

**Opinjoni tal-Kumitat Ekonomiku u Soċjali Ewropew dwar “Il-Proposta għal Regolament tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill dwar soluzzjoni onlajn għat-tilwim, għat-tilwim tal-konsumaturi (Regolament dwar l-ODR tal-konsumaturi)”**

COM(2011) 794 finali – 2011/0374 (COD)

(2012/C 181/18)

Rapporteur: **is-Sur PEGADO LIZ**

Nhar it-13 u l-14 ta' Diċembru 2011, il-Parlament Ewropew u l-Kunsill rispettivament iddeċidew, b'konformità mal-Artikolu 114 tat-Trattat dwar il-Funzjonament tal-Unjoni Ewropea, li jikkonsultaw lill-Kumitat Ekonomiku u Soċjali Ewropew dwar

*il-Proposta għal Regolament tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill dwar soluzzjoni onlajn għat-tilwim, għat-tilwim tal-konsumaturi (Regolament dwar l-ODR tal-konsumaturi)*

COM(2011) 794 final – 2011/0374 (COD).

Is-Sezzjoni Speċjalizzata għas-Suq Uniku, il-Produzzjoni u l-Konsum, inkarigata sabiex tipprepara l-hidma tal-Kumitat dwar is-suġġett, adottat l-opinjoni tagħha nhar id-9 ta' Marzu 2012.

Matul l-479 sessjoni plenarja tiegħu tat-28 u d-29 ta' Marzu 2012 (seduta tat-28 ta' Marzu), il-Kumitat Ekonomiku u Soċjali Ewropew adotta din l-Opinjoni b'117-il vot favur, l-ebda (0) vot kontra u 6 astensjonijiet.

## 1. Konkluzjonijiet u rakkomandazzjonijiet

1.1 Il-KESE, li ilu jitlob għal inizzjattiva ta' din ix-xorta għal żmien twil, jilqa' l-proposta tal-Kummissjoni u jappoġġja l-għażla tagħha ta' regolament bħala l-istrument legali.

1.2 Madankollu, il-KESE jemmen li l-iżjed bażi legali adatta tkun l-Artikolu 169(2)(b) u (4) tat-TFUE u mhux sempliċement l-Artikolu 114, kif ukoll l-Artikoli 38 u 47 tal-Karta tad-Drittijiet Fundamentali tal-Unjoni Ewropea.

1.3 Il-KESE jilqa' d-dikjarazzjoni ċara tal-Kummissjoni li l-holqien ta' tali sistema m'għandux iċahhad lill-konsumaturi jew lin-negozjanti mid-drittijiet tagħhom li jfittxu rimedju quddiem il-qrati, jekk ikunu jixtiequ jagħmlu dan, jew jiehu post l-operazzjoni normali tal-proċessi ġudizzjarji.

1.4 Madankollu, il-KESE jqis li l-proposta mhix ambizzjuża, għandha titolu qarrieq u għadha lura hafna minn dak li hu ttamat u dak li hu mixtieq u fattibbli, b'mod speċjali fir-rigward tal-użu ta' serje shiha ta' mezzi teknoloġiċi eżistenti u sistemi elettronici ta' informazzjoni li wrew li huma ta' suċċess, taht dak li hu maghruf bħala l-ODR tat-tieni generazzjoni.

1.5 Il-KESE għalhekk jirrakkomanda li l-Kummissjoni għandha tara din il-proposta bħala l-ewwel pass lejn soluzzjoni effettiva onlajn għat-tilwim u għandha tiżviluppa l-potenzjal tas-sistema mill-iktar fis possibbli sabiex tinkorpora l-innovazzjoni teknoloġika kompatibbli kollha, b'sigurtà u ċertezza legali, u li għandha tinholq sistema speċifika u separata *ex novo* għall-ODR tal-UE fit-tranzazzjonijiet transkonfinali.

1.6 Il-KESE jemmen li m'hemmx ġustifikazzjoni għall-esklużjoni mis-sistema ta' kunflitti li mhumiex biss transkonfinali fin-natura tagħhom u ta' kunflitti li ma jirriżultawx esklużivament minn tranzazzjonijiet konklużi permezz ta' mezzi elettronici (kunflitti offlajn).

1.7 Il-KESE ma jaqbilx li mekkaniżmi bħal dawn jistgħu jkopru wkoll ilmenti minn negozjanti kontra l-konsumaturi.

1.8 Il-KESE jirrakkomanda li tiġi pprovduta b'mod esplicitu l-possibbiltà li, fit-tilwim onlajn tagħhom, il-partijiet ikkonċernati jkunu rappreżentati minn avukati jew partijiet terzi, speċifikament għaqdiet tal-konsumatur.

1.9 Il-KESE jhegġeġ lill-Kummissjoni biex tiċċara kif il-kwis-tjonijiet iżjed kumplessi li jistgħu jirriżultaw f'ċerti tilwim onlajn, bħad-diskussjoni ta' termini iġusti f'kuntratt u l-liġi applikabbli għall-kuntratti, jistgħu jiġu solvuti permezz tal-pjattaforma.

1.10 Il-KESE għandu riżervi serji dwar jekk id-dati ta' skadenza stabbiliti humiex realistici u jibza' li jekk dawn isiru obbligatori, flimkien mad-diffikultajiet prattici prevedibbli biex jintlaħqu, jistgħu jiskreditaw sistema li għandha bħala wahda mill-objettivi tagħha l-heffa u l-effikaċja.

1.11 Il-KESE jipproponi li din il-pjattaforma onlajn tiġi konnessa ma' "ktieb tal-ilmenti onlajn", li l-websajts tan-negozjanti onlajn għandu jkollhom b'obbligju.

1.12 Il-KESE jirrakkomanda li l-Kummissjoni tadotta skema ta' assigurazzjoni ta' kwalità għas-sistema li għandha tiġi stabbilita, jipproponi li jiġu stabbiliti marki ta' fiduċja minn entitajiet akkreditati u awtorizzati, għal operaturi ekonomiċi li jirreklamaw (fuq il-websajts tagħhom) u jippromovu s-soluzzjoni għat-tilwim permezz ta' din il-pjattaforma, u jirrakkomanda li tiġi inkluża referenza għas-soluzzjoni għat-tilwim permezz ta' din il-pjattaforma onlajn fil-kodifikazzjoni ta' kondotta.

1.13 Il-KESE jirrakkomanda li l-kwistjoni tal-finanzjament ta' din is-sistema għandha tiġi indirizzata b'mod esplicitu u dirett, peress li l-għaqdiet tal-konsumatur u xi Stati Membri ma jistgħux ilahhqu maż-żieda fl-ispejjeż marbuta mat-twaqqif tagħha, u li din il-kwistjoni hi kruċjali biex tiżgura l-imparzjalità u l-indipendenza tas-sistema.

1.14 Il-KESE jemmen li għadd kbir wisq ta' aspetti kruċjali tal-istrument leġislattiv u tal-funzjonament tas-sistema jithallew għal implimentazzjoni fil-futur jew atti delegati, li jmorru sew lil hinn mil-limiti stabbiliti fl-Artikolu 290 tat-Trattat, b'konsegwenzi f'termini tas-sigurtà u ċ-ċertezza legali tal-istrument.

1.15 Il-KESE jemmen li l-kliem ta' whud mir-reqwiżiti għandu jiġi rivedut u jista' jittejjeb biex isir iżjed ċar u inqas ambigwu u d-dispożizzjonijiet tagħhom iżjed effettivi, u jirrakkomanda li l-Kummissjoni tikkunsidra l-kummenti speċifiċi ta' dan il-Kumitat.

## 2. Elementi essenzjali tal-proposta

2.1 Billi verament f'it mill-entitajiet għar-regolazzjoni dwar soluzzjoni alternattiva għat-tilwim tal-konsumaturi (ADR – alternattiva dispute resolution) barra mill-qorti joffru lill-konsumaturi Ewropej il-possibbiltà li jwettqu l-proċedura shiha onlajn;

Billi n-nuqqas ta' rimedju effettiv għal ilmenti li jirriżultaw minn tranżazzjonijiet onlajn transkonfinali għandu konsegwenzi negattivi kemm għall-konsumaturi u kif ukoll għan-negozji;

Billi l-kontenut u l-konkluzjonijiet ta' diversi studji kkummissjonati dwar il-kwistjoni jissuġġerixxu li hemm appoġġ wiesa' għall-iżvilupp ta' għodod tas-soluzzjoni għat-tilwim tal-konsumaturi onlajn (ODR – online dispute resolution) permezz ta' azzjoni fil-livell tal-UE;

Billi r-riżultati tal-valutazzjoni tal-impatt SEC(2011) 1408 final tad-29 ta' Novembru 2011 jiddikjaraw li hija biss tahlita taż-żewġ strumenti dwar l-ADR u l-ODR li tista' tiżgura aċċess għal mezzi imparzjali, trasparenti u effettivi li jsoġġu t-tilwim tal-konsumaturi konness ma' tranżazzjonijiet tal-kummerċ elettroniku transkonfinali barra mill-qorti;

B'din il-Proposta għal Regolament, il-Kummissjoni għandha l-għan li tistabbilixxi sistema tal-ODR fl-UE kollha li ser tiffacilita

s-soluzzjoni onlajn ta' tilwim marbuta mal-bejgħ transkonfinali onlajn ta' oġġetti jew provvista ta' servizzi bejn in-negozjanti u l-konsumaturi.

2.2 Biex jintlahaq dan l-għan, il-Kummissjoni tuża bhala l-bażi legali unika tagħha l-Artikolu 114 tat-Trattat dwar il-Funzjonament tal-Unjoni Ewropea, li jikkonċerna l-ikkompletar tas-suq intern, sabiex:

- a) tiġi stabbilita pjattaforma ta' soluzzjoni ta' tilwim onlajn fl-livell Ewropej, fil-forma ta' websajt interattiva li tista' tiġi aċċessata elettronicament u minghajr hlas bil-lingwi uffiċjali tal-UE kollha. Il-pjattaforma tal-ODR ser toffri punt ta' dħul wiehed għall-konsumaturi u n-negozjanti li jfittxu li jsoġġu barra mill-qorti kwalunkwe tilwim li jirriżulta minn tranżazzjonijiet tal-kummerċ elettroniku transkonfinali fejn il-partijiet kollha huma stabbiliti jew residenti fi Stati Membri tal-UE differenti; u
- b) jiġi stabbilit netwerk ta' faċilitaturi għas-soluzzjoni ta' tilwim onlajn, li jikkonsistu f'punt ta' kuntatt wiehed tal-ODR għal kull Stat Membru – l-awtorità kompetenti mahtura skont it-termini tad-direttiva tal-ADR bhala dik responsabbli li tipprovdi appoġġ għas-soluzzjoni ta' tilwim marbuta ma' lmenti mressqa permezz tal-pjattaforma.

2.3 Ir-regolament propost japplika biss għal tilwim bejn konsumaturi u negozjanti li jirriżulta mill-bejgħ onlajn ta' oġġetti jew il-provvista ta' servizzi fl-livell transkonfinali.

2.4 Is-sistema li għandha tiddaħhal għandha tibni fuq entitajiet eżistenti tal-ADR u tirrispetta t-tradizzjonijiet legali tal-Istati Membri fir-rigward tar-regoli proċedurali nazzjonali tagħhom, speċifikament dawk li jikkonċernaw l-ispejjeż, filwaqt li jirrispettaw sett ta' standards operattivi komuni, sabiex jissalvagwardjaw l-effiċakja u l-veloċità tagħhom. Dan ma jfjixkilx l-operazzjoni ta' kwalunkwe entità tal-ADR eżistenti onlajn li topera fi hdan l-Unjoni, u lanqas m'għandha timpedixxi lill-entitajiet tal-ADR milli jitrattaw tilwim transkonfinali mressqa quddiemhom bi kwalunkwe mezz iehor li mhuwiex il-pjattaforma tal-ODR.

2.5 Il-proċeduri tal-ODR mhumiex maħsuba biex jiehdu post proċeduri quddiem qrati jew li jċaħhdu l-konsumaturi jew in-negozjanti mid-drittijiet tagħhom li jfittxu rimedji quddiem il-qrati. Ir-regolament propost ser ikopri kwalunkwe entità li hi stabbilita fuq bażi permanenti u li toffri soluzzjoni għat-tilwim permezz tal-proċeduri tal-ADR, inklużi proċeduri tal-arbitraġġ uffiċjali mhux maħluqa fuq bażi ad hoc.

## 3. Kummenti ġenerali

3.1 Fuhud mill-opinjoni jiet l-iżjed reċenti tiegħu, b'mod partikolari wara l-adozzjoni tal-Aġenda Diġitali <sup>(1)</sup>, il-50 miżura proposta <sup>(2)</sup> u t-12-il xprun għas-suq intern <sup>(3)</sup>, il-KESE sejjah għat-twaqqif ta' sistema ta' soluzzjoni onlajn għat-tilwim u għaldaqstant ma jistax hliel jilqa' din l-inizjattiva tal-Kummissjoni. Il-Kumitat jappoġġja wkoll l-istrument legali li għażlet il-Kummissjoni: regolament.

<sup>(1)</sup> COM(2010) 245 final.

<sup>(2)</sup> COM(2010) 608 final.

<sup>(3)</sup> COM(2011) 206 final.

3.2 Fir-rigward tal-bażi legali, il-KESE jikkunsidra li lil hinn mis-sempliċi kkompletar tas-suq intern, hawnhekk hawn involut ukoll strument għall-protezzjoni tal-konsumatur, u l-iżjed bażi legali adatta, jekk l-Artikolu 81 tat-TFUE ma jiġix adottat, għaldaqstant ikunu l-Artikoli 169(2)(b) u (4) tat-Trattat u mhux biss l-Artikolu 114, kif ukoll l-Artikoli 38 u 47 tal-Karta tad-Drittijiet Fundamentali tal-Unjoni Ewropea.

3.3 Il-KESE jilqa' d-dikjarazzjoni ċara tal-Kummissjoni li l-holqien ta' tali sistema m'għandux iċahhad lill-konsumaturi jew lin-negozjanti mid-drittijiet tagħhom li jfittxu rimedju quddiem il-qrati, jekk ikunu jixtiequ li jagħmlu dan, u li s-sistema ma tihux post l-operazzjoni normali tal-proċessi ġudizzjarji.

3.4 Bi pjaċir jinnota li l-kunċett ta' konsumatur twessa', b'konformità mal-Proposta għal Direttiva dwar l-ADR u li ssegwi mid-Direttiva l-ġdida dwar id-Drittijiet tal-Konsumatur<sup>(4)</sup>, sabiex tkopri kuntratti b'għan doppju, fejn l-għan tal-kummerċ mhux predominanti fil-kuntest globali tal-kuntratt. Madankollu, jixtieq li jara li dan il-kunċett jidher b'mod esplicitu fit-test tad-Direttiva.

3.5 Il-KESE jinnota t-tħassib tal-Kummissjoni fil-konfront tar-rispett tat-tradizzjonijiet legali tal-Istati Membri u li mhux qed tipprova tissostitwixxi jew tnaqqas ir-rwol tal-proċeduri eżistenti tal-ADR skont din is-sistema, iżda jiddubita kemm dan jirrappreżenta pass sinifikanti 'l quddiem fid-dematerializzazzjoni tat-tilwim, b'mod li tippermettilhom li jiġu proċessati onlajn.

3.6 Il-KESE jirrikonoxxi li, fil-prattika, din il-proposta tillimita ruħha li tistabbilixxi tip ta' "timbru tal-posta elettroniku" jew "kaxxa tal-ittri onlajn" li fihom jintbagħtu l-ilmenti u, wara proċess ta' għażla purament formali, jintbagħtu lill-entitajiet differenti tal-ADR, biex b'hekk jikkostitwixxu sistema ta' kunsinna burokratika u amministrattiva oneruża.

3.7 Il-KESE jqis li l-proposta m'għandhiex ambizzjoni u għadha ferm lura minn dak li hu tmat u dak li hu mixtieq u fattibbli, b'mod speċjali fir-rigward ta':

- a) Il-Pjan ta' Azzjoni pluriennali 2009-2013 dwar l-e-Justice Ewropea<sup>(5)</sup>;
- b) Id-dokument innovattiv tal-Kummissjoni tan-Nazzjonijiet Uniti dwar il-Liġi Kummerċjali Internazzjonali<sup>(6)</sup> (UNCITRAL), A/CN.9/706, bl-isem "Possible future work on online dispute resolution in cross-border electronic commerce transactions" (Hidma possibbli fil-futur dwar soluzzjoni onlajn għat-tilwim fi tranżazzjonijiet tal-kummerċ elettroniku transkonfinali);
- c) L-eskluzjoni ta' tilwim li mhux biss ta' natura transkonfinali, li tobbliga lill-Istati Membri li jixtiequ hekk li jintroduċu sistemi purament nazzjonali għal tilwim transkonfinali,

anke jekk il-partijiet ikkonċernati huma ta' nazzjonalitajiet differenti, iżda inżertaw li jgħixu, b'mod permanenti jew temporanju, fl-istess Stat Membru;

- d) L-eskluzjoni ta' tilwim li ma jirriżultax esklużivament minn tranżazzjonijiet konklużi permezz ta' mezzi elettronici (fi kliem ieħor, offlajn), li ma jkunux adottaw id-definizzjoni usa' ta' kummerċ elettroniku stabbilita fid-Direttiva 2000/31/KE, inklużi kunflitti li jirriżultaw minn komunikazzjonijiet kummerċjali onlajn li ma jirriżultawx fi tranżazzjoni. Hemm ukoll il-possibbiltà, issa rikonoxxuta minn uhud mill-ADR, li tilwim li jirriżulta minn tranżazzjonijiet konklużi mill-bogħod permezz ta' mezzi mhux elettronici (bhal bejgħ minn katalogu jew bejgħ magħmul fid-dar) jiġi ttrattat b'mezzi elettronici. Barra minn hekk, setgħu ġew ikkunsidrati wkoll it-tranżazzjonijiet okkażjonali li jseħhu fi zjarat lejn Stati Membri oħra, f'każijiet fejn it-tilwim iquom xi żmien wara li t-tranżazzjonijiet ikunu ġew konklużi;
- e) In-nuqqas li jiġi adottat dak li llum hu b'mod komuni magħruf bhala sistema tal-ODR<sup>(7)</sup> tat-tieni generazzjoni li fih it-teknoloġija (inerenti għal din il-pjattaforma) taqdi rwol attiv u tiffunzjona bhala *r-raba' parti* ġenwina<sup>(8)</sup> (flimkien maż-żewġ partijiet u l-medjatur/arbitru) fil-proċess tas-soluzzjoni onlajn għat-tilwim tal-konsumaturi; dan jagħmilha possibbli li l-partijiet jikkomunikaw mill-bogħod, f'hin reali jew b'dewmien fiż-żmien, permezz tat-teknoloġija l-godda tal-informazzjoni u l-komunikazzjoni, minflok ma l-partijiet kollha jkollhom ikunu fiżikament preżenti.
- f) In-nuqqas ta' kwalunkwe referenza għal sistema tal-assigurazzjoni tal-kwalità għat-twaqqif tas-sistema, bhal dik ipprovduta fl-istandard ISO 10003 – "Linji gwida dwar soluzzjoni għat-tilwim estern għall-organizzazzjonijiet", li tista' tintuża wkoll biex jiġi standardizzat prospectus li jipprovdni informazzjoni dwar it-tħaddim tal-mekkanizmu, jew tal-eżistenza ta' "lista ta' sorveljanza", li fuqha jistgħu jiġu rreġistrati l-ilmenti kontra professionisti.

3.8 Minkejja li r-Regolament jgħid li l-pjattaforma tal-ODR ser ikollha l-funzjoni li "tippermetti lill-partijiet u lill-entità tal-ADR imexxu l-proċedura ta' soluzzjoni għat-tilwim onlajn" (Artikolu 5(3)(d)), il-KESE kien ittama li jiġu stabbiliti s-sisien għal sistema tal-ODR li tkun tikkontribwixxi għal-leġittimità ta' gustizzja onlajn jew elettronika; kien jittama li s-sistema tkun iffurmata b'mod li tuża mill-ġdid u tikkopja riżorsi ta' infrastruttura u teknoloġici eżistenti, sinkronużi jew asinkronużi, bhal chat, forums elettronici, listi tal-indirizzi, posta elettronika, telekonferenzi, konferenzi bl-awdjo u bil-vidjo, kmamar tal-laqgħat virtwali eċċ.; li ttejjeb l-applikazzjonijiet tal-gustizzja u thegġegħ għodod tal-ODR tal-ewwel u tat-tieni generazzjoni għall-proċess (negozjati, medjazzjoni u arbitraġġ onlajn), li jippromovu l-medjazzjoni elettronika bejn il-partijiet, proċess ta' produzzjoni iżjed robust u proċeduri li huma faċilment iżjed osservabbli u prevedibbli.

<sup>(4)</sup> Direttiva 2011/83/UE f'ĠU L 304, 22.11.2011, p. 64.

<sup>(5)</sup> ĠU C 75, 31.3.2009, p. 1.

<sup>(6)</sup> Jista' jiġi kkonsultat: [http://www.uncitral.org/uncitral/publications/online\\_resources\\_ODR.html](http://www.uncitral.org/uncitral/publications/online_resources_ODR.html) (mhux disponibbli bil-Malti).

<sup>(7)</sup> Ara G. Peruginelli u G. Chiti "Artificial Intelligence Dispute Resolution" fil-Proċedimenti tal-Workshop dwar il-Liġi ta' agenti elettronici- LEA 2002.

<sup>(8)</sup> Ara, fost oħrajn, il-proċeduri CYBERSETTLE (<http://www.cybersettle.com>) SMARTSETTLE (<http://www.smartsettle.com>) u SQUARETRADE (<http://www.squaretrade.com>). Permezz tal-aħħar proċedura msemmija, issolvew iżjed minn 200 000 tilwima f'120 pajjiż mill-1999 'l hawn, ECODIR (disponibbli hawn: <http://www.ecodir.org/>).

3.9 Anke minghajr ma navvanzaw lejn il-mudelli tat-tieni generazzjoni msemmija hawn fuq, il-Kummissjoni kellha minkejja dan, sabiex tilhaq l-aspettattivi għal din l-inizjattiva u tiżgura l-benefiċċji mhabbra, almenu tikkunsidra l-possibbiltà li tinkludi sistemi ta' għajnuna għat-tehid ta' deċiżjonijiet fil-funzjonijiet tal-pjattaforma għall-partijiet f'sistema tal-ODR. F'dawn il-mudelli tat-tieni generazzjoni, l-użu ta' għodod telematiċi u l-għajnuna minn intelligenza artifiċjali abbażi ta' mudelli matematiċi jiffacilitaw id-deċiżjonijiet dwar tilwim permezz tal-valutazzjoni sistematika tal-proposti tal-partijiet, li min-naħa tagħhom huma appoġġati minn speċjalisti tal-IT b'kapacità ugwali ("interfaces intelliġenti") fi proċess interattiv ibbażat fuq tendenzi standard tan-negożjati bħal BATNA (Best Alternative to a Negotiated Agreement – L-Ahjar Soluzzjoni Alternattiva għal Ftehim Negożjat), WATNA (Worst Alternative to a Negotiated Agreement – L-Aghar Soluzzjoni Alternattiva għal Ftehim Negożjat) u finalment ZOPA (Zone of Possible Agreement – Qasam ta' Ftehim Possibbli). Eżempji ta' sistemi ta' għajnuna għat-tehid ta' deċiżjonijiet jinkludu sistemi ta' esperti, sistemi ta' informazzjoni abbażi ta' każijiet preċedenti, sistemi ta' aċċess għal bażijiet tad-data informatiċi (raġunament abbażi tal-każ jew "CBR"(case-based reasoning) fil-lingwaġġ informatiku internazzjonali) u soluzzjoni onlajn għat-tilwim skont l-approċċi differenti tal-partijiet għas-soluzzjoni għat-tilwim.

3.10 Il-KESE jistaqsi wkoll kif il-Kummissjoni pprevediet soluzzjoni onlajn għal każijiet li jikkonċernaw mhux biss nuqqas ta' qbil tradizzjonali fis-suq, li hu marbut ma' problemi bħal prodotti li huma "difettużi", "ma jahdmux sew" jew ma' "dewmien fil-kunsinna jew nuqqas ta' kunsinna", iżda wkoll id-dibattitu dwar termini iġusti f'kuntratt u l-liġi applikabbli għall-kuntratti.

3.11 Il-KESE jixtieq li jara referenza speċifika għall-possibbiltà li l-partijiet ikkonċernati jkunu rappreżentati minn avukati jew minn partijiet terzi, speċifikament assoċjazzjonijiet li jirrappreżentaw l-interessi tal-konsumaturi fl-ilmenti onlajn tagħhom.

3.12 Il-Kumitat hu sorpriż li l-kwistjoni tal-finanzjament għall-implimentazzjoni ta' dan l-istrument ġdid mhuwiex indirizzat b'mod esplicitu u dirett, meta wiehed iqis li fil-konsultazzjonijiet li saru, l-għaqdiet rappreżentattivi tal-konsumatur qiesu b'mod definittiv li dan hu essenzjali. Xi Stati Membri ma jifilhx għaž-zieda fl-ispejjeż marbuta mat-twaqqif ta' korpi godda, it-tahriġ ta' "facilitaturi" u persunal iehor li jipprovdi appoġġ, il-provvista ta' informazzjoni u għajnuna lil konsumaturi u t-twettiq ta' kompiti amministrattivi godda. Din il-kwistjoni għet meqjusa minn kulhadd bħala kruċjali biex tiżgura l-imparzjalità u l-indipendenza tas-sistema.

## 4. Kummmenti speċifiċi

### 4.1 Artikolu 1 – Suġġett

Is-suġġett ta' dan ir-Regolament għandu jinkludi wkoll il-prinċipju tal-aċċess għal-liġi u għall-gustizzja għall-partijiet ikkonċernati. Flimkien mas-soluzzjoni għat-tilwim, il-pjattaforma tista' tintuża biex timpedixxi kwalunkwe tilwim li jista' jkum, billi tipprovdi informazzjoni rilevanti mmirata għar-rimedjar tal-problemi.

### 4.2 Artikolu 2 – Kamp ta' Applikazzjoni

Għal raġunijiet ekonomiċi wkoll, il-KESE jixtieq jara r-Regolament jiġi applikat ukoll għal tilwim li jkum offlajn, kif diġà hi Prattika komuni fost il-fornituri tal-ADR li jahdmu b'teknoloġiji tal-informatika biex jagħmlu medjazzjoni bejn il-partijiet ikkonċernati.

Bħala kwistjoni purament formali, hu suġġerit li esklużjonijiet mill-kamp ta' applikazzjoni jkunu koperti mill-Artikolu 2 u mhux l-Artikolu 4, li jkopri d-definizzjonijiet.

### 4.3 Artikolu 3 – Rabta ma' leġiżlazzjoni oħra tal-Unjoni

Il-KESE jipproponi li jiġi inkluzi d-Direttivi dwar il-Kummerċ Elettroniku, il-Bejgħ ta' Prodotti għall-Konsumatur u Kuntratti mill-Bogħod<sup>(9)</sup>.

### 4.4 Kapitolu II – Pjattaforma Ewropea ta' soluzzjoni onlajn għat-tilwim

Għall-finijiet ta' ċarezza ikbar, il-KESE jippreferixxi li l-materjal dwar it-twaqqif tal-pjattaforma u l-proċeduri jkunu koperti minn kapitoli differenti.

### 4.5 Artikolu 5(3)(b)

Il-KESE għandu dubji dwar il-pratticità li l-partijiet jagħzlu entità għall-ADR, fid-dawl tan-nuqqas ta' kriterji biex jagħmlu dan. Jagħmel sens ukoll għall-partijiet innifishom li jkunu jistgħu jahtru entità li magħha jkunu hadmu diġà.

### 4.6 Artikolu 5(3)(i)

Il-KESE jibża' li din l-informazzjoni tista' ma tkunx biżżejjed. Il-Kumitat jipproponi li, flimkien mal-istatistika dwar ir-risultati tat-tilwim, il-pjattaforma għandha tindika liema huma l-izjed metodoloġiji użati u tipprovdi statistika maqsuma skont is-suġġetti differenti trattati. Il-pjattaforma għandha tinkludi wkoll sistema għall-ġestjoni tal-proċessi, b'indikaturi ta' ġestjoni, inkluzi każijiet li nfethu jew tlestew jew li għadhom pendenti, u d-dewmien u l-ispejjeż tal-każ. Il-KESE jemmen, barra minn hekk, li l-fatt li sempliċement tiġi indikata jew suġġerita entità wahda tal-ADR jew iżjed minn wahda għall-partijiet ma jiggarrantixxix l-għan li ċ-ċertifikat suppost jiżgura: aċċess għall-gustizzja għall-partijiet. Il-KESE jixtieq jiġbed l-attenzjoni għall-fatt li jekk biss wahda mill-partijiet ma taqbilx mal-entità tal-ADR suġġerita, il-proċedura tista' tispiċċa titwaqqa' (ara l-Artikoli 7(3), 8(2)(b) u (4)), li fil-fatt tispiċċa twassal biex is-sistema tfalli.

<sup>(9)</sup> Id-Direttiva Nru 2000/31/KE, ĠU L 178, 17.7.2000, p. 1, id-Direttiva Nru 1999/44/KE, ĠU L 171, 7.7.1999, p. 12 u d-Direttiva Nru 97/7/KE, ĠU L 144, 4.6.1997, p. 19.

#### 4.7 Artikolu 6 – *Netwerk ta' faċilitaturi tas-soluzzjoni onlajn ghat-tilwim*

Il-KESE jikkunsidra li t-terminu “faċilitaturi tas-soluzzjoni onlajn ghat-tilwim” huwa qarrieqi; ghandu jiġi evitat għax fil-fatt, il-proċess ta' soluzzjoni ghat-tilwim ma jistax jitwettaq onlajn, iżda biss permezz ta' metodi tradizzjonali tal-ADR. Hu biss l-ilment li jitressaq elettronikament.

Il-KESE għandu thassib serju li din is-sistema tista' taffettwa jew tipperikola l-veloċità u l-effikaċja enfasizzati fl-għanijiet tar-Regolament propost, li jista' jwassal għal burokrazija eċċessiva, minhabba s-sistema ta' riorjentazzjoni fi tliet fażijiet li qed tiġi rakkomandata, u li b'mod ċar tqajjem il-kwistjoni tal-possibbiltà tal-konformità effettiva mal-limitu ta' 30 jum stabbilit fl-Artikolu 9(b). Għandu jiġi osservat li, sakemm il-partijiet jimpenjaw ruhhom li jsibu soluzzjoni adatta ghat-tilwim flimkien mal-fornitur tal-ADR, l-ilment għandu jitressaq quddiem il-pjattaforma elettronikament, imbagħad jiġi eżaminat u propost lill-entitajiet kompetenti tal-ADR u mbagħad jitressaq mill-ġdid mill-faċilitaturi tal-ODR lill-entità tal-ADR magħżula, liema proċess iwassal għal dewmien żejjed evitabbli għall-partijiet, u għalhekk ikun hemm spejjeż minhabba dewmien kif ukoll spejjeż ta' ċansijiet mitlufa.

#### 4.8 Artikolu 7 – *Tressiq ta' ilment*

Il-KESE jirrakkomanda li għandha tingħata l-attenzjoni dovuta għall-htieġa li l-ilment u d-dokumenti mehmuża jiġu tradotti b'mod affidabbli u raġonevoli għall-partijiet. Din il-kwistjoni hi kruċjali għas-suċċess tas-sistema iżda mhix indirizzata fil-proposta, li lanqas biss tirreferi għat-teknoloġija ta' traduzzjoni awtomatizzata li teżisti diġà u li għandha tintuża f'din l-iskema.

#### 4.9 Artikolu 7(2) u (6)

Il-KESE jenafisizza li d-dokument fl-Anness, intitolat “Informazzjoni li għandha tiġi provduta meta timtela l-formola tal-ilmenti elettronika”, tant mhuwiex adattat f'termini tal-kontenut tiegħu u l-mod ta' kif suppost jimtela li jirrikjedi xi kummenti.

Fil-fehma tal-KESE, din il-websajt, minbarra li tipprovdi formola, għandha toffri wkoll manwal ta' struzzjoni onlajn li jkopri kif timtela l-formola. Dan il-manwal għandu jinkludi linji gwida speċifiċi għal dan il-ghan (struzzjonijiet bil-quddiem li jippermettu lill-utenti li jiffamiljarizzaw ruhhom mas-softwer, flimkien ma' websajt ta' appoġġ bi struzzjonijiet, għajnuna u tweġibiet għal domandi magħmula spiss). Barra minn hekk, għandha tkun disponibbli taqsimha interattiva għall-partijiet, li permezz tagħha jkun jistgħu jressqu l-problemi tagħhom u jircievu risposti onlajn immedjati. Il-websajt għandha tagħmilha possibbli li l-fatti jiġu ddikjarati bil-fomm bil-lingwi differenti bi traduzzjoni immedjata, billi tagħmel użu mit-teknoloġiji ta' komunikazzjoni godda li diġà jeżistu. Għandha tipprovdi wkoll sistema li tirri-konoxxi b'mod awtomatiku formoli li ma jkunux tajbin jew kompluti, tipprovdi l-informazzjoni meħtieġa biex dawn jiġu korretti u b'hekk tiġi eliminata l-htieġa li jitressaq ilment ġdid.

Il-KESE jikkunsidra li ċerti kuncetti legali vagi bħal i) “biżżejjed” (paragrafu 2) u ii) “dejta li hija ... rilevanti u mhux eċċessiva

meta titqabbel mal-iskopijiet li għalihom tingabar” (paragrafu 6) għandhom jiġu ċċarati sabiex jiżguraw informazzjoni konkreta.

Il-Kumitat jissuggerixxi li jiġi pprovdut mhux biss obbligu dwar il-mezzi użati (li tkun disponibbli formola onlajn) iżda wkoll li jiġi żgurat li l-mili tal-formola jkun proċess intuittiv, faċli għall-konsumatur, sempliċi u mingħajr intoppi <sup>(10)</sup>.

Il-KESE barra minn hekk jipproponi li din il-pjattaforma onlajn tiġi konnessa ma' “ktieb tal-ilmenti onlajn”, li l-websajts tan-negożjanti onlajn għandu jkollhom. Ladarba din il-formola timtela, tista' tintbagħat direttament, awtomatikament u elettronikament permezz ta' interface lill-pjattaforma ċentrali tal-ODR, sabiex jiġi żgurat li s-soluzzjoni ghat-tilwim fil-fatt issehh.

#### 4.10 Artikolu 8(1)

Il-KESE jindika li l-konsumatur medju hu ġeneralment xi ftit jew wisq illitterat, (u jsofri wkoll minn esklużjoni diġitali) u jibza' li l-effett tas-sanzjoni prevista fil-paragrafu 1 tmur kontra l-għanijiet tal-inizjattiva u twassal għal tattika formali mahsuba apposta biex ma jissolvix it-tilwim.

#### 4.11 Artikolu 12 – *Kunfidenzjalità u sigurtà tad-dejta*

Il-KESE jixtieq jindika li r-regoli li jikkonċernaw is-segretezza professjonali u l-kunfidenzjalità huma sugġetti għal leġislazzjoni nazzjonali u li l-ebda dispożizzjoni ma hi meħtieġa għall-piż tal-provi jew għas-soluzzjonijiet jekk dawn ir-rekwiżiti ma jiġux issodisfati.

#### 4.12 Artikolu 13 – *Informazzjoni għall-konsumatur*

Il-KESE jipproponi li entitajiet akkreditati u awtorizzati jistabbilixxu marki ta' fiduċja (trustmarks) għal operaturi ekonomiċi li jirreklamaw (fuq il-websajts tagħhom) u jippromovu s-soluzzjoni ghat-tilwim permezz ta' din il-pjattaforma, bħal “TRUSTe”, l-Euro-Label jew il-Global Trustmark Alliance.

Il-KESE jirrakkomanda li tiġi inkluża referenza għas-soluzzjoni ghat-tilwim permezz ta' din il-pjattaforma onlajn f'kodiċijiet ta' kondotta li jtfasslu minn operaturi ekonomiċi, għaqdiet tal-konsumatur u tal-fornituri, kif ukoll korpi governattivi.

<sup>(10)</sup> Komunikazzjonijiet importanti jistgħu indubbjament jiġu rvinati minhabba żbalji ortografici jew grammatiki jew żbalji ta' ttajpar. L-iżbalji ortografici jistgħu jwasslu għal konklużjonijiet mghaġġla dwar il-parti l-oħra jew iqanqlu dubji li jikkonċernaw il-kwalità tal-proċess tas-soluzzjoni ghat-tilwim. Għal dan il-ghan, l-ghodod għall-verifika tal-ortografija ikunu utli, kif użati pereżempju hawn: <http://www.juripax.com/>.

4.13 Artikoli 15 u 16 – Atti ta' implimentazzjoni u atti delegati

Fuħud mid-dispożizzjonijiet tal-proposta (l-Artikolu 6(5) u l-Artikolu 7(4) u (5)), aspetti kruċjali tal-istrument legiſlattiv u tal-funzjonament tas-sistema jithallew għal atti ta' implimentazzjoni jew atti delegati futuri, li l-KESE jemmen li jmorru ferm lil hinn mil-limiti stabbiliti fl-Artikolu 290 tat-Trattat u stipulati fil-Komunikazzjoni tal-Kummissjoni "Implimentazzjoni tal-Artikolu 290 tat-Trattat dwar il-Funzjonament dwar it-Trattat tal-Unjoni Ewropea" (COM(2009) 673 final tad-9.12.2009), b'konsegwenzi f'termini tas-sigurtà u ċ-ċertezza legali tal-istrument.

Brussell, 28 ta' Marzu 2012.

*Il-President*  
*tal-Kumitat Ekonomiku u Soċjali Ewropew*  
Staffan NILSSON

---