw għadd ta' prinċipji ta' kwalità bħalma huma l-imparzjalità, it-trasparenza, l-effikaċja u l-gustizzja. L-awtoritajiet kompetenti fl-Istati Membri se jimmonitorjaw l-entitajiet tal-ADR u jassiguraw li dawn jaħdmu kif suppost.

Wara l-implimentazzjoni xierqa tad-Direttiva, kull konsumatur, irrelevanti minn fejn joqgħod fl-UE, se jkollu aċċess għall-entitajiet tal-ADR ta' kwalità tajba meta jkun hemm xi problemi mix-xiri ta' oġġetti jew servizzi minn operatur tas-suq stabbilit fl-UE.

1.2. Ir-Regolament dwar l-ODR

Regolament dwar l-ODR għall-konsumaturi biex jippermetti lill-konsumaturi u lill-operaturi tas-suq li jkollhom aċċess dirett għal pjattaforma onlajn li se tgħin biex jiġu solvuti t-tilwim kuntrattwali li jirriżulta minn tranżazzjonijiet transkonfinali onlajn permezz tal-intervent ta' entità tal-ADR b'konformità mad-Direttiva.

Ir-Regolament jistabbilixxi pjattaforma Ewropea għas-soluzzjoni tat-tilwim onlajn” ('Pjattaforma tal-ODR'). Din il-pjattaforma, stabbilita mill-Kummissjoni, se tkun aċċessibbli b'mod dirett mill-konsumaturi u mill-operaturi tas-suq u se tittrażmetti l-ilmenti tagħhom lil entità tal-ADR li tkun kompetenti biex tittratta t-tilwima tagħhom. Għaldaqstant, din il-pjattaforma se tibni fuq id-disponibbiltà tal-ADR għat-tilwim tal-konsumaturi fl-Istati Membri kollha.

Il-pjattaforma tal-ODR se tkun websajt interattiva li toffri lill-konsumaturi u lill-operaturi tas-suq punt ta' dħul uniku għas-soluzzjoni tat-tilwim kuntrattwali li jirriżulta minn tranżazzjonijiet transkonfinali tal-kummerċ elettroniku. Il-pjattaforma se tkun aċċessibbli fil-lingwi uffiċjali kollha tal-UE u l-użu tagħha se jkun mingħajr ħlas. It-thaddim tagħha se jkun iffaċilitat min-netwerk tal-faċilitaturi tal-ODR.

Il-konsumaturi u l-operaturi tas-suq se jkunu jistgħu jressqu l-ilmenti permezz ta' formola tal-ilment elettronika li se tkun disponibbli fuq il-websajt tal-pjattaforma fil-lingwi uffiċjali kollha tal-UE. Permezz tad-dejta li tingħata fil-formola tal-ilment elettronika, il-pjattaforma se tkun tista' tidentifika l-entitajiet tal-ADR li jistgħu jkunu kompetenti biex jittrattaw it-tilwima u awtomatikament se tittrażmetti l-ilment lil dik l-entità tal-ADR li jkunu qablu fuq il-kompetenza tagħha l-partijiet. Dik l-entità tal-ADR se tfittex li ssolvi t-tilwim b'konformità mar-regoli tal-proċedura tagħha stess. Madankollu, l-ilmenti kollha li jiġu ttrattati permezz tal-pjattaforma tal-ODR, li jkunu relatati mal-kummerċ elettroniku, se jkollhom bżonn jiġu ttrattati malajr. Għaldaqstant, ir-Regolament jistipula skadenza ta' żmien, li hija iqsar minn dik li normalment ikun hemm bżonn biex jissolva tilwim mhux onlajn.

Il-pjattaforma se tipprovdi wkoll informazzjoni dwar l-entitajiet tal-ADR u informazzjoni generali dwar l-ADR bħala mezz ta' soluzzjoni ta' tilwim barra mill-qorti. Il-konsumaturi se jkunu jistgħu jsibu informazzjoni dwar il-pjattaforma tal-ODR, inkluża link elettronika għall-pjattaforma, fuq il-websajts tal-operaturi tas-suq. Meta l-konsumaturi jfittxu oġġetti jew servizzi fuq il-websajts rilevanti b'dan il-mod se jkunu jistgħu jsiru jafu, qabel ma jagħmlu tranżazzjoni, dwar il-mezzi possibbli ta' rimedju għall-problemi li jistgħu jirriżultaw mit-tranżazzjoni prevista. Dan se jnissel fil-konsumaturi fiduċja fid-deċiżjoni tagħhom li jixtru onlajn u b'mod transkonfinali.

Għaldaqstant ir-Regolament se jirrimedja t-thassib ewlieni dwar ix-xiri u l-bejgħ onlajn b'mod transkonfinali, biex b'hekk jagħti ċans li joħroġ il-potenzjal kollu tal-kummerċ elettroniku. F'dinja digitali, se jkun importanti li l-konsumaturi u l-operaturi tas-suq jingħataw is-setgħa li jressqu l-ilmenti tagħhom onlajn u li jittrattaw it-tilwim b'mezzi elettronici. Dan se jwassal għal ekonomiji ta' skala, hajja aktar faċli u soluzzjoni aktar mgħaġġla tal-każijiet transkonfinali.

2. IR-RIŻULTATI TAL-IMPLIMENTAZZJONI TAL-PAKKETT LEĠIŻLATTIV

Dawn l-eżempji huma bbażati fuq tilwim reali bejn in-negozji u l-konsumaturi:

Anna, ċittadina Ewropea, ordnat l-għamara għall-appartament il-ġdid tagħha mingħand bejjiegħ stabbilit fl-istess Stat Membru tagħha. Hija ftehmiet mal-bejjiegħ li l-għamara tkun ikkonsenjata d-dar tagħha u li thallas nofs il-prezz qabel il-kunsinna u l-bqija meta tasal il-kunsinna. Meta waslet l-għamara, Anna nnutat li l-wiċċ tal-mejda kien migruf sew u li s-sufan kien imtebba'. Hija issa qed tirrifjuta li thallas l-ammont li fadal u qed titlob lill-bejjiegħ biex ibiddlilha l-mejda u s-sufan. Il-bejjiegħ jemmen li l-għamara giet ikkonsenjata f'kundizzjoni perfetta u jinsisti li Anna għandha tonora l-obbligi tagħha. Jekk jieħdu t-tilwima tagħhom il-qorti kemm Anna kif ukoll il-bejjiegħ se jonfqu ħafna flus u jaħlu ħafna hin. Biex isolvu t-tilwima tagħhom, iż-żewġ partijiet qegħdin ifittxu mod li ma jiswiex ħafna flus u li ma jdumx²².

Oliver u Eloise, żewġ ċittadini Ewropej, ibbukjaw onlajn pakkett ta' vaganza ta' ġimgha għall-vjaġġ għal tnejn fi Stat Membru iehor. Il-pakkett li gie offrut lilhom minn fornitur ta' servizz f'dak l-Istat Membru inkluda l-prezz tat-titjira, l-akkomodazzjoni fl-lukanda f'kamra għal żewġ persuni, u l-kolazzjon ta' filgħodu. Thallas depożitu ta' 20 % għar-riżervazzjoni tal-lukanda.

Hekk kif waslu fil-lukanda, Oliver u Eloise ġew infurmati li ma kienx hemm disponibbli kmamar għal żewġ persuni. Ġew infurmati wkoll li huma kellhom iħallsu EUR 10 addizzjonali kull wieħed għall-kolazzjon ta' filgħodu. Huma esprimew id-dizappunt tagħhom u talbu lill-manigment tal-lukanda biex jipprovdulhom is-servizzi kif deskritt fuq il-websajt. Il-manigment tal-lukanda ma setax jagħmel dan u lanqas ma seta' joffrilhom soluzzjoni alternattiva. Oliver u Eloise talbu li jerġgħu jingħataw id-depożitu imma l-manigment tal-lukanda rrifjuta li jagħti rifużjoni. Huma kellhom isibu akkomodazzjoni alternattiva u b'hekk spiċċaw għamla spejjeż żejda.

Meta waslu lura, Oliver u Eloise ppruvaw kemm-il darba jikkuntattjaw kemm il-lukanda kif ukoll il-fornitur tal-pakkett tal-vaganza biex igibu lura d-depożitu li kienu ħallsu. Madankollu, huma ma rnexxielhomx igibu flushom lura. Billi Oliver u Eloise ma kinux jafu x'għandhom jagħmlu biex isibu mezz aktar faċli għas-soluzzjoni tat-tilwima tagħhom, huma kkuntattjaw liċ-Ċentru Ewropew għall-Konsumaturi (ECC) fl-Istat Membru tagħhom u ressu ilment li spjega s-sitwazzjoni tagħhom. L-ECC imbagħad ikkuntattja l-ECC fl-Istat Membru tal-fornitur tas-servizz biex jipprova jsib mod ta' kif isolvi t-tilwima mal-lukanda. L-entità tal-ADR fl-Istat Membru tal-fornitur tas-servizz li tittratta dawn it-tipi ta' tilwim ħadmet fuq il-każ ġaladarba l-fornitur tas-servizz qabel li tintuża din il-proċedura. Wara sitt xhur u għadd ta' ittri u telefonati, l-operatur tas-suq qabel li jhallas lura d-depożitu.

Għalkemm Oliver u Eloise finalment ħadu flushom lura, il-proċedura ħadet wisq fit-tul. Għaldaqstant huma jixtiequ ħafna jsibu soluzzjoni aktar mgħaġġla u effettiva għat-tilwima tagħhom²³.

²² Storja fittizja msejsa fuq problemi reali.

²³ Storja fittizja msejsa fuq problemi reali.

Jekk nerġghu mmorru lura għall-konsumaturi li l-istejjer tagħhom huma rrapportati hawn fuq, ejja issa naraw kif l-istejjer tagħhom ikomplu wara l-implimentazzjoni tal-proposti tal-Kummissjoni.

Anna u l-kumpanija tal-ghamara rnexxielhom jidentifikaw l-entità tal-ADR kompetenti biex tittratta t-tilwima tagħhom permezz tal-irċevuta li hija ngħatat meta hallset l-ewwel pagament akkont. Bis-saħħa tal-intervent tal-entità tal-ADR, il-fatti ġew iċċarati u nstabiet soluzzjoni amikevoli għall-partijiet. Il-bejjieġh qabel li jissostitwixxi l-oġġetti dannegġati u Anna, min-naħa tagħha, qablet li thallas l-ammont li kien għad fadal.

Meta spiċċatilhom il-vaganza u marru lura d-dar, Oliver u Eloise aċċessaw il-websajt li kienu użaw biex ibbukjaw il-pakkett tal-vaganza. Fit-taqsima tal-websajt “ilmenti tal-konsumatur” huma sabu dikjarazzjoni mill-operatur tas-suq dwar l-entità tal-ADR li biha hu kopert u li hu ha l-impenn li juża l-ADR biex isolvi t-tilwim mal-konsumaturi. Id-dikjarazzjoni inkludiet ukoll link għall-pjattaforma tal-ODR mifruxa fl-UE kollha. Hemmhekk, huma sabu formola tal-ilment elettronika li huma mlew fl-ewwel lingwa tagħhom. Il-pjattaforma identifikat entità tal-ADR kompetenti u pprovdiet informazzjoni ddettaljata dwarha, inkluża l-informazzjoni dwar ir-regoli ta' proċedura tagħha u t-tariffi li għandhom jithallsu. Billi din l-informazzjoni kienet ipprovduta fl-ewwel lingwa tagħhom, Oliver u Eloise skoprew b'mod faċli dak kollu li kellhom ikunu jafu biex ikunu f'pożizzjoni jiddeċiedu jekk iridux jibdew proċedura tal-ADR. Billi l-proċedura quddiem l-entità tal-ADR kienet bla hlas għall-konsumaturi, huma ddeċidew li jippruvawha.

Il-proċess kollu sar onlajn permezz tal-pjattaforma tal-ODR u Oliver u Eloise nżammu informati matul il-proċess kollu.

Tletin jum wara, Oliver u Eloise rċevew messagġ permezz tal-pjattaforma tal-ODR li hija mifruxa fl-UE kollha li ttiehdet deċiżjoni u li l-fornitur tas-servizz qabel li jirritorna d-depożitu. It-tilwima tagħhom ġiet solvuta b'mod mgħaġġel mingħajr aktar spejjeż min-naħa tagħhom. Ftit ġimgħat wara, l-ammont kollu tad-depożitu ġie trasferit fil-kont tal-bank tagħhom.

3. IT-TMEXXIJA TAL-PAKKETT

Sabiex jassigura implimentazzjoni tad-Direttiva bla problemi, it-thaddim xieraq tal-entitajiet tal-ADR li jipprovdu servizzi ta' kwalità lill-konsumaturi u lill-operaturi tas-suq se jkun immonitorjat mill-viċin f'kull Stat Membru. L-awtoritajiet kompetenti nazzjonali, fost l-oħrajn, se jivvalutaw jekk entità tal-ADR partikolari tirrispetta r-rekwiżiti tal-kwalità stipulati mid-Direttiva. Barra minn dan, huma se jipubblikaw rapporti regolari dwar l-iżvilupp u t-thaddim tal-entitajiet tal-ADR. Finalment, kull tliet snin, il-Kummissjoni se tfassal rapport dwar l-applikazzjoni tad-Direttiva u tgħaddih lill-Parlament Ewropew u lill-Kunsill.

Kif diġà ssemma, it-thaddim tal-pjattaforma tal-ODR huwa marbut mal-implimentazzjoni xierqa tad-Direttiva. Ġaladarba fl-Istati Membri kollha jkun hemm kopertura shiha tal-

entitajiet tal-ADR li jitrattaw it-tilwim kuntrattwali li jinvolvi l-konsumaturi marbut mal-bejgħ ta' oġġetti jew il-forniment ta' servizzi, il-pjattaforma tal-ODR tkun tista' taħdem kif suppost u sservi l-iskop tagħha.

Għaldaqstant, il-pjattaforma tal-ODR tibda tithaddem wara l-iskadenza li l-Istati Membri għandhom biex jimplimentaw id-direttiva dwar l-ADR.

It-thaddim tal-pjattaforma teħtiegħ l-elaborazzjoni ta' applikazzjonijiet tal-IT li fost l-oħrajn, se jippermettu li jiġu sottomessi l-ilmenti b'mod elettroniku u l-immaniggar tal-każijiet fil-pjattaforma. L-applikazzjonijiet tal-IT rilevanti se jiġu żviluppati u jkunu lesti biex jintużaw għaladarba tibda tintuża l-pjattaforma tal-ODR.

4. MIŻURI ANĊILLARI

Barra minn dawn l-azzjonijiet u b'mod parallel, il-Kummissjoni se timplimenta għadd ta' miżuri anċillari li se jtejbju l-aċċess u l-użu ta' entitajiet tal-ADR ta' kwalità mill-konsumaturi u l-operaturi tas-suq.

4.1. Tagħrif

Il-forniment ta' informazzjoni preċiża u mmirata dwar il-miżuri l-godda lill-konsumaturi, lill-operaturi tas-suq, lill-entitajiet tal-ADR nazzjonali u lill-awtoritajiet tal-Istati Membri huwa importanti ħafna biex ikun hemm żieda fil-livelli ta' għarfien u biex jiġi assigurat li l-konsumaturi u l-operaturi tas-suq jagħmlu użu sħiħ mill-entitajiet tal-ADR ta' kwalità.

Il-konsumaturi

Safejn il-konsumaturi huma kkonċernati, il-Kummissjoni se torganizza kampanji ta' informazzjoni f'koordinazzjoni mal-organizzazzjonijiet nazzjonali tal-konsumatur. L-informazzjoni se tiġi trażmessa permezz tal-websajts u tal-fuljetti. Barra minn dan, se jintużaw mezzi awdjoviżivi biex jattiraw l-attenzjoni tal-partijiet interessati u biex jistimulaw l-interess tal-konsumaturi biex ifittxu aktar informazzjoni dwar l-ADR. Il-Kummissjoni se tirrklama dawn il-mezzi awdjoviżivi fuq il-websajt tagħha li se tkun mghammra bl-informazzjoni rilevanti kollha.

L-operaturi tas-suq

L-organizzazzjonijiet tan-negozji nazzjonali u daww tal-UE se jiġu mistiedna biex jikoordinaw u jorganizzaw workshops u konferenzi li jipprovdu informazzjoni lill-operaturi tas-suq, b'mod partikolari l-SMEs, dwar l-obbligi tagħhom skont il-leġiżlazzjoni l-għdida. Barra minn dan, il-fatt li l-operaturi tas-suq, b'mod partikolari l-SMEs, minn madwar l-UE kollha se jingabru flimkien se jirriżulta fi skambju tal-aħjar prassi, se jippromwovi l-kompetizzjoni u jtejjeb l-ittrattar tal-ilmenti mill-kumpaniji.

Għall-SMEs, se jkun hemm enfazi addizzjonali fuq it-tixrid tal-informazzjoni u fuq miżuri ta' taħriġ dwar il-proċeduri tal-ADR u l-ODR, kif ukoll fuq id-drittijiet tal-konsumaturi u l-obbligi tal-operaturi ekonomiċi. In-networks, bħalma hu l-EEN (in-Netzwerk Europew tal-Intrapriži) se jipprovdu appoġġ speċifiku dwar it-taħriġ u l-informazzjoni fuq kwistjonijiet transkonfinali f'dan il-kuntest. Operaturi tas-suq, b'mod partikolari l-SMEs, li jkunu infurmati aħjar, mhux biss jikkontribwixxu għas-suċċess tal-iskemi tal-ADR u tal-pjattaforma tal-ODR imma jkunu jistgħu jevitaw jew inaqqsu t-tilwim ukoll.

L-entitajiet tal-ADR nazzjonali

L-entitajiet tal-ADR se jiġu informati dwar il-bidliet introdotti bl-implimentazzjoni tal-pakkett leġislativ permezz ta' kuntatt dirett ma' entitajiet tal-ADR oħra jew mad-dipartimenti tal-ministeri responsabbli għall-affarijiet tal-konsumatur tal-UE fl-Istati Membri.

L-Istati Membri

Skont id-Direttiva proposta, l-Istati Membri se jkollhom jassiguraw li d-dispożizzjonijiet dwar il-kopertura u l-kwalità tal-entitajiet tal-ADR stabbiliti fit-territorji tagħhom kif ukoll ir-rekwiziti tal-informazzjoni jkunu implimentati b'mod xieraq u fil-pront fl-iskadenza preskritta. Il-Kummissjoni hija konxja li, sabiex tilhaq l-għan tagħha, jehtieg li tiġi żviluppata minn stadju bikri, il-koooperazzjoni mal-awtoritajiet nazzjonali.

4.2. IT-TAHRIG

Mizura ewlenija li tassigura li d-Direttiva tiġi implimentata bis-sħiħ u li l-pjattaforma tal-ODR tithaddem immedjatament hija t-taħriġ tal-entitajiet tal-ADR nazzjonali. L-entitajiet tal-ADR se jingħataw informazzjoni dwar il-kriterji tal-kwalità li huma għandhom jirrispettaw u l-obbligu li jirreġistraw mal-pjattaforma tal-ODR. Barra minn dan, in-Netwerk taċ-Ċentri Ewropej tal-Konsumaturi (ECC-Net)²⁴ se jintuża wkoll bħala mezz ta' komunikazzjoni għall-konsumaturi li se jgħinhom jiksibu l-informazzjoni dwar it-tħaddim tal-pjattaforma tal-ODR.

5. IŻ-ŻMIEN LI TITTIEHED AZZJONI

Iż-żewġ strumenti legali proposti huma mfassla biex iżidu l-fiduċja fis-Suq Uniku u biex jissimplifikaw il-hajja tal-konsumaturi.

Ġaladarba dawn il-proposti jkunu adottati u implimentati, il-konsumaturi huma mistennija li jkollhom aċċess għall-entitajiet tal-ADR ta' kwalità għat-tilwim kuntrattwali li jirriżulta minn tranżazzjonijiet, kemm jekk onlajn kif ukoll jekk le, transkonfinali jew domestiċi. Huma se jkunu jistgħu jidentifikaw b'mod faċli l-entità tal-ADR li hija kompetenti biex tittratta t-tilwima tagħhom. Il-fiduċja tal-konsumaturi li jiehdu sehem fi tranżazzjonijiet transkonfinali u li jestendu l-isfera ta' interess tagħhom lil hinn mill-fruntieri tal-Istati Membri tagħhom se tissahħaħ.

L-implimentazzjoni tal-pakkett leġislativ se jkollha vantaġġi sinifikanti wkoll għall-operaturi tas-suq. Huma se jkunu jistgħu jevitaw proċeduri tal-qorti li jiehdu ż-żmien u jiswew hafna filwaqt li jzommu u jtejbu r-reputazzjoni kummerċjali tagħhom. Ġaladarba l-operaturi tas-suq ikunu jafu li tezisti sistema effiċjenti u onlajn għal rimejdu, jista' jagħti l-każ li dawn ikollhom opportunitajiet aħjar biex joffru varjetà akbar tal-prodotti u s-servizzi tagħhom permezz tal-internet. B'riżultat ta' dan, in-negozji u b'mod partikolari l-SMEs, se jkollhom aktar inċentivi biex itejbu wkoll is-sistemi interni li jittrattaw l-ilmenti. Dan se jwassal ukoll għal kompetizzjoni aħjar fis-Suq Uniku.

Il-koleġislaturi huma mistiedna biex jadottaw iż-żewġ proposti leġislativi sal-aħħar tal-2012 sabiex jassiguraw li jkun hemm qbil fil-livell tal-UE dwar din l-azzjoni ewlenija tal-Att dwar is-Suq Uniku, flimkien mal-11-il azzjoni ewlenin l-oħra, biex jiġi ċelebrat it-30 sena

²⁴

http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_en.htm

anniversarju tas-Suq Uniku. Billi toffri lill-konsumaturi u l-operaturi tas-suq il-possibbiltà li jużaw, jekk huma jagħżlu li jagħmlu dan, mezzi barra mill-qorti biex isolvu t-tilwim tagħhom, l-UE qiegħda tiegħu pass addizzjonali lejn it-tishih tas-Suq Uniku li jpoġġi lill-konsumaturi fil-qalba tiegħu.