It-Tlieta 25 ta' Ottubru 2011

I

(Riżoluzzjonijiet, rakkomandazzjonijiet u opinjonijiet)

RIŻOLUZZJONIJIET

IL-PARLAMENT EWROPEW

Soluzzjoni alternattiva tat-tilwim fi kwistjonijiet ċivili, kummerċjali u familjari

P7_TA(2011)0449

Riżoluzzjoni tal-Parlament Ewropew tal-25 ta' Ottubru 2011 dwar soluzzjoni alternattiva tat-tilwim fi kwistjonijiet ċivili, kummerċjali u familjari (2011/2117(INI)

(2013/C 131 E/01)

Il-Parlament Ewropew,

— wara li kkunsidra l-Artikolu 3(2) tat-Trattat dwar l-Unjoni Ewropea u l-Artikoli 67 u 81(2)(g) tat-Trattat dwar il-Funzjonament tal-Unjoni Ewropea,

— wara li kkunsidra d-dokument ta' konsultazzjoni tal-Kummissjoni bit-titolu "Dwar l-użu tas-Soluzzjoni Alternattiva tat-Tilwim bħala mezz biex jissolva tilwim relatat ma' transazzjonijiet kummerċjali u prattiċi fl-Unjoni Ewropea" tat-18 ta' Jannar 2011 u d-dokument bit-titolu "Sommarju tat-tweġibiet milqugħa" ippubblikat f'April 2011,

— wara li kkunsidra d-dokument ta' konsultazzjoni tal-Kummissjoni bit-titolu "Soluzzjoni alternattiva tat-tilwim fil-qasam tas-servizzi finanzjarji" tal-11 ta' Diċembru 2008 u d-dokument bit-titolu "Sommarju tat-tweġibiet għall-konsultazzjoni pubblika dwar soluzzjoni alternattiva tat-tilwim fil-qasam tas-servizzi finanzjarji" tal-14 ta' Settembru 2009,

— wara li kkunsidra l-Green Paper dwar soluzzjoni alternattiva tat-tilwim fil-liġi ċivili u kummerċjali tad-19 ta' April 2002 (COM(2002)0196),

— wara li kkunsidra r-rakkomandazzjonijiet tal-Kummissjoni tat-30 ta' Marzu 1998 dwar il-prinċipji applikabbli għall-korpi involuti fis-soluzzjoni extraġudizzjarja tat-tilwim tal-konsumaturi [1] u tal-4 ta' April 2001 rigward il-prinċipji għall-korpi extraġudizzjarji involuti fis-soluzzjoni konsenswali tat-tilwim tal-konsumaturi [2],

— wara li kkunsidra l-Komunikazzjoni tal-Kummissjoni 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' " (COM(2011)0206),

— wara li kkunsidra r-Riżoluzzjoni tal-Kunsill tal-25 ta' Mejju 2000 dwar netwerk madwar il-Komunità ta' korpi nazzjonali għas-soluzzjoni extraġudizzjarja tat-tilwim tal-konsumaturi [3] u n-Netwerk Extraġudizzjarju Ewropew (EEJ-Net) stabbilit fis-16 ta' Ottubru 2001,

[1] ĠU L 115, 17.4.1998, p. 31.
[2] ĠU L 109, 19.4.2001, p. 56.
[3] ĠU C 155, 6.6.2000, p. 1.

It-Tlieta 25 ta' Ottubru 2011

— wara li kkunsidra l-Memorandum ta' Fehim dwar Netwerk ta' Lmenti Extraġudizzjarji Transkonfinali għas-Servizzi Finanzjarji fiż-Żona Ekonomika Ewropea tat-30 ta' Marzu 1998 u FIN-NET,

— wara li kkunsidra d-Deċiżjoni tal-Kunsill 2001/470/KE tat-28 ta' Mejju 2001 1 li tistabbilixxi Netwerk Ġudizzjarju Ewropew fil-materji ċivili u kummerċjali ([1]).

— wara li kkunsidra l-Kodiċi tal-Kondotta Ewropea tal-Medjaturi (minn hawn 'il quddiem: "Kodiċi tal-Kondotta") stabbilit fl-2004,

— wara li kkunsidra d-Direttiva 2008/52/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal- 21 ta' Mejju 2008 dwar ċerti aspetti ta' medjazzjoni f'materji ċivili u kummerċjali ([2]),

— wara li kkunsidra l-istudju intitolat "L-ispiża ta' Non ADR – Stħarriġ u Turija tal-Ispejjeż Propji ta' Litigazzjoni Kummerċjali Intra-Komunitarja", tad-9 ta' Ġunju 2010, miċ-Ċentru ADR, Ruma, l-Italja,

— wara li kkunsidra l-konstatazzjonijiet tal-Bord bi Prova dwar in-Negozju Ewropew (EBTP) dwar "Soluzzjoni Alternattiva tat-Tilwim", għall-perjodu mis-17 ta' Diċembru 2010 sas-17 ta' Jannar 2011,

— wara li kkunsidra r-riżoluzzjoni tiegħu tat-12 ta' Marzu 2003 dwar il-Green Paper tal-Kummissjoni dwar soluzzjoni alternattiva tat-tilwim fil-liġi ċivili u kummerċjali ([3]),

— wara li kkunsidra r-rakkomandazzjoni tiegħu tad-19 ta' Ġunju 2007 ibbażata fuq ir-rapport tal-Kumitat ta' Inkjesta dwar il-Kriżi tal-Equitable Life Assurance Society ([4]),

— wara li kkunsidra r-riżoluzzjoni tiegħu tal-25 ta' Novembru 2009 dwar il-Komunikazzjoni mill-Kummissjoni lill-Parlament Ewropew u lill-Kunsill dwar iż-Żona ta' libertà, sigurtà u ġustizzja għas-servizz taċ-ċittadini - Il-Programm ta' Stokkolma ([5]),

— wara li kkunsidra r-riżoluzzjoni tiegħu tas-6 ta' April 2011 dwar il-governanza u s-sħubija fis-suq uniku ([6]),

— wara li kkunsidra r-riżoluzzjoni tiegħu tat-13 ta' Settembru 2011 dwar l-implimentazzjoni tad-direttiva dwar il-medjazzjoni fl-Istati Membri, l-impatt tagħha fuq il-medjazzjoni u l-adozzjoni tagħha mill-qrati ([7]),

— wara li kkunsidra l-Artikolu 48 tar-Regoli ta' Proċedura tiegħu,

— wara li kkunsidra r-rapport tal-Kumitat għall-Affarijiet Legali u l-opinjoni tal-Kumitat għas-Suq Intern u l-Ħarsien tal-Konsumatur (A7-0343/2011),

A. billi l-aċċess għall-ġustizzja huwa dritt fundamentali,

B. billi żona ta' libertà, sigurtà u ġustizzja, kif stabbilit fit-Trattati, għandha tissodisfa l-ħtiġijiet taċ-ċittadini u n-negozji, pereżempju permezz tal-ħolqien ta' proċeduri iktar sempliċi u ċari, filwaqt li jittejjeb l-aċċess għall-ġustizzja,

C. billi l-objettivi tal-proċess ġudizzjarju u s-soluzzjoni alternattiva tat-tilwim huma konnessi mill-qrib u jfittxu jerġgħu jistabbilixxu malajr il-paċi ġuridika bejn il-partijiet fit-tilwima, jipproteġu b'mod addattat liġi sostantiva suġġettiva u jirregolaw il-kunflitti bejn il-partijiet,

([1]) ĠU L 174, 27.6.2001, p. 25.
([2]) ĠU L 136, 24.5.2008, p. 3.
([3]) ĠU C 61 E, 10.3.2004, p. 256.
([4]) ĠU C 146 E, 12.6.2008, p. 110.
([5]) ĠU C 285 E, 21.10.2010, p. 12.
([6]) Testi adottati, P7_TA(2011)0144.
([7]) Testi adottati, P7_TA(2011)0361.

D. billi soluzzjoni alternattiva tat-tilwim (ADR), li tgħin lil dawk involuti jevitaw proċeduri aġġudikanti tradizzjonali, tista' tkun alternattiva rapida u kosteffiċjenti għal-litigazzjoni,

E. billi l-ADR hija mekkaniżmu biex jintlaħqu soluzzjonijiet barra l-qorti billi l-konsumaturi u l-kummerċjanti jiġu megħjuna jsolvu l-kunflitti permezz tal-intervent ta' terza parti (medjatur jew arbitru),

F. billi, f'bosta pajjiżi, l-awtoritajiet pubbliċi - inklużi l-ombudsmen u l-awtoritajiet regolatorji - għandhom rwol importanti biex jinkoraġġixxu s-soluzzjoni tal-kunflitti,

G. billi t-tisħiħ tal-fiduċja taċ-ċittadini fis-suq intern u l-fiduċja fl-infurzar tad-drittijiet fit-tilwim transkonfinali jistgħu jikkontribwixxu għall-istimulazzjoni tal-ekonomija tal-UE,

H. billi l-għarfien u l-fehim taċ-ċittadini tal-UE tal-iskemi tal-ADR fl-Ewropa kollha huma ftit u konfużi, b'perċentwal żgħir biss ta' ċittadini li jafu kif jagħmlu lment quddiem korp tal-ADR,

I. billi hu importanti li jkun żgurat reklamar aħjar tal-eżistenza tal-mekkaniżmi tal-ADR u li jsir iktar biex il-konsumaturi u l-professjonisti jitħeġġu jużawhom bħala alternattiva għall-proċedimenti fil-qorti, sabiex ikun possibbli li jiġi evitat approċċ konfrontazzjonali u jiġi offrut il-prospett ta' sitwazzjoni ta' rebħ għaż-żewġ naħat,

J. billi għandu jinsab approċċ bilanċat li min-naħa jikkunsidra l-flessibbiltà tas-sistemi tal-ADR u min-naħa l-oħra tal-bżonn ta' garanzija tal-protezzjoni tal-konsumaturi u tal-proċeduri ekwitabbli,

K. billi l-Parlament talab bosta drabi għal iktar sforzi biex tiġi żviluppata l-ADR, billi talab lill-Kummissjoni tippreżenta proposta leġiżlattiva dwar l-użu tal-ADR fl-UE sal-aħħar tal-2011 fir-riżoluzzjoni tiegħu tas-6 ta' April 2011 dwar Governanza u Sħubija fis-Suq Uniku,

L. billi l-Kummissjoni inkludiet proposta leġiżlattiva dwar l-ADR, fil-Programm ta' Ħidma tagħha tal-2011 bħala inizjattiva strateġika u fil-komunikazzjoni tagħha tat-13 ta' April 2011 dwar "Att dwar is-Suq Uniku", bħala wieħed mit-tnax-il xprun sabiex jiġi stimulat it-tkabbir u r-rinfurzar tal-fiduċja, bl-għan li l-konsumatur jingħata s-setgħa,

M. billi l-iskadenza għall-implimentazzjoni tad-Direttiva 2008/52/KE skadiet fil-21 ta' Mejju 2011,

Approċċ orizzontali għal ADR

1. Jilqa' l-konsultazzjoni reċenti tal-Kummissjoni dwar l-ADR li, minkejja it-titolu wiesa' tagħha, hi mmirata esklussivament lejn it-transazzjonijiet tal-konsumatur;

2. Jemmen, madankollu, li l-ADR tifforma parti minn aġenda ġenerali tal-"ġustizzja għat-tkabbir" f'diversi setturi; hu tal-opinjoni li kwalunkwe approċċ għall-ADR għandu jmur lil hinn mit-tilwim tal-konsumatur sabiex ikunu inklużi transazzjonijiet minn negozju għal negozju (B2B) ċivili u kummerċjali, kemm jekk jitwettqu bejn negozji privati kif ukoll bejn negozji pubbliċi, tilwim familjari u każijiet ta' malafama u t-tilwim l-ieħor ta' interess ġenerali jew dawk bejn partijiet bi statut ġuridiku differenti;

3. Jilqa' l-fatt li d-Direttiva 2008/52/KE armonizzat xi standards għall-medjazzjoni; jenfasizza li jeħtieġ li jiġu definiti termini komuni u jinżammu garanziji proċedurali fl-oqsma kollha tal-ADR; iħoss il-ħtieġa li għandha terġa' ssir referenza għar-rakkomandazzjonijiet tal-Kummissjoni tal-1998 u l-2001 u l-Kodiċi ta' Kondotta;

It-Tlieta 25 ta' Ottubru 2011

4. Iqis li, filwaqt li l-awtoregolamentazzjoni tibqa' importanti, l-azzjoni leġiżlattiva li tistabbilixxi l-istandards minimi li fuqhom skemi tal-ADR jistgħu jkunu bbażati hi meħtieġa sabiex ikun ipprovdut qafas għall-ADR fi ħdan is-sistemi legali tal-Istati Membri, kif jidher fl-eżempju tad-Direttiva 2008/52/KE; jenfasizza li fi kwalunkwe qafas bħal dan għandu jiġi żgurat li d-diversità mhux qed tiġi limitata fil-qasam tal-ADR peress li mhemmx soluzzjoni standard li tista' ssolvi l-problemi varji li jistgħu jinħolqu fis-setturi legali differenti;

5. Jenfasizza l-bżonn ta' fehim aħjar tat-tipi differenti ta' mekkaniżmi u proċessi (inklużi l-attivitajiet ta' awtoritajiet pubbliċi bħall-ombudsmen) li ta' spiss jaqgħu taħt it-terminu ġeneriku tal-ADR; jemmen li, anki jekk jeżisti numru kbir ta' similaritajiet fost it-tekniki tan-negozjar u tal-għajnuna għas-soluzzjoni tat-tilwim li huma ġeneralment preżenti fis-sistemi tal-ADR, l-istruttura u l-arkitettura tal-ADR ivarjaw b'mod konsiderevoli skont l-Istati Membri;

6. Jemmen li miżuri leġiżlattivi adottati fuq il-livell tal-Unjoni Ewropea jiffaċilitaw l-implimentazzjoni tal-ADR u jinkoraġġixxu lill-persuni fiżiċi u ġuridiċi jagħmlu użu minnha aktar ta' spiss, b'mod partikolari fil-każ ta' tilwim transkonfinali, hekk kif il-proċeduri ġuridiċi biex isolvu dan it-tip ta' tilwim isiru aktar kumplessi, aktar għaljin u jieħdu aktar fit-tul;

7. F'dan il-kuntest, jistieden lill-Kummissjoni tippreżenta proposta leġiżlattiva dwar l-użu ta' soluzzjoni alternattiva tat-tilwim għall-kwistjonijiet tal-konsumaturi fl-UE sa tmiem l-2011 u jenfasizza l-importanza tal-adozzjoni rapida tagħha;

Standards komuni għal ADR

8. Jemmen li l-istandards tal-ADR għandhom jinkludu: adeżjoni ma'/qbil dwar ADR; indipendenza, trasparenza, effikaċja, ekwità, imparzjalità u kunfidenzjalità; effetti fuq il-limitazzjoni u l-preskrizzjoni; inforzabbiltà ta' ftehimiet li jirriżultaw minn ADR; kwalifika tal-partijiet terzi;

9. Huwa tal-fehma li l-korpi tal-ADR għandhom ikunu suġġetti għal evalwazzjonijiet u kontrolli regolari minn evalwaturi indipendenti;

10. Sabiex ma jkunx hemm preġudizzju għall-aċċess għall-ġustizzja, jiċħad kull impożizzjoni ġeneralizzata ta' sistema obbligatorja tal-ADR fil-livell tal-UE, iżda jissuġġerixxi li għandha tiġi evalwata sistema obbligatorja għat-tressiq ta' lmenti mill-partijiet sabiex jiġu eżaminati l-possibilitajiet ta' ADR;

11. Jattira l-attenzjoni għall-"konċiljazzjoni konġunta" Taljana bħala eżempju ta' mudell ta' prattika tajba bbażat fuq protokoll konkluż u ffirmat min-kumpanniji u l-assoċjazzjonijiet tal-konsumaturi, li fih il-kumpanija taqbel minn qabel li tuża l-ADR biex isolvi t-tilwim kollu li jista' jinħoloq fl-oqsma koperti mill-protokoll;

12. Jenfasizza li kwalunkwe klawsola tal-ADR ma għandhiex ixxekkel l-aċċess għall-ġustizzja, partikolarment min-naħa tal-parti iktar dgħajfa, li f'ċerti ċirkostanzi, tista' tkun ukoll SME, u għalhekk iqis f'dan il-kuntest li d-deċiżjonijiet ta' ADR għandhom ikunu vinkolanti biss jekk il-partijiet involuti jkunu laħqu qbil b'mod espliċitu dwar dan;

13. Hu tal-opinjoni li b'mod ġenerali l-ADR għanda tirrispetta l-obbligu li tiżvela ċ-ċirkostanzi li jaffettwaw l-indipendenza tal-parti terza jew li jwasslu għal kunflitt ta' interessi u d-dmir li l-partijiet kollha jiġu ttrattati bl-istess mod, kif stipulat fil-Kodiċi tal-Kondotta;

14. Jitlob li l-partijiet ikkonċernati u, jekk ikun il-każ, kif jinsab fil-Kodiċi tal-Kondotta, biex iżommu l-informazzjoni dwar ADR kunfidenzjali; qed iqis ukoll, fejn applikabbli, iktar miżuri b'ambitu wiesa', bħall-ħolqien ta' privileġġ professjonali, f'parallell ma' dak ipprovdut fl-Artikolu 7 tad-Direttiva 2008/52/KE;

15. Jinnota madankollu li, filwaqt li r-rispett tal-kunfidenzjalità tad-dejta personali huwa importanti, għandu jkun garantit ukoll ċertu livell ta' trasparenzali fil-proċedura tal-ADR toffri, sabiex l-Istati Membri u l-korpi tal-ADR ikunu jistgħu jelenkaw u jikkondividu l-aħjar prattiki u sabiex l-awtoritajiet regolatorji indipendenti jkollhom l-possibbiltà li jeżaminaw il-proċedura jekk jitressu lmenti;

16. Jemmen li mhijiex il-medjazzjoni biss iżda l-ADR b'mod ġenerali (l-Artikolu 8 tad-Direttiva 2008/52/KE) li għandha taffettwa perjodi ta' restrizzjoni u preskrizzjoni; jagħraf ir-riskju li jirriżulta minn bosta forom tal-ADR u r-riskju ta' dewmien abbużiv ta' proċedimenti tal-qorti; jinnota li l-istudju tal-fattibbiltà dwar il-Liġi Kuntrattwali Ewropea ([1]) jipprovdi għas-sospensjoni tal-preskrizzjoni fil-każ ta' proċedimenti ta' arbitraġġ u medjazzjoni, u f'ċerti sitwazzjonijiet ta' ADR oħra; jistieden lill-Kummissjoni tkompli taħdem fuq dan;

17. Hu konvint li l-infurzar bil-ħeffa u irħisa ta' ftehimiet li jirriżultaw minn ADR hu indispensabbli, inkluż dak transkonfinali; jitlob għal miżuri leġiżlattivi għal dawn il-finijiet;

18. Ifakkar li t-taħriġ speċifiku għal partijiet terzi newtrali hu essenzjali; jistieden lill-Kummissjoni tiġbor data dwar it-tip u l-estent tat-taħriġ meħtieġ, u biex tassisti lis-setturi fl-iżvilupp ta' skemi ta' taħriġ u ta' kontroll tal-kwalità;

ADR f'diversi oqsma

19. Jappoġġa lill-Kummissjoni fl-intenzjoni tagħha li tħeġġeġ l-użu ta' mezzi alternattivi ta' soluzzjoni tat-tilwim li jkunu aċċessibbli, rapidi, effettivi u rħas u li jkunu jistgħu jippermettu li jiġu stabbiliti u li jinżammu relazzjonijiet kummerċjali, ekonomiċi, soċjali u ta' viċinanza li jkunu ta' kwalità tajba u bbażati fuq il-fiduċja, u li jikkontribwixxu għal livell għoli ta' protezzjoni tal-konsumatur f'sitwazzjoni fejn iż-żewġ naħat jirbħu, b'benefiċċji għaż-żewġ naħat meta mqabbla mal-prattika ġudizzjarja kurrenti;

20. Jenfasizza li, għalkemm hemm diversi sistemi ta' ADR li joperaw b'mod effettiv fl-Ewropa bħalissa, wieħed mill-ostakli prinċipali għall-użu tagħhom huwa n-nuqqas ta' żvilupp ugwali ta' tali sistemi fl-UE, kemm f'termini ġeografiċi, kif ukoll f'termini settorjali; jissuġġerixxi, għalhekk, li n-nuqqasijiet eżistenti fir-rigward tal-kopertura ġeografika tal-ADR fl-Ewropa għandhom jitrangaw b'mod rapidu; jiddeplora l-lakuni settorjali maġġuri li għad hemm fil-biċċa l-kbira tal-Istati Membri, filwaqt li jippromwovi t-titjib ta' kopertura settorjali li tinvolvi persuni li jkunu jifhmu l-mod kif jiffunzjona settur partikolari; jinkoraġġixxi lill-Istati Membri biex iqisu li jdaħħlu punti uniċi ta' kuntatt għal kull settur, li jipprovdu informazzjoni dwar kif tinbeda soluzzjoni alternattiva tat-tilwim;

21. Ifakkar li ADR hi ta' interess partikolari għall-SMEs; itenni t-talba tiegħu lill-Kummissjoni biex tqis is-sinerġiji bejn l-ADR u strument fil-liġi kuntrattwali tal-UE; jilqa' wkoll gwida dwar il-klawsola tal-ADR f'kuntratti standard;

22. Jagħraf il-kisbiet tan-netwerks FIN-NET, ECC-Net u SOLVIT iżda jemmen li, fir-rigward l-informazzjoni tal-partijiet u l-finanzjament, għad hemm lok għal titjib u jistieden lill-Kummissjoni tappoġġa, issaħħaħ u żżid il-kapaċitajiet tal-korpi eżistenti bħal dawn li wrew l-effikaċja u l-valur tagħhom;

23. Jagħraf potenzjal kbir għall-ADR onlajn, partikolarment għal ilmenti iżgħar; jinnota li l-proċeduri ta' ADR tradizzjonali jeżistu onlajn flimkien ma' oħrajn li jfittxu jipprevjenu t-tilwim jew li jiffaċilitaw is-soluzzjoni tat-tilwim; jenfasizza li, fejn ADR tradizzjonali titwettaq onlajn, l-istandards proċedurali ma għandhomx ikunu iktar baxxi, u li l-kwistjonijiet bħall-inforzabbiltà ta' għotjiet għandhom jissolvu; iqis li sistemi ta' marka ta' fiduċja onlajn jipprovdu benefiċċju partikolari; jiġbed l-attenzjoni lejn ix-xogħol tal-Grupp ta' Ħidma UNICTRAL dwar is-Soluzzjoni Onlajn tat-Tilwim ([2]), maħsub għat-transazzjonijiet B2B u minn negozju għal konsumatur (B2C);

24. Jemmen li "ġerarkija" ta' sejba ta' soluzzjoni – li fiha, l-ewwel, skema ta' tressiq ta' lmenti fis-sistema stess (in-house), u t-tieni, l-ADR u, bħala l-aħħar possibbiltà biss, litigazzjoni – se tnaqqas mill-ħin u l-ispejjeż; jitlob lill-Kummissjoni tgħin lis-setturi fil-promozzjoni ta' sistemi bħal dawn;

([1]) http://ec.europa.eu/justice/policies/consumer/docs/explanatory_note_results_feasibility_study_05_2011_en.pdf.
([2]) http://www.uncitral.org/uncitral/commission/working_groups/3Online_Dispute_Resolution.html.

It-Tlieta 25 ta' Ottubru 2011

25. Jenfasizza r-rwol kruċjali ta' ċerti tipi ta' ADR f'tilwim familjari, fejn tista' tnaqqas il-ħsara psikoloġika, tista' tgħin lill-partijiet jerġgħu jibdew jikkomunikaw u b'hekk, b'mod partikolari, tgħin fl-iżgurar tal-protezzjoni tat-tfal; jagħraf il-potenzjal tal-ADR transkonfinali, b'mod partikolari f'termini tal-flessibbiltà tagħha; jiġbed l-attenzjoni wkoll lejn ix-xogħol tal-Medjatur tal-Parlament Ewropew għas-Sekwestru Internazzjonali ta' Tfal mill-Ġenituri;

26. Jaqbel mal-Kummissjoni li l-aċċess xieraq għar-rimedju fis-suq intern jirrikjedi kemm il-possibilità li wieħed ikun jista' jirrikorri faċilment għall-ADR kif ukoll l-eżistenza ta' sistema effettiva għall-ilmenti kollettivi, filwaqt li t-tnejn huma kumplimentari u mhumiex esklussivi reċiprokament;

27. Jagħraf il-potenzjal tal-ADR fi ħdan id-diskussjoni attwali dwar rimedju kollettiv, bil-kundizzjoni li r-rimedju tal-ADR jikkostitwixxi mezz effikaċi biex jiġi evitat ir-rimedju għall-qrati biex tiġi solvuta tilwima;

28. Jagħraf il-ħtieġa ta' ADR fil-livell tal-UE, fil-qasam tal-libertà tal-istampa u d-drittijiet ta' personalità, minħabba li f'każijiet ta' malafama u ksur ta' drittijiet tal-personalità b'mod partikolari, l-ispejjeż tal-proċedimenti legali, partikolarment f'xi Stati Membri, jistgħu jagħmlu l-ħsara, u li ADR tista' tgħin biex tittejjeb is-sitwazzjoni eżistenti;

L-ADR bħala mekkaniżmu biex jiġu riżolti t-tilwimiet fil-qasam tal-konsumatur

29. Jinsisti fuq il-ħtieġa li jiġi żgurat li l-konsumaturi Ewropej ikollhom aċċess għas-sistemi tal-ADR għal tilwim fil-livell transnazzjonali kif ukoll dak nazzjonali, speċjalment fis-suq onlajn, li qed jikber sew fl-UE; jinnota li l-użu tas-sistemi tal-ADR tat-tilwim jaffordja livell ogħla ta' protezzjoni tad-drittijiet tal-konsumaturi u jtejjeb il-fiduċja tal-konsumaturi fis-suq, fin-negozji u fl-istituzzjonijiet tal-protezzjoni tad-drittijiet tal-konsumaturi billi jagħmilhom iktar attraenti, kif ukoll jippromwovi l-kummerċ transkonfinali u jżid il-prosperità tal-operaturi kollha fis-suq tal-UE;

30. Jitlob li jkun hemm sistema effettiva ta' soluzzjoni tat-tilwim barra mill-qrati għall-kwistjonijiet tal-konsumaturi li tkun operattiva fl-UE kollha;

31. Jissuġġerixxi li l-proposta leġiżlattiva futura tal-Kummissjoni dwar l-użu tal-ADR għall-konsumaturi fl-UE tkun tinkorpora l-linji gwida li għandhom jiġu rispettati fil-qasam tas-sistemi tal-ADR stabbiliti fl-Ewropa, li huma dawn li ġejjin:

— *indipendenza, imparzjalità u kunfidenzjalità*: il-ħatra ta' medjaturi għandha tevita li jinħolqu konflitti ta' interessi; il-prinċipju ta' parteċipazzjoni konġunta ta' membri ta' assoċjazzjonijiet tal-konsumaturi u organizzazzjonijiet li jirrappreżentaw lin-negozji jista' jservi ta' bażi utli biex tkun żgurata l-imparzjalità tar-riżultat;

— *kompetenza*: il-professjonisti inkarigati għandu jkollhom il-kapaċità, it-taħriġ u l-esperjenza ta' speċjalista biex jeżerċitaw il-funzjonijiet tagħhom u għandhom ikunu imparzjali, indipendenti u kompetenti;

— *effiċenza u ħeffa*: il-medjaturi għandu jkollhom biżżejjed mezzi għad-dsipożizzjoni tagħhom (riżorsi umani, materjali u finanzjarji xierqa) u jkunu jistgħu jlaħħqu mal-iskadenzi qosra bejn ir-rikors u d-deċiżjoni;

— *ekwità* bejn il-konsumaturi u l-professjonisti, f'termini ta' informazzjoni kif ukoll ta' kunċett u ta' proċedura, u skambji miż-żewġ naħat, jiġifieri li ż-żewġ partijiet ikunu jistgħu jesprimu l-fehma tagħhom u jiffamiljarizzaw ruħhom mal-pożizzjoni u l-fatti sostnuti mill-parti l-oħra;

— *finanzjament*: il-problema tal-ispejjeż tal-ADR għandha tissolva biex jiġi żgurat li din l-għażla tattira lill-partijiet kollha kkonċernati; b'kunsiderazzjoni ta' dan, is-sistema għandha tkun bla ħlas, jekk tintrebaħ kawża, jew offruta bi spiża moderata ħafna lill-konsumatur;

— *libertà tal-għażla u natura extraġudizzjarja*: L-ADR għandha tkun fakultattiva u bbażata fuq ir-rispett tal-libertà tal-għażla li għandhom il-partijiet tul il-proċess kollu, filwaqt li jibqa' jkollhom il-possibilità li jagħżlu, fi kwalunkwe ħin, li jsolvu l-kwistjoni tagħhom quddiem il-qorti; fl-istess ħin, għandhom ikunu provduti garanziji li qed isiru sforzi ġenwini biex tinkiseb medjazzjoni b'suċċess; din fl-ebda każ m'għandha tikkostitwixxi l-ewwel pass obbligatorju qabel ma jinbeda proċediment ġudizzjarju, u d-deċiżjoni li tirriżulta minnha tista' tkun vikolanti biss jekk il-partijiet ikunu ġew infurmati dwar dan minn qabel u jkunu qablu magħha b'mod espliċitu; minkejja deċiżjoni bħal din, għandu xorta jkun possibbli li l-partijiet jagħżlu smigħ fil-qorti;

— *proporzjonalità* tal-proċedimenti, tad-deċiżjonijiet u tal-ispejjeż, biex jiġi evitat li l-impatt tagħhom imur lil hinn mill-objettiv u l-kontenut tat-tilwima; l-ispejjeż inkorsi għandhom ikunu proporzjonati għad-dannu mġarrab;

— *trasparenza*: minbarra li għandu jkun hemm informazzjoni ġenerali għad-dispożizzjoni (it-tip ta' tilwim, ir-regoli tar-rikors, il-metodi tat-teħid tad-deċiżjonijiet, eċċ.), kwalunkwe persuna li tagħixxi bħala medjatur għandha tkun obbligata tippubblika rapport annwali;

32. Jistieden lill-Kummissjoni biex, għal dawk il-każijiet ta' tilwim tal-konsumaturi fil-livell transkonfinali, taħseb għal struttura ta' koordinazzjoni li tiffaċilita l-aċċess għas-sistemi tal-ADR nazzjonali u mmexxija min-negozju, u l-koordinazzjoni bejniethom;

33. Jistieden lill-Kummissjoni, fil-kuntest tat-tilwim bejn il-konsumaturi tal-kummerċ elettroniku transkonfinali, biex tagħmel arranġamenti għall-introduzzjoni rapida ta' pjattaforma multilingwi li tagħmilha possibbli li l-konsumaturi jsolvu t-tilwim tagħhom kompletament onlajn, b'kunsiderazzjoni tal-fatt li din il-pjattaforma għandha tissodisfa l-istandards tal-kwalità u tkun ibbażata fuq sistemi eżistenti tal-ADR fl-Istati Membri;

34. Hu tal-fehma li l-provvediment ta' informazzjoni għall-konsumaturi hija r-responsabilità maqsuma tal-awtoritajiet pubbliċi, tan-netwerks informattivi u konsultattivi, tar-regulaturi u tal-gruppi tal-konsumaturi, u jirrakkomanda li kull wieħed minn dawn, fil-livell rispettiv tiegħu, jagħmel kampanji ta' tqajjim ta' kuxjenza u proġetti piloti dwar is-suġġett;

35. Jikkritika n-natura tal-bażi tad-data kurrenti tal-ADR tal-Kummissjoni li toħloq konfużjoni; jissuġġerixxi lill-Kumissjoni biex toħloq portal Ewropew tas-soluzzjoni alternattiva tat-tilwim, li jkun multilingwi, fejn il-konsumaturi kollha jkunu jistgħu jagħmlu l-mistoqsijiet tagħhom u jirċievu informazzjoni dwar il-mod kif għandhom jagħixxu għall-ADR, dwar l-implikazzjonijiet li jirriżultaw minnha, u d-drittijiet u l-obbligi tagħhom, li jibni fuq bażijiet tad-data u netwerks eżistenti; jenfasizza li, fl-interessi tal-konsumaturi, għandu jkun hemm enfasi fuq kemm hu faċli li jintuża u ċ-ċarezza tal-portal onlajn;

36. Jenfasizza li l-konsumaturi għandhom ikunu jistgħu jiksbu l-informazzjoni onlajn relevanti kollha dwar is-soluzzjoni alternattiva tat-tilwim, tradotta kif xieraq bil-lingwi tagħhom stess, billi jintużaw magni ta' traduzzjoni onlajn aċċessibbli diġà u faċli biex jintużaw;

37. Jenfasizza li l-għarfien tal-konsumaturi dwar l-eżistenza u l-benefiċċji tal-ADR qabel ma tinqala' xi tilwima tal-konsumaturi huwa kruċjali; jinsisti fuq il-ħtieġa li jissaħħaħ is-sens ta' responsabilità tan-negozji u tal-organizzazzjonijiet tan-negozju f'dan ir-rigward; iqis li n-negozji u l-federazzjonijiet tan-negozji għandhom l-obbligu li jinformaw lill-konsumaturi dwar il-mekkaniżmi eżistenti tal-ADR; jipproponi li din l-informazzjoni disponibbli "mill-bidu" għandha tinkludi referenza għall-possibilità ta' rikors għas-soluzzjoni alternattiva tat-tilwim fid-dokumenti kuntrattwali kollha, u għandha tinkludi wkoll, għall-professjonisti li jużawhom, id-dettalji tal-kuntatt u l-metodi tar-rikors ta' dawn is-sistemi takl-ADR; dan ir-rekwiżit, madankollu, għandu jevita spejjeż u burokrazija żejda;

38. Jirrakkomanda, bl-għan li l-intrapiżi jiġu mħeġġa kemm jista' jkun, l-istabbiliment fil-livell Ewropew ta' marka tal-kwalità marbuta mal-medjazzjoni fi kwistjonijiet relatati ma' tilwim tal-konsumaturi, marka li tkun akkumpanjata minn linji gwida li jirrikonoxxu l-aħjar prattiki, sabiex il-konsumaturi jkunu jistgħu jidentifikaw malajr in-negozji li jkunu għażlu sistemi tal-ADR; hu tal-fehma li għandha titwettaq analiżi tal-ispiża f'relazzjoni mal-benefiċċji dwar din il-proposta; jenfasizza li l-Kummissjoni għandha tiżgura li l-marka tintuża u tiġi infurzata b'mod xieraq.

Il-passi li jmiss

39. Jinnota li hemm ħtieġa ta' titjib fl-informazzjoni ġenerali dwar id-drittijiet u l-infurzar tagħhom u l-informazzjoni speċifika dwar l-iskemi tal-ADR, inkluż l-eżistenza, il-funzjonament u l-post tagħhom; huwa tal-opinjoni li l-programmi ta' informazzjoni għandhom jenfasizzaw ukoll il-vantaġġi prinċipali tal-għażla tal-ADR bħal l-ispiża meta mqabbla mal-proċedura ġudizzjarja, ir-rati ta' suċċess u r-rapidità meta mqabbla mal-proċedura ġudizzjarja; jemmen li dawn il-programmi għandhom ikunu mmirati partikolarment lejn iċ-ċittadini u l-SMEs; jemmen li ADR hi pprovduta bl-ikbar effikaċja f'netwerk qrib iċ-ċittadini u abbażi ta' ħidma konġunta mal-Istati Membri;

It-Tlieta 25 ta' Ottubru 2011

40. Jistieden lill-Kummissjoni, fl-istess ħin, tieħu passi immedjati biex tiżgura li l-konsumaturi u n-negozji jsiru iktar konxji tal-istrumenti leġiżlattivi eżistenti, bħar-Regolament (KE) Nru 861/2007 li jistabbilixxi Proċedura Ewropea għal Talbiet Żgħar, id-Direttiva 2008/52/KE dwar ċerti aspetti ta' medjazzjoni f'materji ċivili u kummerċjali u r-Regolament (KE) Nru 805/2004 li joħloq Ordni Ewropew ta' Infurzar għal talbiet mhux kontestati; jipproponi, fid-dawl ta' dak l-għan, li l-awtoritajiet nazzjonali, il-qrati, l-assoċjazzjonijiet u l-kmamar ta' kummerċ, l-uffiċċji konsultattivi għall-konsumaturi, l-assikurati tal-ispejjeż legali u organizzazzjonijiet kompetenti oħra għandhom jiddaħħlu f'kampanja informattiva komprensiva; jitlob li jingħata appoġġ finanzjarju għal kampanji Ewropej u nazzjonali ta' dan it-tip;

41. Jinnota li l-użu tal-qrati tat-talbiet żgħar f'diversi Stati Membri għadu sinifikattivament baxx u li għandu jsir iktar f'termini taċ-ċertezza legali, l-ostakli tal-lingwa u t-trasparenza tal-proċedimenti; jistieden lill-Kummissjoni biex tiddedika attenzjoni partikolari għal dawn il-korpi legali meta tifformula l-proposta leġiżlattiva tagħha dwar l-użu tal-ADR għall-kwistjonijiet tal-konsumaturi fl-UE;

42. Jinnota li, fid-dawl tan-natura konċiljatorja tal-ADR, it-tilwim aktar għandu ċans jissolva b'mod vantaġġuż għall-partijiet kollha u jenfasizza li s-soluzzjonijiet misjuba mill-ADR huma ġeneralment rispettati; jemmen għaldaqstant li l-istatistika aġġornata dwar dawn il-mistoqsijiet għandha tiġi ppubblikata fl-istess waqt tal-informazzjoni pubblika fuq l-ADR

43. Jistieden lill-Kummissjoni, b'kooperazzjoni mal-Istati Membri, biex tagħmel kampanji informattivi mmirati biex jedukaw u jqajmu l-kuxjenza kemm tal-konsumaturi kif ukoll tan-negozji fir-rigward tal-benefiċċji tal-użu ta' din l-istituzzjoni;

44. Iqis li l-kampanji ta' informazzjoni dwar l-ADR għandhom iseħħu f'kooperazzjoni mal-kmamar tal-kummerċ, il-gruppi tal-konsumaturi u l-uffiċċji ta' kummerċ ekwu (jew l-ekwivalenti), b'mod li jigi garantita kampanja kkoordinata sew u effikaċi;

45. Hu tal-fehma li l-provvediment ta' informazzjoni għan-negozji hija responsabilità kondiviża mill-awtoritajiet pubbliċi u l-organizzazzjonijiet rappreżentattivi, u jirrakkomanda li kull wieħed minn dawn, fil-livell rispettiv tiegħu, iwettaq kampanji ta' tqajjim ta' kuxjenza u proġetti piloti dwar is-suġġett;

46. Jirrikonoxxi li wieħed mill-ostakli prinċipali tal-użu tas-sistemi tal-ADR huwa n-nuqqas ta' rieda minnaħa tan-negozji li jidħlu f'tali mekkaniżmi; jipproponi li l-kmamar tal-kummerċ, organizzazzjonijiet ġenerali kemm fil-livell nazzjonali u dak tal-UE, u korpi professjonali oħra jkunu marbuta li jinfurmaw lill-intrapriżi dwar l-eżistenza tal-ADR, dwar il-benefiċċji potenzjali tal-użu tagħha, b'mod partikolari fir-rigward ta': il-possibilità li jitnaqqsu sa mill-bidu l-proċeduri kontenzjużi; l-immaġni korporattiva; u fl-aħħarnett, il-possibilità li toffri l-ADR li jergħu jiġu stabbiliti relazzjonijiet kummerċjali ta' fiduċja bejn il-partijiet, kuntrarjament għal deċiżjoni ta' arbitraġġ jew sentenza ġudizzjarja;

47. Jitlob lill-Kummissjoni, fuq il-bażi tad-data miġbura u valutazzjoni tal-impatt soda b'mod konformi mar-regoli fil-qasam ta' regolarizzazzjoni aħjar, teżamina l-istabbiliment tal-istandards minimi tal-ADR f'setturi differenti, filwaqt li tiżviluppa skemi eżistenti u theġġeġ lill-Istati Membri u s-setturi koperti mill-iskemi jżidu l-finanzjament, fid-dawl tal-fatt li l-ADR ma għandhiex tkun 'ġustizzja bl-irħis', minkejja li tipprovdi lill-partijiet b'alternattiva rħisa;

*

* *

48. Jagħti istruzzjonijiet lill-President tiegħu biex jgħaddi din ir-riżoluzzjoni lill-Kunsill u lill-Kummissjoni.