



IL-KUMMISSJONI EWROPEA

Brussell, 29.11.2011
KUMM(2011) 793 finali

2011/0373 (COD)

Proposta għal

DIRETTIVA TAL-PARLAMENT EWROPEW U TAL-KUNSILL

dwar is-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim, għat-tilwim tal-konsumaturi u li temenda r-Regolament (KE) Nru 2006/2004 u d-Direttiva 2009/22/KE (id-Direttiva dwar l-ADR tal-konsumaturi)

{SEG(2011) 1408 finali}

{SEG(2011) 1409 finali}

MEMORANDUM TA' SPJEGAZZJONI

1. KUNTEST TAL-PROPOSTA

Din il-proposta, flimkien mal-proposta għal Regolament dwar Soluzzjoni onlajn għat-tilwim (Online Dispute Resolution - ODR) għat-tilwim tal-konsumaturi (Regolament dwar l-ODR għall-konsumaturi), għandha titqies fil-kuntest tal-isforzi li saru sabiex jitjieb il-funzjonament tas-suq intern bl-impnut u b'mod aktar partikolari sabiex tissaħħaħ is-sejba ta' rimedju għall-konsumaturi.

Proporzjon sostanzjali ta' konsumaturi Ewropej isibu problemi meta jixtru oġġetti u servizzi fis-suq intern. Fl-2010, dan kien il-każ għal madwar 20 % tal-konsumaturi Ewropej¹. Minkejja livell generalment għoli ta' protezzjoni tal-konsumatur garantita mil-leġislazzjoni, il-problemi li jsibu l-konsumaturi ta' spiss ma jiġux solvuti. It-telf li garrbu l-konsumaturi Ewropej minhabba problemi relatati ma' oġġetti jew servizzi mixtrija huwa stmat li huwa 0,4 % tal-PDG tal-UE.

Minbarra li jirrikorru għal mezzi ta' rimedju ġudizzjarji tradizzjonali², il-konsumaturi u n-negozji f'xi Stati Membri għandhom l-għażla li jirreferu l-ilmenti tagħhom lil entitajiet tas-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim ("entitajiet tal-ADR"). Dawn l-entitajiet għandhom l-għan li jsolvu, barra mill-qorti, it-tilwim li jinqala' bejn partijiet, permezz tal-intervent ta' entità (pereżempju arbitru, konciljatur, medjatur, ombudsman, bord tal-ilmenti).

Il-Kummissjoni adottat zewġ Rakkomandazzjonijiet dwar l-ADR³ tal-konsumaturi u stabbilixxiet zewġ netwerks li jittrattaw l-ADR (ECC-NET⁴ u FIN-NET⁵). Għadd ta' leġislazzjonijiet tal-UE li huma speċifiċi għas-settur fihom klawżola dwar l-ADR⁶ u d-Direttiva dwar il-Medjazzjoni⁷ tippromwovi r-riżoluzzjoni amikevoli tat-tilwim, inkluż it-tilwim tal-konsumaturi. Madankollu, l-analiżi tas-sitwazzjoni attwali identifikat in-nuqqasijiet ewlenin li ġejjin li jostakolaw l-effikaċja tal-ADR: diskrepanzi fil-kopertura, in-nuqqas ta'

¹ Ewrobarometru 342, "Consumer Empowerment", p. 169.

² Pereżempju, ir-Regolament Nru 861/2007 li jistabbilixxi Proċedura Ewropea għal Talbiet Żgħar, ĠU L 199, 31.7.2007, p. 1.

³ Ir-Rakkomandazzjoni tal-Kummissjoni 98/257/KE dwar il-prinċipji applikabbli għall-korpi responsabbli għar-riżoluzzjoni extra-ġudizzjarja ta' tilwim tal-konsumaturi, ĠU L 115, 17.4.1998, p. 31 u r-Rakkomandazzjoni tal-Kummissjoni 2001/310/KE dwar il-prinċipji tal-korpi extra-ġudizzjarji involuti fir-riżoluzzjoni konsenswali tal-ADR tal-konsumaturi, ĠU L 109, 19.4.2001, p. 56

⁴ In-netwerk taç-Ċentru Ewropew tal-Konsumatur (ECC-Net) jgħin lill-konsumaturi biex ikollhom aċċess għall-entità tal-ADR xierqa fi Stat Membru iehor fil-każ ta' tilwim transkonfinali.

⁵ FIN-NET jikkonsisti fi skemi tal-ADR li jittrattaw tilwim transkonfinali bejn il-konsumaturi u dawk li jipprovdru servizzi finanzjarji.

⁶ Pereżempju, id-Direttiva Nru 2009/72/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tat-13 ta' Lulju 2009 dwar ir-regoli komuni għas-suq intern fil-qasam tal-elettriku u d-Direttiva Nru 2009/73/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tat-13 ta' Lulju 2009 dwar ir-regoli komuni għas-suq intern tal-gass naturali (ĠU L 211, 14.8.2009, p. 55 u 94); Id-Direttiva Nru 2008/48/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tat-23 ta' April 2008 dwar ftehim ta' kreditu għall-konsumatur (ĠU L 133, 22.5.2008, p. 66); Id-Direttiva Nru 2000/31/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tat-8 ta' Ġunju 2000 dwar ċerti aspetti legali tas-servizzi minn soċjetà tal-informazzjoni, partikolarment il-kummerċ elettroniku, fis-Suq Intern (Direttiva dwar il-kummerċ elettroniku) (GU L 178, 17.7.2000, p. 1).

⁷ ĠU L 136, 24.5.2008, p. 3.

kuxjenza tal-konsumaturi u tan-negozji kif ukoll il-kwalità mhux konsistenti tal-iskemi tal-ADR⁸.

In-nuqqas ta' ADR effettiv igib miegħu sfidi partikolari fil-kuntast tat-tranzazzjonijiet transkonfinali (pereżempju ostakoli lingwistiċi, spejjeż potenzjalment ogħla, differenzi fil-legiżlazzjoni bejn l-Istati membri).

Fid-dawl tal-problemi identifikati, il-Kummissjoni ddeċidiet li tipproponi miżuri dwar l-ADR li jiżguraw li l-ilmenti kollha tal-konsumaturi jistgħu jittressqu lil entità tal-ADR u li t-tilwim li jinqala' minn tranzazzjonijiet transkonfinali jkun jista' jiġi solvut aktar faċilment⁹.

2. RIŻULTATI TAL-KONSULTAZZJONIJIET MAL-PARTIJET INTERESSATI U L-VALUTAZZJONI TAL-IMPATT

2.1. Gbir tal-għarfien espert u l-konsultazzjoni mal-partijiet interessati

Il-Kummissjoni wettqet bosta studji dwar l-ADR. Dawn jinkludu "*L-Istudju dwar l-Użu ta' Soluzzjoni alternattiva għat-tilwim fl-Unjoni Ewropea*"¹⁰ tal-2009 li jagħmel analiżi fid-dettall tal-entitajiet tal-ADR eżistenti u l-funzjonament tagħhom fl-Istati Membri kollha, l-istudju dwar "*Rimedju għall-konsumatur fl-UE: l-esperjenzi, il-perċezzjonijiet u l-opinjoni tal-konsumaturi*"¹¹, "*Il-valutazzjoni tal-ispejjeż tal-konformità inklużi l-ispejjeż/piżijiet amministrattivi fuq in-negozji marbuta mal-użu ta' Soluzzjoni alternattiva għat-tilwim (ADR)*" (2011) u l-istudju dwar "*L-ADR transkonfinali fl-Unjoni Ewropea*" (2011)¹².

Tniedet konsultazzjoni pubblika dwar l-użu tal-ADR f'Jannar 2011¹³. Deher li kien hemm livell għoli ta' kunsens dwar is-sugġett tal-ADR: il-persuni li wiegħbu qablu fuq il-htieġa li tiġi żviluppata aktar l-ADR sabiex jitjieb il-funzjonament tas-suq intern. Il-maġġoranza l-kbira ta' dawk li wiegħbu appoġġaw ukoll l-azzjoni fl-livell tal-UE u enfasizzaw il-htieġa ta' proċeduri tal-ADR ta' kwalità, li għandhom ikunu disponibbli b'mod partikolari għat-tilwim li jinqala' minn tranzazzjonijiet transkonfinali u fl-ambjent diġitali. Fl-opinjoni tagħhom, il-proċeduri tal-ADR effettivi għandhom jiġu gwidati permezz ta' għadd ta' prinċipji komuni, bħall-imparzjalità, it-trasparenza, l-effikaċja u sens ta' ġustizzja. Bosta persuni li wiegħbu appoġġaw it-titjib tal-proċeduri tal-ODR, b'mod partikolari għat-tranzazzjonijiet tal-kummerċ elettroniku, fejn hemm għadd dejjem jizjed ta' ilmenti speċjalment għal kazijiet ta' valur baxx.

⁸ Ara Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union (Studju dwar l-użu tas-Soluzzjoni Alternattiva għat-Tilwim fl-Unjoni Ewropea) tas-16 ta' Ottubru 2009, http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_study.pdf, p. 56-63; 112-115; 120-121.

⁹ Inizjattiva Ewlenija Ewropa 2020: "Agenda Diġitali għall-Ewropa" COM(2010) 245, p. 13; Komunikazzjoni mill-Kummissjoni "Att dwar is-Suq Uniku", COM (2011) 206, p. 9.

¹⁰ Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union, Civic Consulting of the Consumer Policy Evaluation Consortium (CPEC), 2009, disponibbli fuq: http://www.cc.cec/home/dgserv/sg/evaluation/pages/eims_en.htm.

¹¹ "Consumer redress in the European Union: consumers' experiences, perceptions and opinions", 2009 http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/cons_redress_EU_qual_study_report_en.pdf.

¹² http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/imco/dv/adr_study/adr_study_en.pdf.

¹³ Konsultazzjoni pubblika dwar l-użu tas-Soluzzjoni alternattiva għat-tilwim (ADR) bħala mezz biex jissolva t-tilwim relatat ma' transazzjonijiet kummerċjali u prattiċi fl-UE: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/Feedback_Statement_Final.pdf.

F'Marzu 2011, is-servizzi tal-Kummissjoni flimkien mal-Parlament Ewropew organizzaw summit dwar "is-Soluzzjoni alternattiva għat-tilwim għas-suq intern u għall-konsumaturi", li għabar madwar 200 parti interessata. Id-dibattitu wera appoġġ ġenerali għall-iżvilupp tal-ADR, inkluż l-ODR u enfazizza l-htieġa għal azzjoni mill-UE. F'April 2011, ġie organizzat grupp ta' hidma dwar "L-ADR: kif tista' taħdem ahjar?" fi hdan is-Summit Ewropew dwar il-Konsumatur¹⁴ bil-parteeċipazzjoni ta' 60 parti interessata.

Ġie provdut input addizzjonali, b'mod partikolari, permezz ta' konsultazzjoni tan-negozju mwettqa mis-servizzi tal-Kummissjoni bejn Diċembru 2010 u Jannar 2011 permezz tal-Bord bi Prova dwar in-Negozju Ewropew¹⁵ u konsultazzjoni tan-negozju mwettqa bejn Marzu u Mejju 2011 permezz tal-pjattaforma tal-istharrig tal-SMEs¹⁶.

Il-Kontrollur Ewropew għall-Protezzjoni tad-Dejta (KEPD) ġie kkonsultat ukoll.

2.2. Valutazzjoni tal-impatt

Il-Kummissjoni wettqet valutazzjoni dettaljata tal-impatt (VI), filwaqt li analizzat medda ta' għażliet ta' politiki kemm għall-"Kopertura, l-informazzjoni u l-kwalità tal-ADR" kif ukoll "l-ODR għat-tranzazzjonijiet transkonfinali tal-kummerċ elettroniku". Il-VI ikkonkludiet li l-għaqda ta' żewġ strumenti fuq l-ADR u l-ODR biss tista' tiżgura aċċess għal mezzi imparzjali, trasparenti, effettivi u ġusti biex jiġi solvut it-tilwim domestiku u transkonfinali tal-konsumaturi b'mod extra-ġudizzjarju. B'mod partikolari, id-Direttiva Qafas hija l-mod l-aktar xieraq biex tiġi żgurata kopertura sħiħa tal-ADR fl-Istati Membri kollha, sabiex jiġu infurmati l-konsumaturi dwar l-ADR u sabiex jiġi żgurat li l-entitajiet tal-ADR jirrispettaw prinċipji speċifiċi ta' kwalità. Il-kopertura sħiħa tal-ADR se tohloq il-qafas meħtieġ, li fuq il-bażi tiegħu is-sistema tal-ODR fl-UE kollha tkun tista' tindirizza t-tilwim relatat ma' tranzazzjonijiet transkonfinali tal-kummerċ elettroniku b'mod effettiv.

3. ELEMENTI LEGALI TAL-PROPOSTA

3.1. Elementi ewlenin tal-proposta

3.1.1. L-iżguraw li jeżistu proċeduri tal-ADR għal kwalunkwe tilwim tal-konsumaturi

Skont din il-proposta, l-Istati Membri għandhom jiżguraw li t-tilwim kollu bejn konsumatur u negozjant li jinqala' mill-bejgħ ta' oġġetti jew mill-provvista ta' servizzi jista' jitressaq lil entità tal-ADR, anke b'mezzi onlajn. Sabiex jissodisfaw l-obbligu tagħhom, l-Istati Membri jistgħu jużaw entitajiet tal-ADR eżistenti u jaġġustaw il-kamp ta' applikazzjoni tagħhom, jekk ikun meħtieġ; jew jistgħu joħolqu entitajiet tal-ADR godda jew entità residwa trans-settorjali.

Din il-proposta tkopri t-tilwim bejn il-konsumaturi u n-negozjanti li jinqala' mill-bejgħ ta' oġġetti jew mill-provvista ta' servizzi. Dan jinkludi ilmenti mressqa mill-konsumaturi kontra n-negozjanti iżda wkoll ilmenti mressqa min-negozjanti kontra l-konsumaturi. Din il-proposta tapplika għall-entitajiet tal-ADR li jipprovaw isolvu t-tilwim bejn il-konsumaturi u n-negozjanti b'mod extra-ġudizzjarju bl-intervent ta' entità għas-soluzzjoni tat-tilwim. Din

¹⁴ http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3_en.asp.

¹⁵ Ġew ikkonsultati 335 kumpanija mill-Istati Membri kollha tal-UE dwar l-esperjenzi u l-opinjoni tagħhom dwar l-ADR: http://ec.europa.eu/yourvoice/ebtp/consultations/2010/adr/index_en.htm.

¹⁶ Matul din il-konsultazzjoni 927 imprizi żgħar u medji wiegħbu għal mistoqsijiet fir-rigward tal-ADR.

tkopri b'mod partikolari l-proċeduri ta' medjazzjoni iżda wkoll proċeduri extra-ġudizzjarji ta' natura aġġudikatorja, bħall-proċeduri quddiem il-bordijiet tal-ilmenti għall-konsumaturi u l-proċeduri ta' arbitraġġ u konċiljazzjoni. Din il-proposta ma tapplikax għas-sistemi li jimmaniġġjaw l-ilmenti tal-konsumaturi mhaddma min-negozjant u lanqas għall-entitajiet tas-soluzzjoni għat-tilwim fejn il-persuni fiżiċi li huma responsabbli għas-soluzzjoni tat-tilwim huma impjegati esklussivament min-negozjant. Teskludi wkoll in-negozjati diretti bejn il-partijiet.

3.1.2. *Informazzjoni dwar l-ADR u l-kooperazzjoni*

Meta jinqala' xi tilwim, il-konsumaturi għandhom ikunu jistgħu jidentifikaw malajr liema entitajiet tal-ADR huma kompetenti biex jitrattaw it-tilwim tagħhom. Għal dan l-għan, din il-proposta tiżgura li l-konsumaturi jistgħu jsibu informazzjoni dwar l-entità tal-ADR kompetenti fuq id-dokumenti kummerċjali ewlenin provduti min-negozjant u, meta negożjant ikollu website, fuq dik il-website. Barra minn hekk, in-negozjanti se jkollhom jinfurmaw lill-konsumaturi dwar jekk jimpenjawx irwiehhom jew le li jużaw l-ADR fir-rigward tal-ilmenti mressqa kontrihom minn konsumatur. Dan l-obbligu jaġixxi bħala incientiva għan-negożjanti biex jużaw l-ADR aktar ta' spiss.

Skont din il-proposta, l-Istati Membri għandhom jiżguraw li l-konsumaturi jistgħu jiksibu għajnuma meta jkunu involuta f'tilwim transkonfinali. L-Istati Membri jistgħu jiddelegaw ir-responsabbiltà għal dan il-kompitu liċ-ċentri tagħhom tan-Netwerk taċ-Ċentru Ewropew tal-Konsumatur (ECC-net) li attwalment għandu l-funzjoni ta' gwida għall-konsumaturi lejn l-entitajiet tal-ADR li huma kompetenti biex jindirizzaw it-tilwim transkonfinali tagħhom.

Skont il-proposta, l-entitajiet tal-ADR se jitheggu jsiru membri ta' networks tal-entitajiet tal-ADR f'oqsma speċifiċi għas-settur meta jindirizzaw tilwim f'dak il-qasam. Barra minn hekk, din il-proposta thegġeg il-kooperazzjoni bejn l-entitajiet tal-ADR u l-awtoritajiet nazzjonali li għandhom il-kompitu li jsaħħu l-leġiżlazzjoni tal-protezzjoni tal-konsumatur.

Din il-proposta għandha dispożizzjonijiet li jiżguraw ir-rispett ta' garanziji stretti ta' kunfidenzjalità u protezzjoni tad-dejta, b'mod konformi mal-leġiżlazzjoni tal-Unjoni rilevanti.

3.1.3. *Kwalità tal-entitajiet tal-ADR*

Din il-proposta għandha l-għan li tiżgura li l-entitajiet tal-ADR jirrispettaw il-prinċipji tal-kwalità tal-imparzjalità, it-trasparenza, l-effikaċja u s-sens ta' ġustizzja. Tali prinċipji ġew stabbiliti f'zewġ Rakkomandazzjonijiet tal-Kummissjoni. Billi tagħti effett ta' rbit lil dawn il-prinċipji, din il-proposta se tohloq sitwazzjoni bilanċjata għall-ADR u ssahħa il-fiducia tal-konsumaturi u tan-negożjanti fil-proċeduri tal-ADR.

It-trasparenza tal-entitajiet tal-ADR għandha tiggarantixxi li l-partijiet jirċievu l-informazzjoni kollha li għandhom bżonn biex jieħdu deċiżjoni infurmata qabel ma' jibdew proċedura tal-ADR. Il-proċeduri tal-ADR għandhom ikunu effettivi u għandhom jindirizzaw ċerti nuqqasijiet assoċjati ma' proċeduri fil-qorti, bħal ma huma l-ispejjeż, it-tul u l-kumplessità. Fuq il-bażi tar-risultati ta' studji ezistenti, din il-proposta titlob li t-tilwim għandu jiġi solvut fi żmien 90 jum. Sabiex jiġi żgurat li l-proċeduri tal-ADR jibqgħu aċċessibbli lill-konsumaturi kollha, din il-proposta tipprevedi li għandhom ikunu bla ħlas jew bi ħlas moderat għall-konsumaturi.

3.1.4. Monitoraġġ

Sabiex jiġi żgurat li l-entitajiet tal-ADR jaħdmu sewwa u jipprovdu servizzi ta' kwalità għall-konsumaturi u n-negozjanti, dawn għandhom jiġu mmonitorjati mill-qrib. F'kull Stat Membru, awtorità kompetenti se tkun responsabbli għall-monitoraġġ tal-funzjonament tal-entitajiet tal-ADR stabbiliti fuq it-territorju tagħha. L-awtoritajiet kompetenti se jivvalutaw *inter alia*, fuq il-bażi ta' informazzjoni notifikata lilhom mill-entitajiet tal-ADR, jekk entità tal-ADR speċifika tirrispettax ir-rekwiżiti tal-kwalità stabbiliti permezz ta' din il-proposta. Barra minn hekk, l-awtoritajiet kompetenti se jippubblikaw rapporti b'mod regolari dwar l-iżvilupp u l-funzjonament tal-entitajiet tal-ADR. Kull tliet snin, il-Kummissjoni għandha tipprezenta rapport lill-Parlament Ewropew u lil-Kunsill dwar l-applikazzjoni tad-Direttiva.

3.2. Prinċipju tas-sussidjarjetà

Il-proposta hija bbażata fuq l-Artikolu 114 tat-Trattat dwar il-Funzjonament tal-Unjoni Ewropea.

L-iżvilupp ta' sistema tal-ADR li taħdem sew fi hdan l-Unjoni, mibnija fuq entitajiet tal-ADR eżistenti fl-Istati Membri u li tirrispetta t-tradizzjonijiet legali tagħhom, se jsaħħaħ il-fiduċja tal-konsumatur fis-suq intern bl-imnut, inkluż fil-qasam tal-kummerċ elettroniku. Se jagħti wkoll opportunitajiet godda għan-negozji. L-Azzjoni mill-Istati Membri biss x'aktarx se tirriżulta fi frammentazzjoni ulterjuri tal-ADR, u din imbagħad se tikkontribwixxi għal trattament mhux ugwali għall-konsumaturi u n-negozjanti fis-suq intern u tohloq livelli diverġenti tar-rimedji għall-konsumaturi fl-Unjoni. L-azzjoni fil-livell tal-Unjoni, bħal dik proposta, għandha tipprovdi lill-konsumaturi Ewropej bl-istess livell ta' protezzjoni u tippromwovi prattiki kompetittivi fost in-negozji, u b'hekk ikun qed jiżjed l-iskambju ta' prodotti jew servizzi bejn il-fruntieri.

Id-definizzjoni fl-livell tal-Unjoni ta' prinċipji u regoli komuni għall-entitajiet tal-ADR u l-proċeduri tal-ADR fl-Istati Membri kollha se jkollha l-vantaġġ ċar li tiżgura trattament effettiv u ugwali għat-tilwim tal-konsumaturi li jinqala' mit-tranzazzjonijiet domestiċi jew minn dawk transkonfinali. *Se tiżgura wkoll li l-livelli tal-kwalità tal-proċeduri tal-ADR ikunu aktar omogeni fl-Unjoni.*

Id-diverġenza fil-politiki nazzjonali dwar il-proċeduri tal-ADR (jew in-nuqqas tagħhom) turi li l-azzjoni unilaterali mill-Istati Membri ma twassalx għal soluzzjoni sodisfaċenti għall-konsumaturi u n-negozji. ADR effiċjenti u effettiv għat-tilwim transkonfinali jeħtieġ sistema tal-entitajiet tal-ADR domestiċi li taħdem tajjeb u li fuqha tiġi bbażata l-pjattaforma tal-ODR madwar l-UE kollha.

3.3. Proporzjonalità

Il-proposta hija konformi mal-prinċipju tal-proporzjonalità għar-raġunijiet li ġejjin:

Il-proposta ma tmurx lil hinn minn dak li hu strettament meħtieġ sabiex jinkisbu l-għanijiet tagħha. Ma tirregolax l-aspetti kollha tal-ADR iżda tiffoka fuq xi aspetti ewlenin tas-soluzzjoni extra-ġudizzjarja tat-tilwim. Id-Direttiva Qafas se tibni fuq l-entitajiet tal-ADR li jeżistu diġà u se thalli l-għażla tal-forma u l-metodi biex jinkisbu r-riżultati mistennija lill-Istati Membri.

L-għanijiet ta' din il-proposta se jinkisbu bl-inqas spejjeż għan-negozji u l-Istati Membri, filwaqt li jiġi evitat l-irduppjar tal-ispejjeż u l-piżijiet amministrattivi mhux meħtieġa.

4. IMPLIKAZZJONI BAĠITARJA

Din il-proposta ma għandhiex impatt fuq il-baġit tal-UE. Għalhekk ma hemm l-ebda dikjarazzjoni finanzjarja meħmuża mal-proposta.

Proposta għal

DIRETTIVA TAL-PARLAMENT EWROPEW U TAL-KUNSILL

dwar is-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim, għat-tilwim tal-konsumaturi u li temenda r-Regolament (KE) Nru 2006/2004 u d-Direttiva 2009/22/KE (id-Direttiva dwar l-ADR tal-konsumaturi)

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

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

Wara li kkunsidraw il-proposta mill-Kummissjoni Ewropea¹⁷,

Wara li l-abbozz tal-att leġislativ ntbagħat lill-Parlamenti nazzjonali,

Wara li kkunsidraw l-opinjoni tal-Komitat Ekonomiku u Soċjali Ewropew¹⁸,

Wara li kkonsultaw lill-Kontrollur Ewropew għall-Protezzjoni tad-Dejta,

Filwaqt li jaġixxu skont il-proċedura leġislattiva ordinarja,

Billi:

- (1) L-Artikolu 169(1) u l-Artikolu 169(2)(a) tat-Trattat dwar il-Funzjonament tal-Unjoni Ewropea (TFUE) jipprevedu li l-Unjoni għandha tikkontribwixxi għall-ksib ta' livell għoli ta' protezzjoni għall-konsumatur permezz tal-miżuri adottati skont l-Artikolu 114 tiegħu. L-Artikolu 38 tal-Karta tad-Drittijiet Fundamentali tal-Unjoni Ewropea jipprevedi li l-politiki tal-Unjoni għandhom jiżguraw livell għoli ta' protezzjoni għall-konsumatur.
- (2) Skont l-Artikolu 26(2) TFUE, is-suq intern għandu jinkludi zona mingħajr frontieri interni li fiha jkun żgurat il-moviment liberu tal-oġġetti u s-servizzi. Sabiex il-konsumaturi jkollhom fiduċja fis-suq intern u jibbenefikaw minnu, huwa meħtieġ li dawn ikollhom aċċess għal modi faċli u irħas biex isolvu t-tilwim li jinqala' mill-bejgħ ta' oġġetti jew mill-provvista ta' servizzi. Dan japplika għat-tranzazzjonijiet offlajn kif ukoll dawk onlajn u huwa partikolarment importanti meta l-konsumaturi jixtru bejn il-fruntieri.
- (3) Is-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim toffri soluzzjoni extra-gudizzjarja sempliċi, rapida u rħisa għat-tilwim bejn il-konsumaturi u n-negozjanti. Madankollu, is-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim għad mhijiex żviluppata biżżejjed madwar l-Unjoni

¹⁷ ĠU C ..., ..., p....

¹⁸ ĠU C ..., ..., p....

Ewropea. Sabiex il-konsumaturi jkunu jistgħu jużaw il-potenzjal kollu tagħha, huwa meħtieġ li s-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim tkun disponibbli għat-tipi kollha ta' tilwim tal-konsumaturi, li l-livelli ta' kwalità tal-proċeduri tal-ADR ikunu l-istess u l-konsumaturi u n-negozjanti jkunu konxji ta' tali proċeduri. Huwa wkoll meħtieġ li l-entitajiet tal-ADR jimmaniġġjaw it-tilwim transkonfinali b'mod effettiv.

- (4) Fl-Att dwar is-Suq Uniku¹⁹ tagħha, il-Kummissjoni identifikat leġislazzjoni dwar is-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim li tinkludi dimensjoni tal-kummerċ elettroniku bħala wiehed mit-tmax-il xprun biex jithegġeg it-tkabbir u tissaħħaħ il-fiduċja fis-Suq Uniku.
- (5) Il-Kunsill Ewropew stieden lill-Parlament u lill-Kunsill biex jadottaw, sal-aħħar tal-2012, l-ewwel grupp ta' miżuri prijoritarji biex jagħtu impuls għid lis-Suq Uniku²⁰.
- (6) L-iżvilupp fi hdan l-Unjoni Ewropea ta' soluzzjoni alternattiva għat-tilwim li taħdem sew huwa meħtieġ għat-tishih tal-fiduċja tal-konsumaturi fis-suq intern, inkluż fil-qasam tal-kummerċ elettroniku. Tali żvilupp għandu jibni fuq proċeduri tal-ADR eżistenti fl-Istati Membri u jirrispetta t-tradizzjonijiet legali tagħhom.
- (7) Din id-Direttiva għandha tapplika għat-tilwim kuntrattwali bejn il-konsumaturi u n-negozjanti li jinqala' mill-bejgħ ta' oġġetti jew il-provvista ta' servizzi fis-setturi ekonomiċi kollha. Dan għandu jinkludi ilmenti mressqa mill-konsumaturi kontra n-negozjanti iżda wkoll ilmenti mressqa min-negozjanti kontra l-konsumaturi. Din id-Direttiva ma għandhiex tapplika għat-tilwim bejn in-negozjanti; madankollu, ma għandhiex tipprojbixxi lill-Istati Membri milli jadottaw jew iżommu fis-seħħ id-dispożizzjonijiet dwar proċeduri għas-soluzzjoni extra-ġudizzjarja ta' tali tilwim.
- (8) Id-definizzjoni ta' "konsumatur" għandha tkopri l-persuni fiżiċi li qed jaġixxu barra mill-kummerċ, in-negozji, is-sengħa jew il-professjoni tagħhom. Madankollu, jekk il-kuntratt jiġi konkluż għal skopijiet parzjalment ġewwa u parzjalment barra mill-kummerċ tal-persuna (kuntratti bi skop doppju) u l-iskop tal-kummerċ huwa limitat b'tali mod li ma jkunx predominanti fil-kuntest ġenerali tal-provvista, dik il-persuna għandha titqies ukoll bħala konsumatur.
- (9) Din id-Direttiva għandha tkun bla ħsara għad-Direttiva 2008/52/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-21 ta' Mejju 2008 dwar ċerti aspetti ta' medjazzjoni f'materji ċivili u kummerċjali²¹, ir-Regolament (KE) Nru 44/2001 tal-Kunsill tat-22 ta' Dicembru 2000 dwar ġurisdizzjoni u rikonossiment u eżekuzzjoni ta' sentenzi f'materji ċivili u kummerċjali²², ir-Regolament (KE) Nru 864/2007 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-11 ta' Lulju 2007 dwar il-liġi applikabbli għall-obbligazzjonijiet mhux kuntrattwali (Ruma II)²³ u r-Regolament (KE) Nru 593/2008

¹⁹ Komunikazzjoni mill-Kummissjoni lill-Parlament Ewropew, lill-Kunsill, lill-Kumitat Ekonomiku u Soċjali Ewropew u lill-Kumitat tar-Regġuni: L-Att dwar is-Suq Uniku – Tnax-il xprun sabiex jiġi stimulat it-tkabbir u r-rinfurzar tal-fiduċja, "Flimkien għal tkabbir għdid", COM (2011) 206 finali, p. 9.

²⁰ Konklużjonijiet tal-Kunsill Ewropew tal-24-25 ta' Marzu 2011, EUCO 10/11, p. 4; ara wkoll il-Konklużjonijiet tal-Kunsill Ewropew tat-23 ta' Ottubru 2011, EUCO 52/11, pp. 1-2.

²¹ ĠU L 136, 24.5.2008, p. 3.

²² ĠU L 12, 16.1.2001, p. 32.

²³ ĠU L 199, 31.7.2007, p. 40.

tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tas-17 ta' Ġunju 2008 dwar il-ligi applikabbli għall-obbligazzjonijiet kuntrattwali (Ruma I)²⁴.

- (10) Din id-Direttiva għandha tirbaħ fuq il-leġiżlazzjoni tal-UE li fiha dispożizzjonijiet bl-għan li jheggu l-istabbiliment ta' entitajiet tal-ADR f'settur speċifiku. Fejn il-leġiżlazzjoni speċifika għas-settur tobbliga l-istabbiliment ta' tali entitajiet, din id-Direttiva għandha tirbaħ biss meta tali leġiżlazzjoni ma tiżgurax mill-inqas livell ekwivalenti ta' protezzjoni tal-konsumatur.
- (11) L-entitajiet tal-ADR ivarjaw hafna madwar l-Unjoni iżda wkoll ġewwa l-Istati Membri. Din id-Direttiva għandha tkopri kwalunkwe entità li hija stabbilita fuq bażi li tibqa' fit-tul u toffri s-soluzzjoni ta' tilwim permezz ta' proċedura tal-ADR. Proċedura ta' arbitraġġ li tinholq barra mill-qafas ta' entità tal-ADR fuq bażi *ad hoc* għal tilwim bejn konsumatur u negozjant ma' għandhiex titqies bħala proċedura tal-ADR.
- (12) Din id-Direttiva ma għandhiex tapplika għall-proċeduri quddiem entitajiet ta' soluzzjoni għat-tilwim fejn il-persuni fiżiċi responsabbli għas-soluzzjoni tat-tilwim huma impjegati esklussivament min-negozjant u lanqas għal proċeduri permezz ta' sistemi li jimmaniġġjaw l-ilmenti tal-konsumaturi li jithaddmu min-negozjant. Ma għandhiex tapplika għan-negozjati diretti bejn il-partijiet. Barra minn hekk, ma għandhiex tapplika għal sforzi li saru minn imħallef biex isolvi tilwim matul proċediment ġudizzjarju li jikkonċerna dak it-tilwim.
- (13) L-Istati Membri għandhom jiżguraw li t-tilwim kopert minn din id-Direttiva jista' jittressaq lil entità tal-ADR li tissodisfa r-rekwiżiti stabbiliti f'din id-Direttiva. L-Istati Membri għandu jkollhom il-possibbiltà li jissodisfaw dan l-obbligu billi jiddependu fuq l-entitajiet tal-ADR eżistenti u billi jaġġustaw il-kamp ta' applikazzjoni tagħhom, jekk meħtieġ, jew billi jipprevedu l-holqien ta' entitajiet tal-ADR ġodda. Din id-Direttiva ma għandhiex tobbliga lill-Istati Membri johlqu entità tal-ADR speċifika f'kull settur tal-bejgħ bl-imnut. L-Istati Membri għandu jkollhom il-possibbiltà li jipprevedu l-holqien ta' entità tal-ADR residwa li tindirizza t-tilwim li għas-soluzzjoni tagħhom ma jkunx hemm entità speċifika kompetenti.
- (14) Din id-Direttiva għandha tkun bla ħsara għan-negozjanti stabbiliti fi Stat Membru li huma koperti minn entità tal-ADR li tinsab fi Stat Membru ieħor. L-Istati Membri għandhom iheggu l-iżvilupp ta' tali entitajiet.
- (15) Din id-Direttiva għandha tkun bla ħsara għall-Istati Membri li jzommu jew jintroduċu proċeduri tal-ADR li jindirizzaw b'mod kongunt tilwim identiku jew simili bejn negozjant u bosta konsumaturi. Tali proċeduri jistgħu jitqiesu bħala pass preliminari sabiex jiġu żviluppatti aktar il-proċeduri tal-ADR kollettivi fi hdan l-Unjoni Ewropea.
- (16) L-ipproċessar tal-informazzjoni fir-rigward ta' tilwim kopert b'din id-Direttiva għandu jkun konformi mar-regoli dwar il-protezzjoni tad-dejta personali stabbiliti fil-ligijiet, ir-regolamenti u d-dispożizzjonijiet amministrattivi tal-Istati Membri adottati skont id-Direttiva 95/46/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-24 ta' Ottubru 1995 dwar il-protezzjoni ta' individwi fir-rigward tal-ipproċessar ta' dejta personali u dwar il-moviment liberu ta' dik id-dejta.

²⁴ ĠU L 177, 4.7.2008, p. 6.

- (17) Il-persuni fiżiċi responsabbli għas-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim għandhom jitqiesu imparzjali biss jekk ma jistgħux ikunu soġġetti għal pressjoni li potenzjalment tinfluwenza l-attitudni tagħhom lejt it-tilwim. Hemm hteġa partikolari għall-iżgurar tan-nuqqas ta' tali pressjoni meta l-entitajiet tal-ADR ikunu ffinanzjati minn waħda mill-partijiet fit-tilwim jew organizzazzjoni li jkollha bħala membru waħda mill-partijiet.
- (18) Sabiex tiġi żgurata t-trasparenza tal-entitajiet tal-ADR u tal-proċeduri tal-ADR huwa meħtieġ li l-partijiet jirċievu l-informazzjoni kollha li għandhom bżonn biex jieħdu deċiżjoni infurmata qabel ma jibdedw proċedura tal-ADR.
- (19) Il-proċeduri tal-ADR għandhom ikunu effettivi. Għandhom jipprevedu proċedura sempliċi u rapida li t-tul tagħha ġeneralment ma jaqbiżx 90 jum. L-entità tal-ADR għandha tkun tista' testendi dan il-perjodu ta' żmien meta l-kumplessità tat-tilwim ikkonċernat jitlob hekk.
- (20) Il-proċeduri tal-ADR għandhom ikunu bla ħlas jew bi spejjeż moderati għall-konsumaturi sabiex jibqa' awtomatikament raġonevoli li l-konsumaturi jużaw tali proċeduri.
- (21) Il-proċeduri tal-ADR għandhom ikunu ġusti sabiex il-partijiet f'tilwim ikunu informati bis-sħiħ dwar id-drittijiet tagħhom u l-konsegwenzi tal-għażliet li jagħmlu fil-kuntest ta' proċedura tal-ADR.
- (22) Meta jinqala' tilwim huwa meħtieġ li l-konsumaturi jkunu jistgħu jidentifikaw malajr liema entitajiet tal-ADR huma kompetenti biex jindirizzaw it-tilwim tagħhom u li jkunu jafu jekk in-negozjant ikkonċernat ikunx se jieħu sehem jew le fil-proċedimenti mressqa lil entità tal-ADR. In-negozjanti għalhekk għandhom jipprovdu tali informazzjoni fuq id-dokumenti kummerċjali ewlenin tagħhom u, meta jkollhom websajt, fuq il-websajts tagħhom. Dan l-obbligu għandu jkun bla ħsara għall-Artikoli 6(1)(t), 7(1) u 8 tad-Direttiva 2011/83/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-25 ta' Ottubru 2011 dwar id-drittijiet tal-konsumaturi²⁵. L-Artikolu 6(1)(t) tad-Direttiva 2011/83/UE jistipula li għall-kuntratti tal-konsumaturi konkluzi mill-bogħod jew barra l-bini, in-negozjant għandu jgħarraf lill-konsumaturi dwar il-possibbiltà li jirrikorri għal mekkanizmu extra-ġudizzjarju tal-ilmenti u rimedji li jkun soġġett għalih in-negozjant, u l-metodi li bihom il-konsumatur ikollu aċċess għalihom, qabel ma dan tal-aħħar ikun marbut bil-kuntratt. L-Artikolu 7(1) tad-Direttiva 2011/83/UE jipprevedi li, fil-każ ta' kuntratti li jsiru barra l-bini, din l-informazzjoni għandha tiġi provduta bil-miktub jew, jekk jaqbel il-konsumatur, b'mezz ieħor li jservi.
- (23) Din id-Direttiva ma timponix li l-partecipazzjoni tan-negozjanti fil-proċeduri tal-ADR tkun obligatorja jew li r-riżultat ta' tali proċeduri jkun jorbot lin-negozjanti, meta konsumatur ikun ressaq ilment kontrihom. Madankollu, din id-Direttiva hija bla ħsara lil kwalunkwe regola nazzjonali li tagħmel il-partecipazzjoni tan-negozjanti ftali proċeduri obligatorja jew li r-riżultat tagħhom jorbot lin-negozjanti, sakemm tali leġislazzjoni ma ttipprojbixx lill-partijiet milli jeżerċitaw id-dritt ta' aċċess tagħhom lis-sistema ġudizzjarja kif garantit fl-Artikolu 47 tal-Karta tad-Drittijiet Fundamentali tal-Unjoni Ewropea.

²⁵ ĠU L ..., ..., p.

- (24) L-Istati Membri għandhom jiżguraw li l-entitajiet tal-ADR jikkooperaw fis-soluzzjoni ta' tilwim transkonfinali.
- (25) In-netwerks tal-entitajiet tal-ADR li jiffaċilitaw is-soluzzjoni ta' tilwim transkonfinali, bħall-FIN-NET fil-qasam tas-servizzi finanzjarji, għandhom jissahhu għewwa l-Unjoni. L-Istati Membri għandhom iheggu lill-entitajiet tal-ADR biex isiru parti minn tali netwerks.
- (26) Il-kooperazzjoni mill-qrib bejn l-entitajiet tal-ADR u l-awtoritajiet nazzjonali bil-kompitu li jinfurzaw il-leġiżlazzjoni tal-Unjoni dwar il-protezzjoni tal-konsumatur għandha ssahha l-applikazzjoni effettiva ta' tali leġiżlazzjoni tal-Unjoni.
- (27) Sabiex jiġi żgurat li l-entitajiet tal-ADR jaħdmu sew u b'mod effettiv, dawn għandhom jiġu mmonitorjati mill-qrib. Il-Kummissjoni u l-awtoritajiet kompetenti f'din id-Direttiva għandhom jipubblikaw u jaġġornaw lista ta' entitajiet tal-ADR li jikkonformaw ma' din id-Direttiva. Korpi oħrajn, bħall-entitajiet tal-ADR, l-assoċjazzjonijiet tal-konsumaturi, l-assoċjazzjonijiet tan-negozji u n-Netwerk ta' Ċentru Ewropew tal-Konsumatur għandhom jipubblikaw din il-lista wkoll. Barra minn hekk, l-awtoritajiet kompetenti għandhom jipubblikaw rapporti b'mod regolari dwar l-iżvilupp u l-funzjonament tal-entitajiet tal-ADR. L-entitajiet tal-ADR għandhom jinnotifikaw lill-awtoritajiet kompetenti informazzjoni speċifika li fuqha għandhom jiġu bbażati dawk ir-rapporti. L-Istati Membri għandhom iheggu lill-entitajiet tal-ADR biex jipprovdu tali informazzjoni bl-użu tar-Rakkomandazzjoni tal-Kummissjoni 2010/304/UE dwar l-użu ta' metodoloġija armonizzata għall-ikklassifikar u l-irrapportar tal-ilmenti u d-domandi tal-konsumaturi²⁶.
- (28) Huwa meħtieġ li l-Istati Membri jistabbilixxu sanzjonijiet għall-ksur tad-dispożizzjonijiet ta' din id-Direttiva relatati mal-informazzjoni li tingħata lill-konsumatur min-negozjanti u l-informazzjoni li għandha tiġi notifikata lill-awtoritajiet kompetenti mill-entitajiet tal-ADR u jiżguraw li dawn jiġu infurzati. Is-sanzjonijiet għandhom ikunu effettivi, proporzjonati u dissważivi.
- (29) 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 (ir-Regolament dwar kooperazzjoni fil-protezzjoni tal-konsumaturi)²⁷ għandu jiġi emendat biex jinkludi referenza għal din id-Direttiva fl-Anness tiegħu sabiex tissahha il-kooperazzjoni transkonfinali fl-infurzar ta' din id-Direttiva.
- (30) Id-Direttiva 2009/22 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tat-23 ta' April 2009 dwar ingunzjonijiet għall-protezzjoni tal-interessi tal-konsumaturi (id-Direttiva tal-Ingunzjonijiet)²⁸ għandha tiġi emendata biex tinkludi referenza għal din id-Direttiva fl-Anness tagħha sabiex jiġi żgurat li l-interessi kollettivi tal-konsumaturi stabbiliti f'din id-Direttiva jiġu mħarsa.
- (31) Peress li l-għan ta' din id-Direttiva, li speċifikament huwa li tikkontribwixxi għall-funzjonament tajjeb tas-suq intern billi tiżgura livell għoli ta' protezzjoni għall-

²⁶ GU L 136, 2.6.2010, p. 1.

²⁷ GU L 364, 9.12.2004, p. 1.

²⁸ *GU L 110, 1.5.2009, pp. 30–36.*

konsumaturi, ma jistax jinkiseb b'mod sufficjenti mill-Istati Membri u għalhekk jista' jinkiseb aħjar f'livell tal-Unjoni, l-Unjoni tista' tadotta miżuri, skont il-prinċipju tas-sussidjarjetà kif stabbilit fl-Artikolu 5 tat-Trattat dwar l-Unjoni Ewropea. Skont il-prinċipju tal-proporzjonalità, kif stabbilit fl-istess Artikolu, din id-Direttiva ma tmurx lil hinn minn dak li hu meħtieġ biex jintlaħaq dak l-għan.

- (32) Din id-Direttiva tirrispetta d-drittijiet fundamentali u tosserva l-prinċipji rikonoxxuti b'mod partikolari mill-Karta tad-Drittijiet Fundamentali tal-Unjoni Ewropea u b'mod speċifiku l-Artikoli 7, 8, 38 u 47 tagħha,

ADOTTAW DIN ID-DIRETTIVA:

KAPITOLU I DISPOŻIZZJONIJIET ĠENERALI

Artikolu 1 Suġġett

Din id-Direttiva għandha tikkontribwixxi għall-funzjonament tas-suq intern u għall-kisba ta' livell għoli ta' protezzjoni għall-konsumatur billi tiżgura li t-tilwim bejn il-konsumaturi u n-negozjanti jista' jitressaq quddiem entitajiet li joffru proċeduri ta' soluzzjoni alternattiva għat-tilwim imparzjali, trasparenti, effettivi u ġusti.

Artikolu 2 Kamp ta' Applikazzjoni

1. Din id-Direttiva għandha tapplika għal proċeduri għas-soluzzjoni extra-ġudizzjarja ta' tilwim kuntrattwali li jinqala' mill-bejgħ ta' oġġetti jew mill-provvista ta' servizzi minn negozjant stabbilit fl-Unjoni lil konsumatur li joqgħod fl-Unjoni permezz tal-intervent ta' entità tas-soluzzjoni għat-tilwim li tipproponi jew timponi soluzzjoni jew tiġbor il-partijiet flimkien bl-għan li tiffacilita soluzzjoni amikevoli, aktar 'il quddiem "proċeduri tal-ADR".
2. Din id-Direttiva ma għandhiex tapplika għal:
 - (a) proċeduri quddiem entitajiet ta' soluzzjoni għat-tilwim fejn il-persuni fiżiċi responsabbli għas-soluzzjoni tat-tilwim ikunu impjegati esklussivament min-negozjant;
 - (b) proċeduri permezz ta' sistemi tal-immaniġġjar tal-ilmenti tal-konsumaturi li jithaddmu min-negozjant;
 - (c) negozjati diretti bejn il-konsumatur u n-negozjant, kemm jekk ikunu rappreżentati jew le;
 - (d) sforzi li saru minn imħallef biex isolvi tilwim matul proċediment ġudizzjarju li jikkonċerna dak it-tilwim.

Artikolu 3
Relazzjoni ma' leġislazzjoni oħra tal-Unjoni

1. Din id-Direttiva hija bla ħsara għad-Direttiva 2008/52/EC, ir-Regolament (KE) Nru 44/2001, ir-Regolament (KE) Nru 864/2007 u r-Regolament (KE) Nru 593/2008.
2. L-Artikolu 5(1) ta' din id-Direttiva għandu jirbaħ fuq id-dispożizzjonijiet imsemmijin fl-Anness.
3. Din id-Direttiva għandha tirbaħ fuq id-dispożizzjonijiet obligatorji li jinsabu fil-leġislazzjoni tal-Unjoni li hija speċifika għas-settur li huma relatati mas-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim biss meta tali dispożizzjonijiet ma jiżgurawx mill-inqas livell ekwivalenti ta' protezzjoni għall-konsumatur.

Artikolu 4
Definizzjonijiet

Għall-finijiet ta' din id-Direttiva:

- (a) "konsumatur" ifisser persuna fiżika li taġixxi għal għanijiet li ma għandhomx x'jaqsmu mal-kummerċ, man-negozju, mas-sengħa jew mal-professjoni tiegħu;
- (b) "negozjant" ifisser persuna fiżika jew persuna legali, irrispettivament minn jekk ikunx ta' pussess privat jew pubbliku, li jaġixxi, inkluż permezz ta' persuna li taġixxi f'ismu jew għalih, għal skopijiet relatati mal-kummerċ, in-negozju, is-sengħa jew il-professjoni tiegħu;
- (c) negozjant huwa stabbilit:
 - jekk in-negozjant huwa persuna fiżika, fejn ikollu n-negozju tiegħu;
 - jekk in-negozjant huwa kumpanija jew persuna legali oħra jew assoċjazzjoni ta' persuni fiżiċi jew legali, fejn ikollu s-sede statutorja, l-amministrazzjoni ċentrali jew il-post tan-negozju tiegħu, inkluż fergħa, aġenzija jew kwalunkwe stabbiliment iehor;
- (d) "tilwim transkonfinali" ifisser tilwim kuntrattwali li jinqala' mill-bejgħ ta' oġġetti jew mill-provvista ta' servizzi fejn, meta l-konsumatur jordna tali oġġetti jew servizzi, il-konsumatur ikun residenti fi Stat Membru għajr l-Istat Membru fejn ikun stabbilit in-negozjant;
- (e) "entità tal-ADR" ifisser kwalunkwe entità, irrispettivament minn kif inhi msemmija jew minn kif issir referenza għaliha, li hija stabbilita fuq bażi li tibqa' fit-tul u toffri s-soluzzjoni ta' tilwim permezz ta' proċedura tal-ADR;
- (f) entità tal-ADR hija stabbilita:
 - jekk l-entità tithaddem minn persuna fiżika, fil-post fejn twettaq attivitajiet ta' soluzzjoni alternattiva għat-tilwim;

- jekk l-entità tithaddem minn persuna ġuridika jew assoċjazzjoni ta' persuni fiżiċi jew ġuridiċi, fil-post fejn dik il-persuna ġuridika jew l-assoċjazzjoni ta' persuni fiżiċi jew ġuridiċi twettaq attivitajiet ta' soluzzjoni alternattiva għat-tilwim jew fejn għandha s-sede statutorja tagħha;
- jekk l-entità tithaddem minn awtorità jew korp pubbliku ieħor, fejn dik l-awtorità jew korp pubbliku ieħor ikollha s-sede tagħha.

KAPITOLU II

AĊĊESS U PRINĊIPJI APPLIKABBLI GĦAS-SOLUZZJONI ALTERNATTIVA GĦAT-TILWIM

Artikolu 5

Aċċess għas-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim

1. L-Istati Membri għandhom jiżguraw li t-tilwim kopert minn din id-Direttiva jista' jittressaq lil entità tal-ADR li tikkonforma mar-rekwiżiti stabbiliti f'din id-Direttiva.
2. L-Istati Membri għandhom jiżguraw li l-entitajiet tal-ADR:
 - (a) għandhom websajt li tippermetti lill-partijiet iressqu ilment onlajn;
 - (b) jippermettu lill-partijiet jiskambjaw informazzjoni magħhom permezz ta' mezzi elettronici;
 - (c) jaċċettaw kemm it-tilwim domestiku kif ukoll dak transkonfinali, inkluż tilwim kopert mir-Regolament (UE) Nru [Uffiċċju tal-Pubblikazzjonijiet dahħal in-numru ta' referenza] tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-[Uffiċċju tal-Pubblikazzjonijiet dahħal id-data tal-adozzjoni] dwar soluzzjoni onlajn għat-tilwim, għat-tilwim tal-konsumaturi (Regolament dwar l-ODR tal-konsumaturi)²⁹; kif ukoll
 - (d) meta jindirizzaw tilwim kopert minn din id-Direttiva jieħdu l-miżuri meħtieġa biex jiżguraw li l-ipproċessar tad-dejta personali jikkonforma mar-regoli dwar il-protezzjoni tad-dejta personali stabbiliti fil-leġiżlazzjoni nazzjonali li timplimenta d-Direttiva 95/46KE.
3. L-Istati Membri jistgħu jissodisfaw l-obbligu tagħhom skont il-paragrafu 1 billi jiżguraw l-eżistenza ta' entità residwa tal-ADR li hija kompetenti biex tindirizza tilwim kif imsemmi fil-paragrafu 1 li għas-soluzzjoni tiegħu l-ebda entità tal-ADR eżistenti ma hija kompetenti.

²⁹ ĠU L ..., ..., p. ...

Artikolu 6
Għarfien espert u imparzjalità

1. L-Istati Membri għandhom jiżguraw li l-persuni fiżiċi responsabbli għas-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim ikollhom l-għarfien espert meħtieġ u li jkunu imparzjali. Dan għandu jiġi garantit billi jiġi żgurat li:
 - (a) ikollhom l-għarfien, il-hiliet u l-esperjenza meħtieġa fil-qasam tas-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim;
 - (b) ma jkunux jistgħu jinħelsu mill-kompiti tagħhom mingħajr raġuni valida;
 - (c) ma jkollhom l-ebda kunflitt ta' interess ma' xi waħda mill-partijiet fit-tilwim.
2. L-Istati Membri għandhom jiżguraw li l-entitajiet tal-ADR fejn il-persuni fiżiċi responsabbli għas-soluzzjoni tat-tilwim jiffurmaw parti minn korp kolleġġjali, jipprevedu għadd ugwali ta' rappreżentanti tal-interessi tal-konsumaturi u ta' rappreżentanti tal-interessi tan-negozjanti f'dak il-korp.

Artikolu 7
Trasparenza

1. L-Istati Membri għandhom jiżguraw li l-entitajiet tal-ADR jagħmlu disponibbli b'mod pubbliku fuq il-websajts tagħhom u fil-forma stampata fil-bini tagħhom informazzjoni dwar:
 - (a) il-persuni fiżiċi responsabbli għas-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim, il-metodu tal-ħatra tagħhom u t-tul tal-mandat tagħhom;
 - (b) is-sors tal-finanzjament, inkluż il-perċentwal tas-sehem tal-finanzjament pubbliku u privat;
 - (c) fejn xieraq, l-adeżjoni tagħhom f'netwerks tal-entitajiet tal-ADR li jiffacilitaw is-soluzzjoni tat-tilwim transkonfinali;
 - (d) it-tipi ta' tilwim li huma kompetenti jindirizzaw;
 - (e) ir-regoli tal-proċedura li jirregolaw is-soluzzjoni ta' tilwim;
 - (f) il-lingwi li bihom jistgħu jitressqu l-ilmenti lill-entità tal-ADR u li bihom titwettaq il-proċedura tal-ADR;
 - (g) it-tipi ta' regoli li tista' tuża l-entità tal-ADR bħala bazi għas-soluzzjoni tat-tilwim (pereżempju regoli tal-liġi, kunsiderazzjonijiet tal-ekwità, kodiċijiet tal-kondotta);
 - (h) kwalunkwe rekwiżit preliminarju li l-partijiet jistgħu jkollhom jissodisfaw qabel ma tkun tista' tibda proċedura tal-ADR;
 - (i) l-ispejjeż, jekk ikun hemm, li għandhom jiġġarrbu mill-partijiet;
 - (j) it-tul approssimattiv tal-proċedura tal-ADR;

- (k) l-effett legali tar-riżultat tal-proċedura tal-ADR.
2. L-Istati Membri għandhom jiżguraw li l-entitajiet tal-ADR jagħmlu disponibbli b'mod pubbliku fuq il-websajts tagħhom u fil-forma stampata fil-bini tagħhom rapporti tal-attivitajiet annwali. Dawn ir-rapporti għandhom jinkludu l-informazzjoni li ġejja li għandha x'taqsam mat-tilwim domestiku kif ukoll ma' dak transkonfinali:
- (a) l-għadd ta' tilwim li wasal u t-tipi ta' ilmenti li huwa relatat magħhom;
 - (b) kwalunkwe problema rikorrenti li twassal għal tilwim bejn il-konsumaturi u n-negożjanti;
 - (c) ir-rata tal-proċeduri ta' soluzzjoni għat-tilwim li ma tkomplewx qabel ma' waslu għal riżultat;
 - (d) il-ħin medju li kien meħtieġ biex jiġi solvut it-tilwim;
 - (e) ir-rata ta' konformità, jekk tkun magħrufa, mar-riżultati tal-proċeduri tal-ADR;
 - (f) fejn xieraq, il-kooperazzjoni tagħhom ma' netwerks tal-entitajiet tal-ADR li jiffaċilitaw is-soluzzjoni tat-tilwim transkonfinali;

Artikolu 8 *Effikaċja*

L-Istati Membri għandhom jiżguraw li l-proċeduri tal-ADR ikunu effettivi u jissodisfaw ir-rekwiziti li ġejjin:

- (a) il-proċedura tal-ADR tkun aċċessibbli faċilment liż-żewġ partijiet ikun xi jkun il-post fejn tinsab il-parti;
- (b) il-partijiet ikollhom aċċess għall-proċedura mingħajr ma jkunu obbligati li jużaw rappreżentant legali; madankollu il-partijiet jistgħu jiġu rappreżentati jew meġġuna minn parti terza fi kwalunkwe stadju tal-proċedura;
- (c) il-proċedura tal-ADR tkun bla ħlas jew bi spejjeż moderati għall-konsumaturi;
- (d) it-tilwim ikun solvut fi żmien 90 jum mid-data li fiha l-entità tal-ADR tkun irċeviet l-ilment. Fil-każ ta' tilwim kumpless, l-entità tal-ADR tista' testendi dan il-perjodu ta' żmien;

Artikolu 9 *Sens ta' ġustizzja*

1. L-Istati Membri għandhom jiżguraw li fil-proċeduri tal-ADR:
- (a) il-partijiet ikollhom il-possibbiltà li jesprimu l-opinjoni tagħhom u jisimgħu l-argumenti u l-fatti mressqa mill-parti l-oħra u kwalunkwe dikjarazzjoni mill-esperti.

- (b) ir-rizultat tal-proċedura tal-ADR ikun disponibbli għaż-żewġ partijiet bil-miktub jew fuq mezz ieħor li jservi, filwaqt li jiġu dikjarati r-raġunijiet li fuqhom ġie bbażat dan ir-rizultat.
2. L-Istati Membri għandhom jiżguraw li fil-proċeduri tal-ADR li għandhom l-għan li jsolvu t-tilwim billi jissuġġerixxu soluzzjoni
- (a) il-konsumatur, qabel ma jaqbel ma' soluzzjoni li tkun ġiet suġġerita, jiġi infurmat li:
 - (i) għandu l-għażla li jaqbel ma' soluzzjoni suġġerita jew le;
 - (ii) is-soluzzjoni suġġerita tista' tkun inqas favorevoli mir-rizultat determinat minn qorti li tapplika regoli legali;
 - (iii) qabel ma jaqbel mas-soluzzjoni suġġerita jew jirrifjutaha, għandu d-dritt li jikseb parir indipendenti;
 - (b) il-partijiet, qabel ma jaqblu ma' soluzzjoni suġġerita, jiġu infurmati dwar l-effett legali ta' tali qbil;
 - (c) il-partijiet, qabel ma jesprimu l-kunsens tagħhom għal soluzzjoni suġġerita jew qbil amikevoli, jinghataw perjodu raġonevoli ta' żmien biex jirriflettu.

KAPITOLU III

INFORMAZZJONI U KOOPERAZZJONI

Artikolu 10

Informazzjoni lill-konsumaturi min-negozjanti

1. L-Istati Membri għandhom jiżguraw li n-negozjanti stabbiliti fit-territorji tagħhom jinfurmaw lill-konsumaturi dwar l-entitajiet tal-ADR li huma koperti minnhom u li huma kompetenti biex jindirizzaw it-tilwim li jista' jinqala' bejniethom u l-konsumaturi. Tali informazzjoni għandha tinkludi l-indirizzi tal-websajts tal-entitajiet tal-ADR rilevanti u tispeċifika jekk in-negozjant jimpenjax ruħu jew le li juża dawn l-entitajiet biex isolvi t-tilwim mal-konsumaturi.
2. L-informazzjoni msemmija fil-paragrafu 1 għandha tingħata b'mod li wiehed jista' jkollu aċċess għaliha faċilment, direttament, b'mod prominenti u permanenti fuq il-websajt tan-negozjant, jekk ikun jeżisti wiehed, fit-termini u l-kundizzjonijiet ġenerali tal-kuntratti għall-bejgħ ta' oġġetti jew il-provvista ta' servizzi bejn in-negozjant u konsumatur u fil-fatturi u l-irċevuti li għandhom x'jaqsmu ma' tali kuntratti. Din għandha tispeċifika kif wiehed jista' jkollu aċċess għal informazzjoni addizzjonali dwar l-entità tal-ADR ikkonċernata u dwar il-kundizzjonijiet tal-użu tagħha.
3. Id-dispożizzjonijiet f'dan l-Artikolu għandhom ikunu bla ħsara għad-dispożizzjonijiet fl-Artikoli 6, 7 u 8 tad-Direttiva 2011/83/UE dwar l-informazzjoni għall-konsumatur għall-kuntratti magħmula mill-bogħod u barra l-bini.

Artikolu 11
Għajnuna għall-konsumaturi

1. L-Istati Membri għandhom jiżguraw li l-konsumaturi jistgħu jiksbu għajnuna fir-rigward tat-tilwim tagħhom li jinqala' mill-bejgħ ta' oġġetti jew mill-provvista ta' servizzi transkonfinali. Tali għajnuna għandu jkollha l-għan b'mod partikolari li tgħin lill-konsumaturi jkollhom aċċess għall-entità tal-ADR li tiffunzjona fi Stat Membru ieħor li hija kompetenti biex tindirizza t-tilwim transkonfinali tagħhom.
2. L-Istati Membri jistgħu jagħtu r-responsabbiltà tal-kompitu msemmi fil-paragrafu 1 liċ-ċentri tagħhom tan-netwerk taċ-Ċentru Ewropew tal-Konsumatur, lill-assoċjazzjonijiet tal-konsumaturi jew lil kwalunkwe korp ieħor.

Artikolu 12
Informazzjoni ġenerali

L-Istati Membri għandhom jiżguraw li l-entitajiet tal-ADR, l-assoċjazzjonijiet tal-konsumaturi, l-assoċjazzjonijiet tan-negozji, iċ-ċentri tan-Netwerk taċ-Ċentru Ewropew tal-Konsumatur u, fejn xieraq, il-korpi maħtura skont l-Artikolu 11(2) jagħmlu disponibbli b'mod pubbliku fil-bini u fuq il-websajts tagħhom il-lista tal-entitajiet tal-ADR imsemmijin fl-Artikolu 17(3).

Artikolu 13
Kooperazzjoni bejn l-entitajiet tal-ADR dwar is-soluzzjoni għat-tilwim transkonfinali

1. L-Istati Membri għandhom jiżguraw li l-entitajiet tal-ADR jikkooperaw fis-soluzzjoni ta' tilwim transkonfinali.
2. Meta jezisti netwerk ta' entitajiet tal-ADR li jiffacilitaw is-soluzzjoni ta' tilwim transkonfinali f'qasam speċifiku għas-settur ġewwa l-Unjoni, l-Istati Membri għandhom iħeggu lill-entitajiet tal-ADR li jindirizzaw it-tilwim f'dak il-qasam biex isiru membri ta' dak in-netwerk.
3. Il-Kummissjoni għandha tippubblika lista li jkun fiha l-ismijiet u d-dettalji ta' kuntatt tan-netwerks imsemmija fil-paragrafu 1, Il-Kummissjoni għandha, jekk meħtieġ, taggorna din il-lista kull sentejn.

Artikolu 14
Kooperazzjoni bejn l-entitajiet tal-ADR u l-awtoritajiet nazzjonali li jinfurzw il-leġislazzjoni tal-Unjoni dwar il-protezzjoni tal-konsumatur

1. L-Istati Membri għandhom jiżguraw il-kooperazzjoni bejn l-entitajiet tal-ADR u l-awtoritajiet nazzjonali li jkollhom il-kompitu li jinfurzw il-leġislazzjoni tal-Unjoni dwar il-protezzjoni tal-konsumatur.
2. Din il-kooperazzjoni għandha tinkludi l-iskambju reċiproku ta' informazzjoni dwar il-prattiċi tan-negozju min-negozjanti li fuqhom ikunu ressqi l-ilmenti l-konsumaturi. Għandha tinkludi wkoll il-provvista ta' valutazzjoni u informazzjoni

teknika minn dawn l-awtoritajiet lill-entitajiet tal-ADR fejn tali valutazzjoni jew informazzjoni tkun meħtieġa għall-immaniġġjar ta' tilwim individwali.

3. L-Istati Membri għandhom jiżguraw li l-kooperazzjoni u l-iskambju ta' informazzjoni reċiproka msemmija fil-paragrafi 1 u 2 jikkonformaw mar-regoli dwar il-protezzjoni tad-dejta personali stabbiliti fid-Direttiva 95/46/KE.

KAPITOLU IV MONITORAĠĠ TAL-ENTITAJIET TAL-ADR

Artikolu 15

Ħatra tal-awtoritajiet kompetenti

1. Kull Stat Membru għandu jahtar awtorità kompetenti li tkun responsabbli għall-monitoraġġ tal-funzjonament u l-iżvilupp tal-entitajiet tal-ADR stabbiliti fit-territorju tiegħu. Kull Stat Membru għandu jikkomunika l-awtorità li jkun ħatar lill-Kummissjoni.
2. Il-Kummissjoni għandha tistabbilixxi lista tal-awtoritajiet kompetenti kkomunikati lilha skont il-paragrafu 1 u tippubblika din il-lista f'*Il-Ġurnal Uffiċjali tal-Unjoni Ewropea*.

Artikolu 16

Informazzjoni notifikata lill-awtoritajiet kompetenti mill-entitajiet tal-ADR

1. L-Istati Membri għandhom jiżguraw li l-entitajiet tal-ADR stabbiliti fit-territorji tagħhom jinnotifikaw lill-awtorità kompetenti b'dan li ġej:
 - (a) isimhom, id-dettalji ta' kuntatt u l-indirizz tal-websajt tagħhom;
 - (b) informazzjoni dwar l-istruttura u l-finanzjament tagħhom, inkluża informazzjoni dwar il-persuni fiżiċi responsabbli għas-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim, il-finanzjament tagħhom u ma' min ikunu impjegati;
 - (c) ir-regoli tal-proċedura;
 - (d) il-mizati tagħhom, jekk applikabbli;
 - (e) it-tul approssimattiv tal-proċeduri tal-ADR;
 - (f) il-lingwa jew il-lingwi li bihom jistgħu jitressqu l-ilmenti u li bihom titmexxa l-proċedura tal-ADR;
 - (g) dikjarazzjoni dwar l-elementi meħtieġa għall-istabbiliment tal-kompetenza tagħhom;
 - (h) sqarrija raġunata, ibbażata fuq awtovalutazzjoni mill-entità tal-ADR, dwar jekk tikkwalifikax bħala entità tal-ADR li tidhol fil-kamp ta' applikazzjoni ta' din id-Direttiva u li tikkonforma mar-rekwiziti stabbiliti fil-Kapitolu II.

Jekk ikun hemm xi bidliet fl-informazzjoni msemija fil-punti minn (a) sa (g), l-entitajiet tal-ADR għandhom jinnotifikaw minnufih b'dawn il-bidliet lill-awtorità kompetenti.

2. L-Istati Membri għandhom jiżguraw li l-entitajiet tal-ADR jikkomunikaw lill-awtorità kompetenti mill-inqas darba fis-sena l-informazzjoni li ġejja:
 - (a) l-għadd ta' tilwim li wasal u t-tipi ta' ilmenti li huwa relatat magħhom;
 - (b) ir-rata tal-proċeduri tal-ADR li ma tkomplewx qabel ma' waslu għal rieżultat;
 - (c) il-hin medju li kien meħtieġ biex jiġi solvut it-tilwim li wasal;
 - (d) ir-rata ta' konformità, jekk tkun magħrufa, mar-riżultati tal-proċeduri tal-ADR;
 - (e) l-istatistika rilevanti li turi l-mod li bih in-negozjanti jużaw is-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim, għat-tilwim tagħhom mal-konsumaturi;
 - (f) kwalunkwe problema rikorrenti li twassal għal tilwim bejn il-konsumaturi u n-negozjanti;
 - (g) fejn ikun applikabbli, valutazzjoni tal-effikaċja tal-kooperazzjoni tagħhom fin-netwerks tal-entitajiet tal-ADR li jiffaċilitaw is-soluzzjoni tat-tilwim transkonfinali;
 - (h) awtovalutazzjoni tal-effikaċja tal-proċedura tal-ADR offruta mill-entità u ta' modi possibbli ta' kif tista' titjieb il-prestazzjoni tagħha.

Artikolu 17

Rwol tal-awtoritajiet kompetenti u tal-Kummissjoni

1. Kull awtorità kompetenti għandha tivvaluta, fuq il-bażi tal-informazzjoni li tkun irċeviet b'mod konformi mal-Artikolu 16(1), jekk l-entitajiet tal-ADR notifikati lilha jikkwalifikawx bħala entitajiet tal-ADR li jidhlu fil-kamp ta' applikazzjoni ta' din id-Direttiva u li jikkonformaw mar-rekwiżiti stabbiliti fil-Kapitolu II.
2. Kull awtorità kompetenti għandha, fuq il-bażi tal-valutazzjoni msemija fil-paragrafu 1, tistabbilixxi lista tal-entitajiet tal-ADR li jissodisfaw il-kundizzjonijiet stabbiliti fil-paragrafu 1.

Il-lista għandha tinkludi dan li ġej:

- (a) l-isem, id-dettalji ta' kuntatt u l-indirzz tal-websajt ta' dawn l-entitajiet tal-ADR;
- (b) il-miżati tagħhom, jekk applikabbli;
- (c) il-lingwa jew il-lingwi li bihom jistgħu jitressqu l-ilmenti u li bihom titmexxa l-proċedura tal-ADR;
- (d) l-elementi meħtieġa għall-istabbiliment tal-kompetenza tagħhom;

- (e) il-htieġa tal-preżenza fiżika tal-partijiet jew tar-rappreżentanti tagħhom, jekk japplika; kif ukoll
- (f) in-natura li torbot jew li ma torbotx tar-riżultat tal-proċedura.

Kull awtorità kompetenti għandha tinnofika l-lista lill-Kummissjoni. Jekk jiġu notifikati xi bidliet lill-awtorità kompetenti skont it-tieni subparagrafu tal-Artikolu 16(1), il-lista għandha tiġi aġġornata minnufih u l-informazzjoni rilevanti għandha tiġi notifikata lill-Kummissjoni.

3. Il-Kummissjoni għandha tistabbilixxi lista tal-entitajiet tal-ADR li ġew ikkomunikati lilha skont il-paragrafu 2 u taġġorna din il-lista kull meta jiġu notifikati xi bidliet lill-Kummissjoni skont it-tieni sentenza tat-tielet subparagrafu tal-paragrafu 2. Il-Kummissjoni għandha tipubblika din il-lista u l-aġġornamenti tagħha u tibgħatha lill-awtoritajiet kompetenti u lill-Istati Membri.
4. Kull awtorità kompetenti għandha tippubblika l-lista konsolidata tal-entitajiet tal-ADR imsemmija fil-paragrafu 3 fuq il-websajt tagħha u b'kull mezz ieħor li tqis xieraq.
5. Kull sentejn, kull awtorità kompetenti għandha tippubblika rapport dwar l-iżvilupp u l-funzjonament tal-entitajiet tal-ADR. Ir-rapport għandu, b'mod partikolari:
 - (a) jidentifika oqsma, jekk ikun hemm, fejn il-proċeduri tal-ADR għadhom ma jindirizzawx tilwim kopert minn din id-Direttiva;
 - (b) jidentifika l-aħjar prattiċi tal-entitajiet tal-ADR;
 - (c) jindika n-nuqqasijiet, bl-appoġġ tal-istatistika, li jostakolaw il-funzjonament tal-entitajiet tal-ADR għat-tilwim domestiku kif ukoll dak transkonfinali, fejn xieraq;
 - (d) jagħmel rakkomandazzjonijiet fuq kif wieħed jista' jtejjeb il-funzjonament tal-entitajiet tal-ADR, fejn xieraq.

KAPITOLU V

DISPOŻIZZJONIJIET FINALI

Artikolu 18 *Sanzjonijiet*

L-Istati Membri għandhom jistabbilixxu r-regoli dwar is-sanzjonijiet applikabbli għall-ksur tad-dispożizzjonijiet nazzjonali adottati skont l-Artikolu 10 u l-Artikolu 16(1) u (2) ta' din id-Direttiva u għandhom jiehdu l-miżuri meħtieġa kollha sabiex jiżguraw li dawn jiġu implimentati. Is-sanzjonijiet stipulati għandhom ikunu effettivi, proporzjonati u dissważivi.

Artikolu 19
Emenda għar-Regolament (KE) Nru 2006/2004

Fl-Anness tar-Regolament (KE) Nru 2006/2004 għandu jiġi miżjud il-punt li ġej:

"20. Id-Direttiva tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-.... dwar is-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim, għat-tilwim tal-konsumaturi u li temenda r-Regolament (KE) Nru 2006/2004 u d-Direttiva 2009/22/KE (Direttiva dwar l-ADR tal-konsumaturi) (ĠU L...,, p. ...): l-Artikolu 10."

Artikolu 20
Emenda għad-Direttiva 2009/22/KE

Fl-Anness tad-Direttiva 2009/22/KE għandu jiġi miżjud il-punt li ġej:

"14. Id-Direttiva tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-.... dwar is-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim, għat-tilwim tal-konsumaturi u li temenda r-Regolament (KE) Nru 2006/2004 u d-Direttiva 2009/22/KE (Direttiva dwar l-ADR tal-konsumaturi) (ĠU L...,, p. ...): l-Artikolu 10."

Artikolu 21
Komunikazzjoni

1. L-aktar tard sal-[Uffiċċju tal-Pubblikazzjonijiet dahhal l-istess data bħal dik fl-Artikolu 22(1) = id-data tal-implimentazzjoni tad-Direttiva], l-Istati Membri għandhom jikkomunikaw lill-Kummissjoni

(a) fejn xieraq, l-ismijiet u d-dettalji ta' kuntatt tal-korpi mahtura skont l-Artikolu 11(2); kif ukoll

(b) l-awtoritajiet kompetenti mahtura skont l-Artikolu 15(1).

L-Istati Membri għandhom jinfurmaw lill-Kummissjoni dwar kwalunkwe bidla sussegwenti f'din l-informazzjoni.

2. L-aktar tard sal-[Uffiċċju tal-Pubblikazzjonijiet dahhal id-data: sitt xhur wara d-data tal-implimentazzjoni kif għandha tiddahhal fl-Artikolu 22(1)], l-Istati Membri għandhom jikkomunikaw lill-Kummissjoni l-ewwel lista msemmija fl-Artikolu 17(2).

3. Il-Kummissjoni għandha tibgħat lill-Istati Membri l-informazzjoni msemmija fil-paragrafu 1(a).

Artikolu 22
Traspożizzjoni

1. L-Istati Membri għandhom idahhlu fis-seħh il-liġijiet, ir-regolamenti u d-dispożizzjonijiet amministrattivi meħtieġa biex jikkonformaw ma' din id-Direttiva l-aktar tard sal-[Uffiċċju tal-Pubblikazzjonijiet dahhal id-data: 18-il xhur wara d-dhul

fis-seħħ]. Huma għandhom jikkomunikaw it-test ta' dawk id-dispożizzjonijiet lill-Kummissjoni minnufih, kif ukoll tabella ta' korrelazzjoni bejn dawk id-dispożizzjonijiet u din id-Direttiva.

Meta l-Istati Membri jadottaw dawk id-dispożizzjonijiet, dawn għandhom jirreferu għal din id-Direttiva jew ikunu akkumpanjati mit-tali referenza waqt il-pubblikazzjoni uffiċjali tagħhom. L-Istati Membri għandhom jiddeċiedu kif għandha ssir it-tali referenza.

2. L-Istati Membri għandhom jikkomunikaw lill-Kummissjoni t-test tad-dispożizzjonijiet ewlenin tal-liġi nazzjonali li jadottaw fil-qasam kopert minn din id-Direttiva.

Artikolu 23 *Rapport*

Mhux aktar tard mill-*[Uffiċċju tal-Pubblikazzjonijiet dahħal id-data: hames snin wara d-dhul fis-seħħ]*, u wara dan kull tliet snin, il-Kummissjoni għandha tressaq lill-Parlament Ewropew, lill-Kunsill u lill-Kumitat Ekonomiku u Soċjali Ewropew rapport dwar l-applikazzjoni ta' din id-Direttiva. Ir-rapport għandu jkoll l-iżvilupp u l-użu tal-entitajiet tal-ADR u l-impatt ta' din id-Direttiva fuq il-konsumaturi u n-negozjanti. Ir-rapport għandu jkun akkumpanjat, fejn xieraq, bi proposti ta' emendi għal din id-Direttiva.

Artikolu 24 *Dhul fis-seħħ*

Din id-Direttiva għandha tidhol fis-seħħ fl-għoxrin jum wara l-pubblikazzjoni tagħha f'*Il-Gurnal Uffiċjali tal-Unjoni Ewropea*.

Artikolu 25 *Indirizzati*

Din id-Direttiva hija indirizzata lill-Istati Membri.

Magħmul fi Brussell,

Għall-Parlament Ewropew
Il-President

Għall-Kunsill
Il-President

ANNEX

1. Id-Direttiva 2002/65/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tat-23 ta' Settembru 2002 li tikkonċerna t-tqegħid fis-suq b'distanza ta' servizzi finanzjarji ta' konsumaturi u li temenda d-Direttiva tal-Kunsill 90/619/KEE u d-Direttivi 97/7/KE u 98/27/KE (l-Artikolu 14(1)), ĠU L 271, 9.10.2002, p. 16.
2. Id-Direttiva 2008/122/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-14 ta' Jannar 2009 dwar il-protezzjoni tal-konsumatur rigward ċerti aspetti ta' kuntratti ta' timeshare, kuntratti dwar prodotti ta' vaganza għal perjodu fit-tul, kuntratti ta' bejgħ mill-ġdid u kuntratti ta' skambju (l-Artikolu 14(2)), ĠU L 33, 3.2.2009, p. 10.
3. Id-Direttiva 2004/39/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-21 ta' April 2004 dwar is-swieq fl-istrumenti finanzjarji li temenda d-Direttivi tal-Kunsill 85/611/KEE u 93/6/KEE u d-Direttiva 2000/12/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill u li tħassar id-Direttiva tal-Kunsill 93/22/KEE (l-Artikolu 53(1)), ĠU L 145, 30.4.2004, p. 1.
4. Id-Direttiva 2002/92/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tad-9 ta' Diċembru 2002 dwar il-medjazzjoni fl-assigurazzjoni (l-Artikolu 11(1)), ĠU L 9, 15.1.2003, p. 3.
5. Id-Direttiva 97/67/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-15 ta' Diċembru 1997 dwar regoli komuni għall-iżvilupp tas-suq intern tas-servizzi postali tal-Komunità u t-titjib fil-kwalità tas-servizz (l-Artikolu 19(1), it-tielet subparagrafu), ĠU L 52, 27.2.2008, p. 3.