IL-KUMMISSJONI EWROPEA

Brussell, 22.5.2012
COM(2012) 225 final

KOMUNIKAZZJONI TAL-KUMMISSJONI

LILL-PARLAMENT EWROPEW, IL-KUNSILL, IL-KUMITAT EKONOMIKU U SOĊJALI EWROPEW U L-KUMITAT TAR-REĠJUNI

Aġenda għall-Konsumaturi Ewropej - Spinta lill-fiduċja u lit-tkabbir

{SWD(2012) 132 final}

1. Il-politika tal-konsumatur bħala kontribut essenzjali għal Ewropa 2020

In-nefqa tal-konsumatur tammonta għal 56 % tal-PDG tal-UE u hija essenzjali biex tintlaħaq il-mira ta' Ewropa 2020 ta' tkabbir intelliġenti, inklużiv u sostenibbli. L-istimulazzjoni ta' din id-domanda tista' tgħin lill-UE tirkupra mill-kriżi.

Biex dan ikun jista' jsir, għandu jiġu rrealizzat il-potenzjal tas-Suq Uniku. Id-dejta turi li l-konsumaturi, madwar l-UE, li jixtru minn fuq l-internet għandhom 16-il darba aktar prodotti minn fejn jagħżlu, iżda 60 % tal-konsumaturi għadhom ma bdewx jużaw dan il-mezz ta' xiri. Minħabba din ir-reżistenza, huma ma jibbenefikawx totalment mill-għażla varjata u l-varjetà ta' prezzijiet differenti disponibbli fis-Suq Uniku. It-titjib tal-fiduċja tal-konsumatur fix-xiri onlajn transkonfinali billi tittieħed azzjoni politika adegwata, jista' jipprovdi spinta kbira lit-tkabbir ekonomiku fl-Ewropa. Konsumaturi li jkollhom is-setgħa u jkunu ottimisti jistgħu jagħtu impetu lill-ekonomija Ewropea.

Politiki tal-konsumatur b'dimensjoni Ewropea li jkunu mfasslin u implimentati bil-ħsieb, jistgħu jgħinu lill-konsumaturi jagħmlu għażliet infurmati li jippromwovu l-kompetizzjoni, u jappoġġaw l-għan tat-tkabbir sostenibbli u li jutilizza r-riżorsi b'mod effiċjenti, filwaqt li jqis il-bżonnijiet tal-konsumaturi kollha.

L-Aġenda Ewropea dwar il-Konsumatur tidentifika l-miżuri prinċipali meħtieġa issa biex jagħtu s-setgħa lill-konsumaturi u jkabbru l-fiduċja tagħhom. Din tistipula miżuri biex il-konsumaturi jkunu l-element prinċipali tal-politiki kollha tal-UE, biex jintlaħqu l-miri ta' Ewropa 2020[1]. Din hija msejsa u tikkumplementa inizjattivi oħrajn, bħal pereżempju r-Rapport dwar iċ-Ċittadinanza tal-UE, l-Att dwar is-Suq Uniku, l-Aġenda Diġitali għall-Ewropa, il-Komunikazzjoni dwar il-Kummerċ Elettroniku u l-Pjan Direzzjonali dwar l-Użu Effiċjenti tar-Riżorsi[2]. Fil-qasam tar-riċerka u l-innovazzjoni, din tibni fuq l-inizjattivi li huma parti minn Horizon 2020 biex tkabbar l-għarfien xjentifiku tal-imġiba tal-konsumatur u l-aspetti tas-saħħa, is-sigurtà u s-sostenibbiltà tal-għażliet li jaffaċċjaw[3].

L-għoti tas-setgħa lill-konsumaturi jfisser l-għoti ta' qafas sod ta' prinċipji u għodod li jippermettu li huma jrawmu ekonomija intelliġenti, sostenibbli u inklużiva. Konsumaturi li jingħataw is-setgħa u li jkunu jistgħu jiddependu fuq qafas sod li jiżgura s-sigurtà, l-informazzjoni, l-edukazzjoni, id-drittijiet, il-mezzi ta' rimedju u infurzar, ikunu jistgħu jipparteċipaw b'mod attiv fis-suq u jibbenefikaw minnu bl-aħjar mod billi jeżerċitaw is-setgħa tal-għażla tagħhom u jkollhom id-drittijiet tagħhom infurzati kif xieraq.

F'konformità mat-Trattat (l-Artikolu 12 TFUE) u l-Karta tad-Drittijiet Fundamentali (l-Artikolu 38), l-Aġenda tiżviluppa approċċ sistematiku lejn l-integrazzjoni tal-interessi tal-konsumaturi fil-politiki rilevanti kollha u tenfasizza b'mod speċjali l-indirizzar tal-problemi li jiltaqgħu magħhom il-konsumaturi llum fil-katina alimentari u fis-setturi tal-enerġija, tat-trasport, dak diġitali u tas-servizzi finanzjarji[4]. Din hija msejsa fuq il-livell għoli ta' ħarsien

[1] "Meta l-konsumaturi jkollhom il-fiduċja, is-swieq jistagħnew. Il-programm ta' ħidma li jmiss, li se jibni fuq ix-xogħol ta' din il-ħarifa, se jħabbar miżuri maħsubin biex isaħħu jeddijiet il-konsumatur, inkluż fit-tranżazzjonijiet elettroniċi u transkonfinali, u biex jiġu indirizzati b'mod effettiv materji li għandhom x'jaqsmu mas-saħħa u s-sikurezza, biex b'hekk tikber is-sigurtà taċ-ċittadini, filwaqt li tintrifed id-domanda fis-Suq Uniku "Ara l-ittra tal-President Barroso lill-President Buzek, Settembru 2011.

[2] Rapport dwar iċ-Ċittadinanza tal-UE COM(2010) 603 final; Att dwar is-Suq Uniku, COM(2011) 206 finali. Aġenda Diġitali għall-Ewropa COM(2010) 245 finali/2; Il-Komunikazzjoni dwar il-kummerċ elettroniku COM(2011) 942: Il-Pjan direzzjonali għal Ewropa b'użu effiċjenti tar-riżorsi COM(2011) 571 finali

[3] Proposta għal Regolament li jistabbilixxi L-Programm Qafas tal-UE għar-Riċerka u l-Innovazzjoni (COM(2011) 809 finali).

[4] Dawn is-setturi ġew identifikati bħala wħud mill-aktar problematiċi għall-konsumaturi, skont it-Tabella ta' Valutazzjoni tas-Swieq tal-Konsumaturi.

tal-konsumatur li diġà ntlaħaq u fuq il-progress li sar fil-ħolqien ta' Żona Ewropa tal-Ġustizzja[5] billi ssaħħaħ ir-rwol tal-imħallfin, il-prattikanti legali u l-awtoritajiet tal-infurzar, inkluż f'każijiet transkonfruntiera.

2. Inkomplu nibnu fuq regoli sodi dwar il-ħarsien tal-konsumatur tal-UE

Tul l-aħħar 50 sena, l-Unjoni Ewropea implimentat sett ta' politiki u regoli sodi biex jipprovdu livell għoli ta' ħarsien għall-konsumaturi tal-UE u biex dawn ikunu jistgħu jibbenefikaw mill-progress soċjali u ekonomiku li kisbu l-Ewropa u s-swieq interni tagħha. Dan jinkludi *politika u leġiżlazzjoni* ġenerali *dwar is-sikurezza tal-prodotti*, li ma jħallux li prodotti mhux sikuri jaslu għand il-konsumaturi, u li jippromwovu l-kwalità għolja tal-esportazzjonijiet Ewropej. *Liġi tal-konsumatur* soda tistabbilixxi qafas għall–UE kollha, biex jinqerdu l-prattiki kummerċjali inġusti, il-kundizzjonijiet kuntrattwali inġusti u r-reklamar qarrieqi, kemm f'sitwazzjonijiet domestiċi u kemm f'dawk barra mill-pajjiż, filwaqt li jiġi żgurat id-dritt tal-konsumaturi li jinħallu mill-obbligi kuntrattwali u jfittxu rimedju adegwat. Id-*Direttiva dwar id-Drittijiet tal-Konsumatur*, li ġiet adottata reċentement, saħħet b'mod sostanzjali d-drittijiet tal-konsumatur, partikolarment bl-armonizzazzjoni ta' għadd ta' regoli applikabbli għall-kuntratti li jsiru onlajn. L-implimentazzjoni u l-infurzar f'waqthom u effiċjenti ta' dawn ir-regoli huma essenzjali. Id-*Direttiva dwar is-Servizzi* tiżgura li l-kummerċjanti ma jkunux jistgħu jiddiskriminaw kontra l-konsumaturi sempliċement fuq bażi ta' nazzjonalità jew residenza. *Ir-regoli dwar il-kompetizzjoni* huma kruċjali biex l-UE tkun tista' tikkontrolla l-abbużi mill-pożizzjoni dominanti, tal-kartelli u l-prattiki miftiehma għad-detriment tal-konsumaturi. F'setturi individwali ta' interess partikolari għall-konsumaturi, l-UE żviluppat ukoll firxa wiesgħa ta' drittijiet prinċipali. Pereżempju, *id-drittijiet tal-passiġġieri tal-UE* issa jintitolaw lil min jivvjaġġa għal servizzi ta' vjaġġar ta' kwalità bl-ajru, bil-ferrovija, bit-triq u marittimu, meta dawn ikunu qed jivvjaġġaw fl-UE. Il-*limiti massimi tar-roaming tal-UE*, naqqsu l-ispejjeż inġusti għall-konsumaturi b'aktar minn 70 % u l-pakkett tat-telekomunikazzjoni jippermetti lill-konsumaturi li jaqbilu faċilment minn operatur tat-telefonija fissa jew mobbli għal ieħor. Il-leġiżlazzjoni dwar l-għoti ta' *informazzjoni dwar l-ikel* lill-konsumaturi u r-regolamentazzjoni *tal-istqarrijiet dwar in-nutriment u s-saħħa* li jsiru fir-rigward tal-ikel jipprovdu livell għoli ta' protezzjoni tal-konsumaturi u jippermettu li l-konsumaturi jagħmlu għażliet infurmati.

Inizjattivi reċenti jinkludu l-"Pakkett ta' Kwalità"[6], adottat mill-Kummissjoni fl-2010, li għandu l-għan li jtejjeb l-informazzjoni li tingħata lill-konsumaturi dwar il-kwalità tal-ikel permezz ta' politika komprensiva dwar l-iskemi ta' ċertifikazzjoni, termini li jżidu l-valur, u standards għall-prodotti agrikoli. F'Lulju 2011 ġie ppreżentat *Regolament dwar ir-Roaming*[7] rivedut, biex jippermetti lill-konsumaturi jaqilbu faċilment ma' fornitur alternattiv tas-servizzi tar-roaming. Dan jintroduċi wkoll limitu massimu ġdid għall-prezz tal-bejgħ għar-roaming tad-dejta, barra minn dawk diġà implimentati. F'Ottubru 2011, il-Kummissjoni pproponiet *Liġi Komuni Ewropea dwar il-Bejgħ*[8] biex tegħleb l-ostakoli li jirriżultaw minn liġijiet kuntrattwali differenti: sett regoli uniku u komprensiv għall-kuntratti ta' bejgħ, kif ukoll għall-kuntratti relatati mal-kontenut diġitali, liema kuntratti n-negozji u l-konsumaturi jistgħu

[5] Ara "Il-kisba ta' żona ta' libertà, sigurtà u ġustizzja għaċ-ċittadini tal-Ewropa — Pjan ta' Azzjoni li Jimplimenta l-Programm ta' Stokkolma" COM(2010) 171.

[6] Proposta għal Regolament dwar l-iskemi tal-kwalità tal-prodotti agrikoli (COM(2010) 733 finali), Proposta għal Regolament fir-rigward tal-istandards tal-kummerċjalizzazzjoni (COM(2010) 738 final) linji gwida dwar l-iskemi ta' ċertifikazzjoni u dwar l-ittikkettjar tal-ikel.

[7] Proposta għal Regolament dwar roaming fuq netwerks pubbliċi ta' komunikazzjoni fl-Unjoni (COM(2011) 402 finali).

[8] Proposta għal Regolament dwar Liġi Komuni Ewropea dwar il-Bejgħ (COM(2011) 635 finali).

jagħżlu volontarjament li japplikaw. Jekk jużawh il-konsumaturi jkunu jistgħu jibbenefikaw minn aktar ċertezza dwar id-drittijiet tagħhom, pereżempju, meta jixtru onlajn. Huma jkunu jistgħu jaċċessaw ukoll firxa usa' ta' prodotti u kontenut diġitali bi prezzijiet aktar baxxi barra minn pajjiżhom. Tressqu proposti f'Novembru 2011 dwar *Riżoluzzjoni Alternattiva tat-Tilwim (ADR) u Riżoluzzjoni tat-Tilwim Onlajn (ODR)*[9] biex il-konsumaturi kollha jkollhom aċċess għal dan il-mezz imħaffef u rħis biex isolvu t-tilwim tagħhom man-negozjanti. Il-pjattaforma Ewropea ddedikata għar-riżoluzzjoni tat-tilwim onlajn timmira li ttejjeb il-fiduċja tal-konsumatur fil-kummerċ elettroniku transkonfinali. *Il-pakkett dwar ir-Riforma fil-Protezzjoni tad-Dejta*[10] propost adottat mill-Kummissjoni f'Jannar 2012 se jirrinforza l-qafas attwali tal-UE dwar il-protezzjoni tad-dejta, billi jsaħħaħ id-drittijiet tal-konsumaturi fir-rigward tal-protezzjoni tad-dejta sabiex tiżdied il-fiduċja tagħhom fis-Suq Diġitali Uniku u fis-servizzi transkonfinali.

Ir-reviżjoni sussegwenti tad-*Direttiva dwar l-Iskemi ta' Garanzija tad-Depożiti* f'Lulju 2010, saħħet il-finanzjament tal-Iskemi tal-Garanzija tad-Depożiti u introduċiet diversi dispożizzjonijiet favur il-konsumatur. F'Lulju 2010, il-Kummissjoni pproponiet ukoll reviżjoni tad-*Direttiva dwar l-Iskemi ta' Kumpens għall-Investituri,* li hija mmirata lejn it-tisħiħ tal-protezzjoni tal-aħħar mezz u li tiġi offruta lill-investituri meta, ħafna drabi minħabba frodi, il-fornituri ma jkunux jistgħu jagħtuhom lura l-assi.

L-aħħar iżda mhux l-inqas, il-proposti tal-Kummssjoni biex tiġi riveduta d-*Direttiva dwar is-Swieq fl-Istrumenti Finanzjarji*, ta' Ottubru 2011, jipprovdu protezzjoni għall-konsumaturi-investituri billi jimponu rekwiżiti dwar l-istituzzjonijiet finanzjarji u t-tisħiħ tal-infurzar tar-regoli tan-negozju.

3. Il-problemi attwali u l-isfidi futuri

Minkejja l-livell għoli ta' protezzjoni tal-konsumatur li diġà nkiseb fl-UE, is-sitwazzjoni fil-prattika għall-konsumaturi tal-UE tista' tkompli tittejjeb. Tfaċċaw għadd ta' sfidi ġodda, partikolarment minħabba żviluppi ġodda fit-teknoloġija, ix-xejriet mhux sostenibbli tal-konsum jew l-esklużjoni soċjali. Dawn l-isfidi joħolqu wkoll opportunitajiet ġodda.

3.1 L-isfidi fir-rigward tas-sikurezza tal-prodotti, tas-servizzi u tal-ikel

Kull politika tal-konsumatur għandha l-għan li tiżgura li l-prodotti, is-servizzi u l-ikel ikunu sikuri. Madankollu l-mod kif l-Istati Membri jinfurzaw il-leġiżlazzjoni dwar is-sikurezza tal-prodotti jvarjaw u, fi żmien meta l-amministrazzjonijiet nazzjonali responsabbli mis-sorveljanza tas-suq qed jaffaċċjaw riżorsi limitati, in-netwerk kollu tal-infurzar qed jissara biex jagħmel aktar b'anqas riżorsi.

Fl-istess waqt, il-globalizzazzjoni tal-katina tal-produzzjoni qed tkompli (pereżempju, proporzjon li qed jikber ta' prodotti tal-konsum, inkluż 85 % tal-ġugarelli li jinxtraw fl-Unjoni Ewropea issa qed jiġu prodotti fiċ-Ċina). Minħabba f'hekk is-sejbien ta' prodotti mhux sikuri huwa sfida sinifikanti.

[9] Proposta għal Direttiva dwar l-ADR tal-konsumaturi (COM(2011) 793/2), Proposta għal Regolament dwar l-ODR tal-konsumaturi (C(2011) 794/2).

[10] Proposta għal Regolament dwar il-protezzjoni tal-individwi fir-rigward tal-ipproċessar ta' dejta personali u dwar il-moviment liberu ta' dik id-dejta (COM(2012) 11 finali), Proposta għal Direttiva dwar il-protezzjoni ta' individwi fir-rigward tal-ipproċessar ta' dejta personali mill-awtoritajiet kompetenti għall-finijiet ta' prevenzjoni, investigazzjoni, sejbien jew prosekuzzjoni ta' reati kriminali jew l-eżekuzzjoni ta' pieni kriminali, u l-moviment liberu ta' dik id-dejta (COM(2012) 10 finali).

Il-kriżi ekonomika tfisser li l-konsumaturi u n-negozji jiffokaw b'mod predominanti fuq il-prezz, bir-riskju li l-kunsiderazzjonijiet għas-sikurezza jitilfu l-importanza tagħhom u jiżdied aktar il-lok għall-falsifikazzjoni tal-prodotti. L-awtoritajiet tas-sorveljanza tas-suq għandhom jagħmlu sforzi viġilanti u mġedda, permezz tal-kooperazzjoni tal-awtoritajiet nazzjonali u tal-aġenziji tal-infurzar tal-liġi, kemm fl-UE u kemm barra minnha.

Billi s-servizzi tal-konsumatur qed isiru aktar importanti, u minħabba żieda fl-adozzjoni transkonfinali ta' wħud minn dawn is-servizzi fis-Suq Uniku, il-kwistjoni tas-sikurezza tagħhom għandha tiġi indirizzata b'aktar reqqa biex jiġi żgurat li l-konsumaturi jgawdu mill-istess livell għoli ta' sikurezza fis-suq intern kollu u biex jiġi vvalutat il-valur miżjud tal-azzjoni fil-livell tal-UE.

L-Ewropa diġà laħqet rekord impressjonanti fir-rigward tas-sikurezza tal-ikel, iżda dan il-qasam politiku jeħtieġ aġġustament kostanti hekk kif tinstab evidenza xjentifika ġdida.

3.2 Il-bidla fl-ekonomija u fis-soċjetà

- <u>Ir-rivoluzzjoni diġitali</u>

L-internet biddel b'mod fundamentali l-mod kif il-konsumaturi jixtru u n-negozji jirreklamaw u jbigħu l-prodottu u s-servizzi tagħhom. L-internet ħoloqt modi innovattivi ta' organizzazzjoni, aċċess, kondiviżjoni u valutazzjoni tal-informazzjoni, pereżempju dwar il-prezzijiet, il-karatteristiċi tal-prodotti tekniċi u l-kontrolli tal-kwalità. Illum il-magni tat-tiftix, il-websajts ta' tqabbil tal-prezzijiet u l-prodotti, il-marki ta' fiduċja onlajn u l-valutazzjonijiet mill-konsumaturi jintużaw b'mod wiesa' u qed isiru parti mill-imġiba tal-konsumatur u mill-mudelli tan-negozju. Bil-kummerċ elettroniku jistgħu jintlaħqu kisbiet konsiderevoli fir-rigward tal-benessri, billi l-konsumaturi jkollhom mill-anqas darbtejn l-għażla meta jixtru onlajn u mhux offlajn. Il-cloud computing, b'mod partikolari, jista' joffri servizzi aktar flessibbli li huma indipendenti mill-apparati jew il-pjattaformi. Ġie kkalkolat li jekk il-kummerċ elettroniku fil-prodotti jilħaq il-15 % tal-bejgħ bl-imnut u jinteħħew l-ostakoli kollha għas-Suq Uniku, il-kisba totali għall-konsumaturi tkun ta' madwar EUR 204 biljun (1,7 % tal-PDG tal-UE).[11]

- <u>Konsum sostenibbli</u>

Il-konsum li dejjem qed jiżdied madwar id-dinja, żied il-pressjoni fuq l-ambjent inkluża l-bidla fil-klima u ħoloq kompetizzjoni akbar għar-riżorsi[12]. Il-konsumaturi qed isiru dejjem aktar konxji mill-impatti ambjentali tat-tendenzi fil-konsum tagħhom, u dawn għandhom jiġu inkoraġġuti u appoġġati minn inizjattivi privati u pubbliċi biex jadottaw imġiba aktar sostenibbli fil-konsum tagħhom. Il-konsumaturi għandhom jingħataw is-setgħa, jiġu megħjuna u inkoraġġuti biex jagħmlu għażliet sostenibbli u tajbin għalihom, liema għażliet eventwalment iwasslu għall-iffrankar tal-flus għalihom u għas-soċjetà inġenerali. Il-konsumaturi għandhom dritt li jkunu jafu x'inhuma l-impatti ambjentali tul iċ-ċiklu tal-ħajja tal-prodotti (oġġetti u servizzi) li jkun beħsiebhom jixtru. Il-konsumaturi għandhom jingħataw appoġġ biex jidentifikaw faċilment l-għażla li tkun tassew sostenibbli. Hemm bżonn ta' għodod effettivi biex jipproteġuhom minn dikjarazzjonijiet ambjentali u dwar is-saħħa li jkunu qarrieqa u bla bażi.

---

[11] Dokument ta' Ħidma tal-Persunal tal-Kummissjoni, "Bringing e-commerce benefits to consumers" (Inwasslu l-benefiċċji tal-kummerċ elettroniku lill-konsumaturi), l-Anness 2 għall-Komunikazzjoni dwar il-Kummerċ Elettroniku 2012.

[12] Pjan Direzzjonali għal Ewropa b'Użu Effiċjenti tar-Riżorsi, COM(2011) 571.

Id-domanda tal-konsumaturi għal prodotti sostenibbli tista' tkattar it-tkabbir u l-kompetizzjoni, u b'hekk jiżdiedu d-disponibbiltà u l-affordabbiltà ta' prodotti bħal dawn u jiġu premjati n-negozji li jipprovdu oġġetti u servizzi ta' kwalità li jħallu impatt ambjentali iżgħar.

- *L-esklużjoni soċjali, il-konsumaturi vulnerabbli u l-aċċessibbiltà*

Kull fejn ħalliet l-impatt tagħha l-kriżi ekonomika u tad-dejn sovran, ġie affettwat ukoll l-ottimiżmu tal-konsumaturi u, għal ċerti konsumaturi, dan wassal għal tnaqqis sinifikanti immens fid-dħul u fil-kapaċità tal-akkwist u għalhekk anki għal żieda fir-riskju tal-esklużjoni soċjali u r-riskju li ċ-ċittadini ma jkunux jistgħu jixtru oġġetti u servizzi essenzjali bi prezz affordabbli.

Dawn ir-riskji jidhru aktar biċ-ċar minħabba t-tixjiħ tal-popolazzjoni, swieq li qed isiru aktar kumplessi u li ċerti persuni jista' jkun li la jkollhom l-opportunità u lanqas l-abbiltà biex jifhmu kif jaħdem l-ambjent diġitali, kollha jżidu dan ir-riskju. Il-kwistjoni tal-aċċessibbiltà hija prinċipali biex jitgawdew il-benefiċċji tal-bidla diġitali f'termini fiżiċi, diġitali u ekonomiċi, flimkien mal-ħiliet diġitali rilevanti. Il-kuntest attwali jista' jiggrava wkoll il-qagħda ta' żvantaġġ tal-konsumaturi vulnerabbli, bħal pereżempju nies b'diżabbiltà jew mobbiltà mnaqqsa, li jiltaqgħu ma' diffikultajiet biex jaċċessaw u jifhmu l-informazzjoni u biex isibu prodotti u servizzi xierqa fis-suq.

3.3 Bumbardament ta' informazzjoni — nuqqas ta' għarfien

Fid-dinja tal-lum li qed tinbidel b'pass mgħaġġel, il-konsumaturi ħafna drabi jiġu bbumbardjati bl-informazzjoni iżda din mhux neċessarjament dejjem tkun l-informazzjoni li jeħtieġu.

Il-konsumaturi, li dejjem qed jiġu ppreżentati b'informazzjoni u għażliet dejjem aktar kumplessi, qed jiddependu dejjem aktar fuq it-tikketti jew iduru lejn intermedjarji u filtri bħas-siti ta' tqabbil. Madankollu jibqa' lok għal ċertu tħassib, dwar kemm huma affidabbli u preċiżi.

L-organizzazzjonijiet tal-konsumatur għandhom rwol essenzjali fit-titjib tal-informazzjoni u l-għarfien tal-konsumatur, iżda s-sitwazzjoni tagħhom tvarja ħafna minn Stat Membru għal ieħor. Dawk li joperaw f'livell nazzjonali, b'mod partikolari, ħafna drabi ma jkollhomx ir-riżorsi u l-ħiliet meħtieġa, u r-rwol tagħhom fl-indirizzar u l-iffiltrar tat-tħassib tal-konsumaturi mhux dejjem jiġi rikonoxxut kif suppost.

L-Istħarriġ dwar l-Għoti tas-Setgħa, ippubblikat fl-2011[13] wera li konsumatur Ewropew minn kull erbgħa ma jħossux kunfidenti u aktar minn wieħed minn kull tlieta jħoss li ma għandux l-għarfien meħtieġ. Tnejn fil-mija biss kienu jafu jwieġbu korrettament għall-mistoqsijiet dwar id-drittijiet tagħhom ta' rtirar, ta' garanziji u ħarsien minn prattiki kummerċjali inġusti. Dan in-nuqqas ta' għarfien idgħajjef l-abbiltà tal-konsumaturi li jiġġieldu għad-drittijiet tagħhom.

3.4 Drittijiet li ma jitħarsux kompletament fil-prattika

Fl-2010, aktar minn Ewropew wieħed minn kull ħamsa kellu problemi bi prodott jew b'servizz, li ħass li kellu jilmenta dwarha. Kien stmat li d-detriment totali li ġarrbu l-konsumaturi Ewropej minħabba l-problemi kien jammonta għal madwar 0,4 % tal-PGD tal-UE[14].

---

[13] L-istħarriġ dwar l-Għoti tas-Setgħa lill-Konsumatur; Ewrobarometru Nru 342; 2010.
[14] Idem.

Minkejja livell ġeneralment għoli ta' protezzjoni tal-konsumatur garantit mil-leġiżlazzjoni tal-UE, il-problemi li jsibu l-konsumaturi ħafna drabi jibqgħu mhux solvuti. L-istħarriġ tal-Ewrobarometru tal-2011 dwar il-bejjiegħa bl-imnut, wera li 26 % biss tal-bejjiegħa bl-imnut jafu l-perjodu eżatt li matulu l-konsumaturi għandhom id-dritt li jirritornaw prodott difettuż.

Ħafna mill-problemi li l-konsumaturi jaffaċċjaw fir-rigward tan-negozjanti ma jissolvewx, sempliċement għax il-konsumatur ma jiħux azzjoni. L-istħarriġ dwar l-Għoti tas-Setgħa lill-Konsumaturi wera li, minn dawk il-konsumaturi li esperjenzaw il-problemi, 16 % biss ikkuntattjaw lill-organizzazzjonijiet pubbliċi jew lill-awtoritajiet pubbliċi biex tinstab soluzzjoni. Fil-maġġoranza tal-każijiet, il-konsumaturi ma jikkunsidrawx li jersqu quddiem qorti jekk kuntatt inizjali man-negozjant ma jagħtix riżultati, partikolarment jekk il-flus involuti jkunu ftit.

Barra minn hekk, l-awtoritajiet tal-infurzar jiltaqgħu ma' sfidi prattiċi ġodda bħal pereżempju riżorsi limitati li jxekklu l-effikaċja tagħhom,[15] speċjalment f'sitwazzjonijiet transkonfinali. In-netwerk tal-Kooperazzjoni għall-Protezzjoni tal-Konsumatur (CPC) li twaqqaf f'Diċembru 2006 biex jindirizza l-problemi li jinħolqu mix-xiri transkonfinali, għadu jrid jilħaq l-potenzjal sħiħ tiegħu.

Il-mekkaniżmi ta' riżoluzzjoni u infurzar jeħtieġ li jkomplu jittejbu. Il-fiduċja miżjuda u l-iżgurar li l-prattiki kummerċjali inġusti ma jġibux vantaġġ kompetittiv, se jkollhom impatt pożittiv anki f'termini ta' stimulazzjoni tat-tkabbir.

3.5 Sfidi speċifiċi f'setturi ewlenin

Ċerti setturi huma ta' importanza partikolari fi żminijiet ta' kriżi ekonomika minħabba li jaffettwaw l-interessi bażiċi tal-konsumaturi kollha fil-prodotti u s-servizzi essenzjali, bħall-ikel, l-enerġija, it-trasport, il-komunikazzjoni elettronika u s-servizzi finanzjarji. Jeħtieġ li jitqies kif il-bidliet fl-ekonomija u fis-soċjetà msemmija hawn fuq iħallu impatt fuq dawn is-setturi.

Jeħtieġ li l-UE ssegwi mill-qrib kif il-konsumaturi jifhmu u jagħżlu s-servizzi finanzjarji llum l-ġurnata. Filwaqt li teknoloġija bħall-maniġment tal-flus mid-dar, tagħmel il-ħajja aktar faċli għal ħafna konsumaturi, il-kumplessità u r-riskji miżjuda ta' ċerti prodotti u servizzi finanzjarji (inklużi l-pensjonijiet) jirrikjedu livell ogħla ta' transparenza u litteriżmu finanzjarju. Il-miżati għas-servizzi finanzjarji bażiċi, b'mod ġenerali, għadhom mhux transparenti u l-konsumaturi għadhom jaqtgħu qalbhom li jaqilbu ma' bank ieħor minħabba l-biża' (li ħafna drabi tkun ġustifikata) tagħhom li din tkun ta' piż żejjed.

Spiss il-konsumaturi ma jgawdux totalment mill-benefiċċji tal-liberalizzazzjoni tal-industriji li jużaw netwerk, bħall-enerġija, it-trasport u l-komunikazzjonijiet elettroniċi, mhux biss f'termini ta' prezzijiet iżda anki f'termini ta' kwalità tal-livelli ta' servizz.

B'mod partikolari, il-liberalizzazzjoni tas-settur tat-trasport żied il-kompetizzjoni għall-benefiċċju tal-għadd li dejjem qed jiżdied ta' ċittadini li jivvjaġġaw madwar l-Ewropa. Iżda biex jinqerdu l-prattiki inġusti u l-ksur tal-liġi tal-UE, hemm bżonn ta' infurzar aħjar tal-leġiżlazzjoni dwar id-drittijiet tal-passiġġieri tal-UE. Il-mod deċiżiv kif ir-rivoluzzjoni diġitali kellha impatt fuq is-settur tal-ivvjaġġar ifisser li huwa importanti li d-drittijiet tal-konsumaturi jitfasslu aħjar biex jilħqu l-għan previst tagħhom.

[15] COM(2009) 330 finali.

Is-swieq tal-bejgħ tal-elettriku u l-gass ġew liberalizzati reċentement, iżda ħafna konsumaturi għandhom isibuha diffiċli li jagħmlu ċertu tqabbil minħabba proċeduri kkumplikati u/jew kundizzjonijiet tas-suq mhux transparenti[16].

Fir-rigward tal-iffrankar tal-enerġija, ġie kkalkolat li, fuq medja, l-unitajiet domestiċi tal-UE jistgħu jiffrankaw sa EUR 1 000 kull sena billi jieħdu miżuri sempliċi ta' ffrankar tal-enerġija, bħall-insulazzjoni tad-djar, l-installazzjoni tat-termostats u l-pannelli solari biex isaħħnu l-ilma, insulazzjoni doppja għat-twieqi u tibdil tas-sistemi antiki tat-tisħin.[17] Għalhekk l-unitajiet domestiċi għandhom potenzjal biżżejjed biex jagħmlu titjib u frankar fl-użu effiċjenti u kosteffikaċi tal-enerġija fil-konsum finali tal-enerġija. Dan il-potenzjali baqagħlu biex jiġi sfruttat kompletament, prinċipalment minħabba nuqqas ta' għarfien fost il-konsumaturi dwar il-konsum proprju tagħhom, u n-nuqqas ta' kejl u informazzjoni ċari dwar il-kontijiet u l-aċċess faċli għalihom.

Għalkemm is-swieq tal-komunikazzjoni elettronika wrew li huma reżiljenti għall-kriżi ekonomika, il-konsumaturi mhux qed jieħdu vantaġġ sħiħ mill-kompetizzjoni, minħabba nuqqas ta' trasparenza fit-tariffi, servizzi ta' kwalità baxxa u xkiel biex tbiddel il-fornitur.

B'mod ġenerali, huwa mistenni li l-pressjoni ambjentali mill-konsum tal-ikel tkompli tiżdied fil-futur minħabba, pereżempju, xejriet djetetiċi li qed jinbidlu u aktar ikel mormi. Huwa mistenni li se jkun hemm żieda fl-ammont ta' ikel li jintrema fl-Ewropa fis-snin li ġejjin,[18] iżda l-ħela tal-ikel tfisser ħela ta' riżorsi u ta' flus.

4. Erba' miri prinċipali għall-2020 u l-ewwel passi biex dawn jintlaħqu

L-isfidi deskritti hawn fuq jeħtieġu strateġija fuq żmien twil, kif ukoll taħlita ta' miżuri għaż-żmien immedjat li jindirizzaw it-tħassib ewlieni taċ-ċittadini, biex ikattru l-fiduċja u t-tkabbir u jappoġġaw l-Istrateġija Ewropa 2020. L-azzjonijiet stipulati fit-taqsimiet li ġejjin, ovvjament, se jiġu skrutinizzati permezz tar-regolamentazzjoni intelliġenti u l-prijoritizzazzjoni tal-politika ġenerali tal-Kummissjoni – inkluż l-iżgurar li kwalunkwe piż għall-kumpaniji ta' daqs żgħir u medju jiġi analizzat bir-reqqa.

4. 1. It-titjib tas-sigurtà tal-konsumatur

Kwalunkwe politika tal-konsumatur għandha l-għan li tiżgura li l-prodotti, is-servizzi u l-ikel ikunu sikuri.

Il-mira ta' politika dwar is-sikurezza tal-prodotti effettiva hija li toħloq xibka ta' sikurezza waħda mill-farm jew il-fabbrika sal-bieb ta' barra. Jekk ittejjeb is-sistema li tirregola s-sikurezza tal-prodotti, l-UE tkun tista' tindirizza aħjar l-isfidi tal-ktajjen globali tal-forniment, tikkomunika b'mod effettiv u tindirizza riskji emerġenti ġodda fir-rigward tas-sikurezza tal-prodotti, b'mod aktar mgħaġġel u effettiv.

---

[16] Ara aktar dettalji fl-istudju "The functioning of the retail electricity markets for consumers in the EU" ("Il-funzjonament tas-swieq tal-bejgħ tal-elettriku għall-konsumaturi fl-UE") http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/market_studies/docs/retail_electricity_full_study_en.pdf .

[17] Komunikazzjoni mill-Kummissjoni "Effikaċja fl-enerġija: il-kisba tal-mira ta' 20 %".

[18] Fl-UE, l-ammont totali ta' ikel mormi huwa madwar 90 miljun tunnellata jew 180 kg *per capita* fis-sena, u huwa mistenni li dawn iċ-ċifri jiżdiedu b'40 % sal-2020. Ara "*L-istudju preparatorju dwar l-ikel mormi fis-27 pajjiż tal-UE*" iffinanzjat mill-UE, BIO IS Diċembru 2009 – Ottubru 2010.

Billi l-konsumaturi qegħdin jużaw dejjem aktar is-servizzi transkonfinali, il-kwistjoni dwar jekk is-sikurezza tagħhom għandhiex tiġi indirizzata fil-livell tal-UE jew f'dak nazzjonali jixraq li tkompli tiġi eżaminata.

Is-sistema tal-UE ta' kontrolli uffiċjali tul il-katina alimentari għandha ssir anki aktar effiċjenti. Dan jippermetti lill-Istati Membri, responsabbli mit-twettiq ta' kontrolli bħal dawn, jimmassimizzaw il-valur miżjud, filwaqt li jnaqqsu l-piżijiet għall-operaturi.

Biex tilħaq l-għan tat-tisħiħ tas-sikurezza tal-konsumatur, il-Kummissjoni se taħdem biex tilħaq iż-żewġ għanijiet speċifiċi li ġejjin:

- ***1. it-titjib tal-qafas regolatorju dwar is-sikurezza tal-prodotti u s-servizzi u t-titjib tal-qafas dwar is-sorveljanza tas-suq***

- ***2. ir-rinforz tas-sikurezza fil-katina alimentari***

Se jittieħdu għadd ta' passi konkreti qabel l-2014 biex jintlaħqu dawn l-għanijiet speċifiċi.

Ir-reviżjoni tal-*qafas leġiżlattiv dwar is-sikurezza tal-prodotti* skedata għall-2012 għandha l-mira li tiżgura li l-UE u l-500 miljun konsumatur tagħha jkunu jistgħu jserrħu fuq regoli moderni u armonizzati dwar is-sorveljanza tas-suq, li jwassal għal infurzar domestiku u transkonfinali aħjar bis-saħħa ta' pjanar, kooperazzjoni, prijoritizzazzjoni u qsim ta' informazzjoni aħjar bejn l-awtoritajiet tal-Istati Membri. In-negozji se jibbenefikaw ukoll billi se jkunu jistgħu jaħdmu b'regoli li huma applikabbli aktar faċilment u bi spejjeż ta' konformità aktar baxxi. Il-qafas rivedut se jfittex ukoll li jidentifika modi kif tisaħħaħ il-kooperazzjoni bejn l-awtoritajiet nazzjonali tal-infurzar fil-livell tal-UE, filwaqt li jinħolqu kondizzjonijiet indaqs u jkun hemm reżistenza għall-kompetizzjoni inġusta.

Se jitwettqu azzjonijiet ta' komunikazzjoni speċjalment f'pajjiżi li jesportaw lejn l-UE, biex in-nies isiru konxji mis-sikurezza u jifhmu r-regolamenti tal-UE fil-katina tal-provvista kollha.

Il-Kummissjoni se tikkunsidra li tieħu inizjattivi fir-rigward tas-sikurezza tas-servizzi fis-setturi magħżulin, inklużi dawk importanti għal ċerti kategoriji ta' konsumaturi vulnerabbli. *Green Paper dwar is-sikurezza ta' ċerti servizzi tal-konsumaturi* se tiġi diskussa fl-2012 u *rakkomandazzjoni riveduta dwar is-sikurezza f'każ ta' nirien fil-lukandi* se titqiegħed fl-aġenda fl-2013, biex jitqies l-approċċ il-ġdid lejn il-valutazzjoni u l-ġestjoni tar-riskji propost mill-industrija.

Ir-Regolament dwar il-Kontrolli Uffiċjali tul il-Katina Alimentari se jiġi rivedut fl-2012 bl-għan li jiġi ssimplifikat u jiġi żgurat li jkun hemm fondi biżżejjed u sostenibbli biex jitwettqu aktar kontrolli. Barra minn hekk, il-Kummissjoni se ssaħħaħ u taġġorna *l-qafas legali li jirregola r-Regolament dwar is-Saħħa tal-Annimali, is-Saħħa tal-Pjanti, il-Materjali ta' Riproduzzjoni tal-Pjanti u l-Iġjene fl-Ikel,* partikolarment bit-titjib tal-koerenza u l-iċċarar tar-responsabbiltajiet tal-operaturi tan-negozju. Dan kollu se jtejjeb is-sikurezza fl-ikel għall-konsumaturi.

Skont *il-Linji gwida għall-kontrolli tal-importazzjonijiet fil-qasam tas-sikurezza tal-prodotti u l-konformità,*[19] l-awtoritajiet doganali u tas-sorveljanza tas-suq se jikkooperaw biex itejbu, ikejlu u jivvalutaw ir-riżultati tal-kontrolli tal-importazzjonijiet sal-2014.

4. 2. IT-TITJIB TAL-GĦARFIEN

Biex ikollhom is-setgħa, il-konsumaturi għandhom jingħataw informazzjoni ċara, kredibbli u kumparabbli, u l-għodod biex jifhmuha.

Kemm il-konsumaturi u kemm in-negozjanti għandhom ikunu aktar konxji mid-drittijiet u l-obbligi tagħhom fl-UE, biex titrawwem il-fiduċja reċiproka u jinstabu modi faċli biex tintlaħaq soluzzjoni meta xi ħaġa ma tmurx kif previst. Għaldaqstant, il-Kummissjoni se taħdem ma' intermedjarji u negozjanti biex tinkoraġġihom imorru lil hinn minn sempliċi konformità mal-leġiżlazzjoni u biex jiżviluppaw miżuri awtoregolatorji, kif ukoll biex jinkorporaw inizjattivi ta' responsabbiltà soċjali, biex b'hekk itejbu l-fowkus tagħhom fuq is-servizzi lill-konsumatur bħala fattur ewlieni fil-kompetittività.

It-titjib tal-għarfien tal-konsumaturi huwa partikolarment importanti fir-rigward tas-servizzi finanzjarji, fejn l-istituzzjonijiet bħall-banek, il-banek ċentrali, is-suq finanzjarju, l-awtoritajiet superviżorji, l-iskema ta' ħarsien tal-investituri u tad-depożiti jista' jkollhom rwol attiv fit-titjib tal-litteriżmu finanzjarju inkluż għal dawk li jibqgħu barra mis-settur bankarju u finanzjarju formali (magħrufa bħala "bla bank" u "b'aċċess bankarju fqir".

Se jiġu organizzati kampanji ta' tixrid ta' għarfien mal-Istati Membri u l-partijiet interessati prinċipali dwar kwistjonijiet prinċipali li jolqtu lill-konsumaturi. Huwa essenzjali wkoll li l-awtoritajiet nazzjonali u l-organizzazzjonijiet tas-settur privat itejbu l-offerti tal-edukazzjoni għall-konsumaturi madwar l-UE minn età żgħira.

L-organizzazzjonijiet tal-konsumaturi għandhom rwol importanti x'jaqdu, mhux biss fl-għoti tal-informazzjoni u t-tixrid tal-għarfien fost il-konsumaturi, iżda anki fir-rappreżentazzjoni effettiva u fid-difiża tagħhom.

Il-Kummissjoni se tindirizza ż-żewġ għanijiet speċifiċi li ġejjin:

- ***3. it-titjib tal-informazzjoni u t-tixrid tal-għarfien dwar id-drittijiet u l-interessi tal-konsumaturi kemm fost il-konsumaturi u kemm fost in-negozjanti;***
- ***4. it-tkabbir tal-għarfien u l-kapaċità għal parteċipazzjoni aktar effettiva min-naħa tal-konsumaturi fis-suq.***

Se jittieħdu għadd ta' passi konkreti qabel l-2014 biex jintlaħqu dawn l-għanijiet speċifiċi.

Fl-2013, bħala parti mis-Sena Ewropea taċ-Ċittadini, se titnieda *kampanja mifruxa mal-UE* biex jiżdied l-għarfien dwar id-drittijiet u l-interessi tal-konsumaturi, f'kooperazzjoni mill-qrib mal-partijiet interessati kollha, inklużi n-negozji u l-assoċjazzjonijiet tal-konsumatur.

L-organizzazzjonijiet li ma jagħmlux qligħ u li jipprovdu pariri finanzjarji lill-konsumaturi se jingħataw taħriġ speċifiku bejn it-tieni kwart tal-2012 u Diċembru 2013 biex itejbu l-abbiltà tagħhom li jipprovdu pariri effettivi u sostenibbli.

[19] http://ec.europa.eu/taxation_customs/resources/documents/common/publications/info_docs/customs/product_safety/guidelines_en.pdf.

Il-Kummissjoni se taħdem mal-Istati Membri biex tiżgura li r-rwol tal-organizzazzjonijiet nazzjonali tal-konsumatur ikun rikonoxxut kif xieraq u se tappoġġahom billi tibni l-kapaċità u tipprovdi l-għajnuna lill-organizzazzjonijiet Ewropej tal-konsumatur.

Se jsir aktar sforz permezz tan-*netwerks eżistenti kollha mifruxin mal-UE,* li jistgħu jxerrdu bl-aħjar mod l-informazzjoni fost il-konsumaturi, in-negozjanti jew il-prattikanti legali. *In-Netwerk Ewropew taċ-Ċentri tal-Konsumatur* se jissaħħaħ biex il-konsumaturi jingħataw informazzjoni aħjar dwar id-drittijiet tagħhom meta jixtru b'mod transkonfinali u biex jgħinhom meta jidħlu f'tilwimiet transkonfinali. *In-Netwerk għall-Intrapriżi Ewropej* se jintuża b'mod aktar regolari biex jiżgura li tingħata informazzjoni b'mod regolari dwar il-leġiżlazzjoni tal-konsumatur lin-negozji, inklużi l-SMEs.

Il-Kummissjoni se taħdem ma' intermedjarji u negozjanti bil-għan li tiżviluppa kodiċijiet ta' kondotta tajba, prattiki tajba jew linji gwida għat-tqabbil tal-prezzijiet, il-kwalità u s-sostenibbiltà.

Il-Kummissjoni se tkompli ttejjeb ukoll b'mod kontinwu l-informazzjoni li tingħata lill-konsumaturi u n-negozji dwar id-drittijiet u d-dmirijiet tagħhom permezz tal-paġni tagħha fuq l-internet, bħall-portal *YourEurope,*[20] ikkumplementata b'għodod speċjalizzati għall-għoti tal-informazzjoni bħal dawk mogħtija fl-*e-YouGuide*[21] u *fil-Kodiċi dwar id-drittijiet onlajn fl-UE.* Hija se taħdem ukoll mal-ġurnalisti u l-midja speċjalizzata fi kwistjonijiet tal-konsumatur biex tippromwovi t-tixrid effiċjenti tal-informazzjoni.

Il-Kummissjoni se taħdem mill-qrib mal-Istati Membri dwar kwistjonijiet ta' edukazzjoni tal-konsumaturi. Fl-2012 se tiżviluppa *pjattaforma interattiva għall-iskambju tal-aħjar prattiki u t-tqassim ta' materjal edukattiv għall-konsumaturi* fost l-għalliema u professjonisti oħra li jaħdmu ma' żgħażagħ li għandhom bejn it-12 u t-18-il sena, inkluż dwar il-litteriżmu diġitali, it-teknoloġiji ġodda fil-midja,[22] u l-konsum sostenibbli.

4. 3. IT-TITJIB TAL-IMPLIMENTAZZJONI, ŻIEDA FL-INFURZAR U L-IŻGURAR TAR-RIMEDJU

Jekk irridu li s-Suq Uniku jkompli jagħmel suċċess, jeħtieġ li jsir titjib fil-fiduċja tal-parteċipanti tas-suq fl-infurzar effettiv u effiċjenti tad-drittijiet tagħhom u d-disponibbiltà ta' mekkaniżmi ta' rimedju adegwati.

Nistgħu nistennew li l-kummerċ transkonfinali jiżdied, biss jekk il-konsumaturi jkunu jistgħu jinfurzaw id-drittijiet tagħhom madwar l-UE u n-negozjanti li jgawdu ċertu rispett jaraw li l-kompetituri li jużaw mezzi inġusti jingħataw sanzjonijiet adegwati. Dan huwa partikolarment importanti llum, billi r-rivoluzzjoni diġitali tagħmel ix-xiri transkonfinali faċli, iżda min-naħa l-oħra żżid l-opportunitajiet għal negozjanti illegali li jwettqu prattiki inġusti.

Il-Kummissjoni se tindirizza ż-żewġ għanijiet speċifiċi li ġejjin:

- ***5. l-infurzar effettiv tal-liġi tal-konsumatur, b'fowkus fuq is-setturi prinċipali;***
- ***6. id-disponibbiltà ta' mezzi effiċjenti għall-konsumaturi biex isolvu t-tilwim.***

Se jittieħdu għadd ta' passi konkreti qabel l-2014 biex jintlaħqu dawn l-għanijiet speċifiċi.

[20] http://ec.europa.eu/youreurope
[21] http://ec.europa.eu/eyouguide.
[22] Kif imħabbar fl-Aġenda Diġitali għall-Ewropa.

Bejn l-2012 u l-2014, se jkomplu jitwettqu azzjonijiet koordinati ta' infurzar annwali *("sweeps")* permezz tan-*Netwerk CPC*. Il-Kummissjoni se tkompli l-ħidma tagħha biex tiffaċilita, tappoġġa u tassisti n-Netwerk fl-infurzar. Fejn ikun xieraq, se ttejjeb l-*azzjonijiet kontra l-ksur* biex issegwi kull applikazzjoni skoretta tal-liġi tal-UE. Il-Kummissjoni qed tevalwa bir-reqqa l-kamp ta' applikazzjoni, l-effettività u l-mekkaniżmi operattivi tar-*Regolament dwar il-Kooperazzjoni għall-Protezzjoni tal-Konsumatur*. Sa tmien l-2014, il-Kummissjoni se tirrapporta dwar kif il-kooperazzjoni għall-infurzar transkonfinali tista' tiġi mtejba u, jekk xieraq, tipproponi li temenda r-regoli.

Sabiex jittejjeb l-infurzar tar-regoli tal-UE li jolqtu lill-konsumaturi, se jsir użu aħjar tan-*Netwerk Ġuridiku*[23] biex jiġi ffaċilitat l-aċċess għall-ġustizzja, biex ikun hemm operat bla xkiel tal-proċeduri b'impatt transkonfinali u biex jiġu faċilitati t-talbiet għal kooperazzjoni ġuridika fl-Istati Membri kollha.

Ix-xogħol se jkompli jiżgura li l-materjali prinċipali għat-traspożizzjoni u l-implimentazzjoni tal-liġijiet dwar il-konsumatur madwar l-UE jkunu disponibbli għall-imħallfin u l-prattikanti legali interessati kollha, kif ukoll għaċ-ċittadini u n-negozji. Biex jagħmlu dan, fl-2013 se tiġi żviluppata *Bażi ta' Dejta dwar il-Liġi tal-Konsumatur,* li se ssir parti integrali mill-portal tal-ġustizzja elettronika[24].

L-esperjenza miksuba mill-applikazzjoni tad-*Direttiva dwar il-Prattiki Kummerċjali Inġusti*[25] wriet li l-Kummissjoni jeħtieġ li jkollha rwol prominenti fil-monitoraġġ u l-koordinazzjoni tal-infurzar tad-Direttiva mill-Istati Membri, b'mod partikolari, fir-rigward ta' kwistjonijiet rikorrenti u prattiki kummerċjali emerġenti, bħal pereżempju l-użu ta' għodod ta' tqabbil tal-prezzijiet onlajn jew ta' valutazzjoni mill-konsumaturi. Għal dak il-għan, il-Kummissjoni se ttejjeb il-koordinazzjoni tal-azzjoni ta' infurzar fir-rigward tal-prattiki kummerċjali inġusti u taġġorna d-dokument ta' gwida dwar l-applikazzjoni tad-Direttiva.

Jeħtieġ li jiġi żgurat infurzar xieraq fis-setturi prinċipali.

Sabiex tiġi żgurata l-applikazzjoni konsistenti tar-rekwiżiti dwar l-informazzjoni tal-konsumatur fil-qasam diġitali, il-Kummissjoni se tiżviluppa linji gwida sal-2014 biex tgħin lill-infurzaturi jimplimentaw b'mod korrett ir-regoli tal-UE u d-Direttiva dwar id-Drittijiet tal-Konsumatur li ġiet adottata reċentement. Se tittieħed azzjoni konġunta mill-Kummissjoni u l-awtoritajiet nazzjonali biex jiġu miġġielda l-prattiki inġusti f'dan is-settur, bħal pereżempju dawk relatati ma' reklamar qarrieqi tal-veloċità tal-broadband tal-internet.

Fis-settur tal-enerġija, hemm bżonn li tiġi żgurata implimentazzjoni sħiħa tat-*Tielet Pakkett tal-Enerġija u tar-regoli dettaljati tiegħu dwar id-drittijiet tal-konsumatur.* Huwa importanti wkoll li jiġi sfruttat il-potenzjal tal-Forum taċ-Ċittadini dwar l-Enerġija**.**

Fis-settur tas-servizzi finanzjarji, wara r-Rakomandazzjoni tagħha tal-2011,[26] il-Kummissjoni se timmonitorja mill-qrib ir-rispons tal-Istati Membri fl-indirizz tal-problema tal-aċċess rifjutat liċ-ċittadini għall-kontijiet bankarji. Din hija kwistjoni serja, mhux biss għall-konsumaturi żvantaġġati li jesperjenzaw esklużjoni finanzjarja u soċjali, iżda anki għal ħafna ċittadini li jivvjaġġaw barra minn pajjiżhom biex jgħixu, jaħdmu jew jistudjaw.

Biex jipproteġu lill-konsumaturi minn dikjarazzjonijiet ambjentali qarrieqa u bla bażi, l-infurzaturi nazzjonali jeħtieġu aktar appoġġ biex jimplimentaw kif suppost ir-rekwiżiti tad-

[23] ĠU L 174 tas-27.6.2001, p. 25, u ĠU L 168, tat-30.6.2009, p. 35.
[24] https://e-justice.europa.eu
[25] Id-Direttiva 2005/29/KE
[26] 2011/442/UE: Rakkomandazzjoni tal-Kummissjoni tat-18 ta' Lulju 2011 dwar l-aċċess għal kont bażiku ta' ħlas.

Direttiva dwar il-Prattiki Kummerċjali Żleali[27]. Għal din ir-raġuni, il-Kummissjoni se tirrevedi l-*gwida dwar id-dikjarazzjonijiet ambjentali qarrieqa*.

Se jiġu abbozzati *linji gwida biex tiġi faċilitata u mtejba l-applikazzjoni tar-Regolamenti differenti dwar id-Drittijiet tal-Passiġġieri* għall-modi kollha tat-transport.

Barra minn hekk, il-Kummissjoni se tippubblika *linji gwida dwar l-applikazzjoni tal-Artikolu 20(2) tad-Direttiva dwar is-Servizzi* li se jgħinu biex jitnaqqsu l-każijiet fejn il-konsumaturi jaffaċċjaw rifjuti mhux ġustifikati li jfornu, jew trattament differenti, fuq il-bażi tar-residenza meta jkunu qed jippruvaw jiksbu servizzi onlajn transkonfinali.

Fl-isforzi tagħha biex tiżgura infurzar aħjar tal-liġi tal-UE, l-UE se taħdem ma' msieħba kummerċjali ewlenin biex tippromwovi l-konformità mal-prinċipji bażiċi tal-ħarsien tal-konsumatur. Fir-rigward tas-sigurtà, kooperazzjoni internazzjonali miżjuda (partikolarment maċ-Ċina) se tiżviluppa l-kunċett ta' "sigurtà mis-sors" u tgħin biex jiġu limitati l-importazzjonijiet ta' prodotti mhux sikuri. It-tendenza miżjuda ta' negozjanti illegali li joperaw barra mill-UE sabiex jiskapulaw it-talbiet ta' kontrolli għal viġilanza miżjuda fil-livell globali. Il-Kummissjoni, għalhekk, se tikkoordina azzjoni ma' ħafna mill-pajjiżi terzi milquta u mal-organizzazzjonijiet internazzjonali ewlenin (eż. l-OECD, in-NU, u d-WTO). Il-bżonn ta' kooperazzjoni internazzjonali miżjuda tispikka b'mod partikolari fil-qasam diġitali u fil-għlieda kontra l-komunikazzjoni kummerċjali mhux mixtieqa ("spam").

Fir-rigward tad-dritt għal rimedju, il-Kummissjoni se tiffoka fiż-żmien qasir sa dak medju fuq l-iżgurar tal-adozzjoni u l-applikazzjoni tal-proposti reċenti tagħha dwar *ir-Riżoluzzjoni Alternattiva tat-Tilwim (ADR) u r-Riżoluzzjoni Onlajn tat-Tilwim (ODR),* biex jingħata l-aċċess kemm jista' jkun malajr liċ-ċittadini kollha tal-UE għal proċeduri sempliċi u mħaffa biex jiddefendu d-drittijiet tagħhom. Fl-istess ħin, se tiżgura t-traspożizzjoni u l-implimentazzjoni korretti tad-*Direttiva dwar il-Medjazzjoni,* li tagħti lil kull imħallef fl-UE d-dritt li jistieden lill-partijiet biex jaslu għal riżoluzzjoni amikevoli tat-tilwima tagħhom. Id-Direttiva tapplika wkoll għal tilwim transkonfinali iżda l-Istati Membri huma inkoraġġuti li jużaw il-medjazzjoni domestika wkoll. *Il-proċedura Ewropea għal Talbiet Żgħar,* li tissimplifika, tħaffef u tnaqqas l-ispejjeż tal-litigazzjoni f'każijiet transkonfinali għal talbiet sa EUR 2 000, se ssir aktar aċċessibbli għall-konsumaturi. Fl-2012 se tinħareġ gwida li tipprovdi pariri prattiċi lill-konsumaturi u l-prattikanti legali għal dan il-għan. Tul l-2013, il-Kummissjoni beħsiebha tagħmel disponibbli onlajn formoli għal talbiet żgħar u tirrapporta dwar l-operat tal-proċedura inġenerali, inkluż dwar il-bżonn li jiġi rivedut il-livell limitu.

Finalment, fuq il-bażi tar-riżultat tal-konsultazzjoni pubblika mnedija fl-2011 u wara r-Riżoluzzjoni tal-Parlament Ewropew fit-2 ta' Frar 2012,[28] il-Kummissjoni se tikkunsidra inizjattiva ta' segwitu dwar qafas tal-UE għal indirizzar kollettiv.

4.4. L-ALLINJAMENT TAD-DRITTIJIET U L-POLITIKI EWLENIN MAL-BIDLA FL-EKONOMIJA U S-SOĊJETÀ

Fis-suq mibdul tal-lum, huwa imperattiv li jiġi żgurat li l-konsumaturi jkollhom il-fiduċja biex jixtru onlajn kemm servizzi u prodotti tanġibbli tradizzjonali u kemm dawk diġitali. Il-liġijiet tal-konsumatur għandhom għalhekk jiġu aġġornati biex jissodisfaw il-bżonnijiet ta' swieq li qed jinbidlu u biex iqisu l-intuwizzjonijiet emerġenti mix-xjenzi li jistudjaw l-imġiba dwar kif il-konsumaturi jġibu ruħhom fil-prattika.

---

27 Id-Direttiva 2005/29/KE

28 Ir-Riżoluzzjoni tal-Parlament Ewropew tat-2 ta' Frar 2012 dwar "Lejn Approċċ Ewropew Koerenti lejn l-Indirizzar Kollettiv" — P7_TA(2012)0021.

Barra minn hekk, l-ostakoli li attwalment jipprevjenu lill-konsumaturi milli jkollhom aċċess faċli, legali u affordabbli għall-prodotti u s-servizzi diġitali li jkunu jixtiequ f'kull post fl-UE, għandhom jitneħħew.

Bħala l-ewwel pass, il-proposti reċenti dwar *Liġi Komuni Ewropea dwar il-Bejgħ* u *l-Pakkett ta' Riforma tal-Protezzjoni tad-Dejta* se jsolvu ħafna mill-problemi li l-konsumaturi jaffaċċjaw meta jixtru onlajn, partikolarment billi jżidu l-fiduċja tagħhom fis-Suq Uniku Diġitali u fis-servizzi transkonfinali.

Il-proposti dwar *Ir-Riżoluzzjoni Alternattiva tat-Tilwim (ADR) u r-Riżoluzzjoni Onlajn tat-Tilwim (ODR)* għandhom jgħinu wkoll biex jittejjeb l-aċċess għar-rimedju għall-konsumaturi.

Fl-2012 il-Kummissjoni se tappoġġa lill-Parlament Ewropew u l-Kunsill biex jintlaħaq ftehim dwar dawn il-proposti kollha, sabiex jiġu żgurati l-adozzjoni u l-implimentazzjoni mħaffa.

Huwa meħtieġ aktar minn qatt qabel li jiġu żgurati l-koerenza u s-sinerġiji fil-politiki kollha tal-UE biex jittejjeb l-impatt pożittiv tagħhom fuq in-nefqa tal-konsumaturi, partikolarment fis-setturi ewlenin bħal dak alimentari, tal-enerġija, tat-trasport u tas-servizzi finanzjarji, filwaqt li jiġu promossi tendenzi aktar sostenibbli tal-konsum.

Stampa reċenti ppreżentata mill-Kummissjoni Ewropea tal-20 tħassib prinċipali taċ-ċittadini u n-negozji fis-Suq Uniku, turi li l-konsumaturi għadhom ikunu frustrati mill-kontijiet tal-enerġija tagħhom, isibuha diffiċli li jiddefendu d-drittijiet tagħhom bħala passiġġiera, u ma jifhmux eżatt kif jaħdmu s-swieq tas-servizzi bankarji u finanzjarji.[29]

Biex tindirizza dawn il-kwistjonijiet relatati mal-ekonomija u s-soċjetà, il-Kummissjoni se taħdem biex tilħaq iż-żewġ għanijiet li ġejjin:

- ***7. l-adattament tal-liġi tal-konsumatur għall-era diġitali;***
- ***8. il-promozzjoni tat-tkabbir sostenibbli u l-appoġġ tal-interessi tal-konsumaturi fis-setturi ewlenin.***

Se jittieħdu għadd ta' passi konkreti qabel l-2014 biex jintlaħqu dawn l-għanijiet speċifiċi.

- *Diġitali*

Se jitqies sett ta' miżuri biex jiġu indirizzati l-problemi li jiltaqgħu magħhom l-utenti tal-internet u jiġi żgurat li dawn jiġu mħarsa b'mod adegwat meta jużaw u jixtru kontenut diġitali. Dawn jistgħu jinkludu standardizzazzjoni tal-informazzjoni prinċipali mogħtija lill-konsumaturi biex jiġi ffaċilitat it-tqabbil u l-inizjattivi biex jiġi vvalutat il-bżonn, biex jiġu żgurati rimedji adattati għall-UE kollha għax-xiri ta' kontenut diġitali difettuż u, jekk ikun meħtieġ, l-armonizzazzjoni tal-marki diġitali ta' fiduċja.

Il-Kummissjoni se tindirizza sfidi persistenti relatati mal-ġestjoni tad-dritt tal-awtur iffukata fuq it-territorju u r-reġim kumpless attwali ta' dazji fuq l-ikkuppjar privat, li jista' jkollhom impatt negattiv fuq id-disponibbiltà tal-kontenut diġitali madwar l-UE u jiskoraġġixxu l-iżvilupp ta' mudelli innovattivi tal-kummerċ onlajn. Il-Kummissjoni se tressaq *proposta leġiżlattiva dwar il-ġestjoni kollettiva tad-drittijiet* fl-2012 u nediet djalogu mal-partijiet interessati dwar l-ikkuppjar privat u l-imposti tar-reprografija mmexxi minn medjatur. Ir-riżultati ta' dan id-djalogu se jintużaw biex isiru rakkomandazzjonijiet għal azzjoni leġiżlattiva possibbli fil-livell tal-UE. Il-Kummissjoni se taħdem ukoll biex tindirizza l-isfidi speċifiċi fir-rigward tad-dritt tal-awtur u d-disponibbiltà tal-kontenut awdjoviżiv u s-servizzi

[29] SEC(2011) 1003 finali.

tax-xandir fid-dawl ta' teknoloġija li qed tevolvi, notevolment biex jiġu stimolati s-servizzi transkonfinali.

Bħala parti mix-xogħol tagħha li tirrapporta dwar il-funzjonament tad-Direttiva dwar il-Prattiki Kummerċjali Żleali, fl-2012 il-Kummissjoni se tevalwa jekk ir-regoli attwali maħsuba biex iħarsu lit-tfal minn reklamar qarrieqi, anki fl-ambjent diġitali, jeħtiġux jiġu infurzati aħjar. Se tkompli tiffoka fuq is-sitwazzjoni speċifika tal-minuri li jixtru u jużaw kontenut diġitali onlajn.

Il-Kummissjoni se timmira li tagħmel l-interazzjoni kummerċjali aktar affidabbli għall-konsumaturi u n-negozjanti billi tipproponi, fl-2012, *qafas leġiżlattiv għall-indentifikazzjoni, l-awtentikazzjoni u l-firem elettroniċi.* Dan se jistabbilixxi r-rekwiżiti minimi għall-informazzjoni dwar il-lokalizzazzjoni tal-websajts u dwar l-eżistenza legali tas-sid tiegħu, biex tiġi garantita l-awtentiċità tal-websajt. Il-Kummissjoni se tqis ukoll bis-sħiħ l-interessi tal-konsumaturi bħala parti mill-proposti politiki mistennijin dalwaqt dwar il-cloud computing.

Fl-ewwel tliet xhur tal-2013 il-Kummissjoni beħsiebha tressaq proposti konkreti, ibbażati fuq ir-rispons għall-konsultazzjoni pubblika ta' Jannar 2012 dwar *il-Green Paper dwar il-pagamenti bil-kard, bl-internet u bil-mowbajl.* Il-Kummissjoni qed tħejji wkoll Green Paper dwar it-twassil tal-pakketti, b'adozzjoni mħabbra għall-aħħar tliet xhur tal-2012.

Fl-2012 se tiġi ppreżentata *Komunikazzjoni dwar il-logħob tal-azzard onlajn,* li hija mmirat lejn il-ħarsien tal-konsumaturi u ċ-ċittadini, inklużi l-gruppi vulnerabbli u l-minuri, fost affarijiet oħrajn.

- <u>*Servizzi finanzjarji*</u>

Bħala parti mix-xogħol tagħha għall-2012 li tirrapporta dwar il-funzjonament tad-*Direttiva dwar il-Prattiki Kummerċjali Żleali,* il-Kummissjoni se tivvaluta jekk hemmx bżonn li ssaħħaħ ir-regoli attwali mmirati lejn il-kontroll tal-prattiki inġusti fis-settur tas-servizzi finanzjarji jew ta' infurzar imtejjeb, anki fir-rigward tal-konsumaturi vulnerabbli.

Il-Kummissjoni beħsiebha tadotta *proposti leġiżlattivi dwar Prodotti ta' Investiment għall-Konsumaturi Aggregati* biex tiżgura li l-investituri fil-livell tal-konsum jingħataw dokument bl-informazzjoni l-aktar importanti li jkun qasir, ċar u jiftiehem biex huma jkunu jistgħu jieħdu deċiżjonijiet infurmati dwar l-investimenti. Se tirrevedi wkoll id-*Direttiva dwar il-Medjazzjoni fl-Assigurazzjoni,* li tirregola l-proċessi ta' bejgħ għall-prodotti tal-assigurazzjoni.

Il-Kummissjoni se tivvaluta l-implimentazzjoni tad-*Direttiva dwar il-Kreditu lill-Konsumatur,* b'attenzjoni speċjali fuq jekk taqdix tajjeb il-bżonnijiet tal-konsumaturi u fuq jekk hemm bżonn li ssir ir-reviżjoni ta' kwistjonijiet, bħal pereżempju self ta' inqas flus, debitu diferit jew self responsabbli, li ġeneralment jitħallew f'idejn l-Istati Membri. Dan huwa partikolarment importanti għall-konsumaturi vulnerabbli.

F'dan il-kuntest, anki *d-djun eċċessivi tal-unitajiet domestiċi* huma ta' tħassib. Fil-bidu tal-2012 se jitnieda studju speċifiku biex jieħu idea tas-sitwazzjoni u jiġu elenkati l-aħjar prattiki fis-seħħ biex jittaffa l-impatt tagħha.

Jeħtieġ li l-konsumaturi jkunu konxji mill-miżati li jħallsu għas-servizzi bankarji bażiċi u jkunu jistgħu jaqilbu minn bank għal ieħor faċilment, jekk tassew irridu settur bankarju għall-konsumaturi kompetittiv. B'riżultat ta' dan, il-Kummissjoni se tħejji inizjattiva leġiżlattiva fl-2012 li se tiġbor dawn il-kwistjonijiet relatati mal-kontijiet bankarji, li huma fost l-aktar bżonnijiet bażiċi tal-konsumaturi biex jimmaniġġaw il-finanzi tagħhom.

- *Ikel*

Wara l-adozzjoni tar-*Regolament dwar l-għoti tal-informazzjoni dwar l-ikel lill-Konsumaturi,*[30] il-Kummissjoni se tippromwovi l-applikazzjoni tar-regoli l-ġodda u tesplora l-bżonn għal inizjattivi ġodda. Dan huwa partikolarment rilevanti għat-tikketti bl-oriġini tal-ikel u t-tikketti fuq ix-xarbiet alkoħoliċi.

L-implimentazzjoni għaddejja tar-*Regolament dwar indikazzjonijiet dwar in-nutrizzjoni u s-saħħa*[31] se tiżgura li d-dikjarazzjonijiet kollha relatati ma' effett nutrittiv ta' benefiċċju jew fuq is-saħħa jkunu bbażati fuq ix-xjenza u ma jqarrqux bil-konsumatur. Se tiggarantixxi wkoll il-moviment liberu tal-oġġetti tal-ikel b'indikazzjonijiet dwar in-nutriment u s-saħħa li jkunu konformi ma' dan ir-Regolament.

Il-Kummissjoni se tinvestiga l-kwistjoni tal-ikel sostenibbli, notevolment il-kwistjoni tal-ikel mormi. Se tiġi inkluża azzjoni prevista biex twaqqaf lill-unitajiet domestiċi milli jarmu l-ikel u jeħtieġ li din tiġi kkumplementata minn azzjoni mmirata lejn ħoloq oħra fil-katina alimentari (bdiewa, bejjiegħa, produtturi tal-ikel, eċċ.) biex tkun effettiva.

- *Enerġija*

Il-Kummissjoni se tkompli tieħu azzjonijiet biex ittejjeb il-kompetizzjoni u b'mod partikolari t-trasparenza fil-prezzijiet tal-elettriku u l-gass, sabiex il-konsumaturi jkunu jistgħu jifhmu aħjar l-offerti mill-kumpaniji tal-enerġija. L-implimentazzjoni mistennija tad-*Direttiva l-Użu Effiċjenti tal-Enerġija* l-ġdida se żżid id-drittijiet tal-konsumaturi għall-informazzjoni permezz ta' regoli aktar trasparenti dwar miters aktar preċiżi u kontijiet ċari u li jintbagħtu fil-ħin għall-konsum individwali proprju tas-sorsi tal-enerġija kollha, inklużi t-tisħin ċentralizzat, it-tkessiħ u l-ilma sħun domestiku.

Barra minn hekk, il-Kummissjoni beħsiebha ttejjeb l-informazzjoni mogħtija lill-konsumaturi dwar kif jistgħu jimmaniġġaw aħjar il-konsum domestiku tal-enerġija u tinkoraġġihom jużaw kemm it-teknoloġija eżistenti (bħall-kontijiet ibbażati fuq il-konsum proprju fuq il-mowbajl) u kemm dik emerġenti (bħall-miters intelliġenti) biex jiggwadanjaw minnha. Għal dan il-għan, se jiġu żviluppati *linji gwida dwar it-trasparenza fis-suq tal-enerġija tal-konsumaturi,* b'koordinazzjoni mar-regolaturi u l-partijiet interessati.

Se jiġu żviluppati aktar azzjonijiet fir-rigward tal-miters intelliġenti u l-użu tat-teknoloġija mill-konsumaturi mill-Grupp ta' Ħidma dwar il-Grilji Intelliġenti mmexxi mill-Kummissjoni.

Fl-2014 se tiġi riveduta wkoll id-*Direttiva dwar l-Ittikkettjar tal-Enerġija*. Fl-istess waqt il-Kummissjoni se tipproponi l-implimentazzjoni tal-estensjoni tagħha onljan, biex b'hekk iżżid l-impatt tagħha[32]

- *Vjaġġar u Trasport*

Sa kmieni fl-2013, il-Kummissjoni se tipproponi *Direttiva dwar l-Ivvjaġġar kollox Inkluż* aġġornata, filwaqt li tqis l-iżviluppi reċenti fis-suq tal-ivvjaġġar. Ir-riforma se tqis, b'mod partikolari, it-tendenza li qed tiżdied li min jivvjaġġa jixtri l-hekk imsejħa "pakketti dinamiċi" onlajn aktar milli pakketti tal-ivvjaġġar tradizzjonali mħejjija minn qabel.[33] Barra minn hekk,

[30] Ir-Regolament (UE) Nru 1169/2011.

[31] Ir-Regolament (KE) Nru 1924/2006.

[32] Consumer 2020 http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/itemdetail.cfm?item_id=6782.

[33] Il-pakkett dinamiku huwa prodott għall-ivvjaġġar fejn tal-anqas żewġ servizzi tal-ivvjaġġar differenti (trasport, akkomodazzjoni u.jew servizz turistiku ieħor) għal vjaġġ wieħed jiġu offruti jew jinbiegħu flimkien, fl-istess waqt mill-istess fornitur jew minn fornituri li għandhom rabta kummerċjali u li bihom ix-xerrej jista' jikkombina u jadatta l-kontenut tal-pakkett skont il-preferenzi tiegħu.

fl-2013, se jiġu aġġornati r-regoli eżistenti dwar id-Drittijiet tal-Passiġġieri li Jivvjaġġaw bl-Ajru, li jħarsu lil min jivvjaġġa f'każ li ma jitħalliex jitla' abbord, ta' dewmien twil jew kanċellazzjoni.

Dwar tal-mobbiltà urbana, il-Kummissjoni, se torganizza djalogu mal-partijiet interessati rilevanti biex tidentifika l-aħjar prattiki minn madwar l-UE u l-kundizzjonijiet għat-tisħiħ tad-drittijiet tal-passiġġieri fit-trasport pubbliku[34]. Il-Kummissjoni se tippreżenta wkoll, sal-2014, miżuri speċifiċi li huma mfasslin biex fost affarijiet oħrajn jippromwovu l-għarfien tal-konsumaturi dwar id-disponibbiltà ta' alternattivi għall-vetturi privati.

Fl-2013 il-Kummissjoni se tipproponi li tirrevedi r-regoli dwar l-ittikkettjar tal-karozzi fir-rigward tas-CO_2 biex l-informazzjoni tal-konsumtaur tiġi aġġornata. Se tieħu wkoll passi biex tiżviluppa strateġija alternattiva għall-fjuwil biex tiġi sostnuta l-għażla tal-konsumaturi ta' fjuwils li ma jniġġsux[35] u biex ittejjeb l-informazzjoni mogħtija lill-konsumatur dwar fjuwils ġodda għat-trasport[36].

- *<u>Prodotti sostenibbli</u>*

Biex jintlaħaq tkabbir sostenibbli msejjes fuq il-konsum sostenibbli, il-Kummissjoni se tikkunsidra li tieħu miżuri biex il-prodotti tal-konsumatur ikunu aktar durabbli, inkluż appoġġ għal servizzi ta' tiswija u manutenzjoni. Se tevalwa l-modi kif tista' ttejjeb id-disponibbiltà u l-affordabbiltà ta' prodotti aktar sostenibbli permezz ta' skemi adegwati ta' inċentiv jew azzjoni volontarja.

Il-Kummissjoni se tiżviluppa metodoloġiji armonizzati biex tevalwa l-prestazzjoni ambjentali tat-tul tal-ħajja tal-prodotti u l-kumpaniji bħala bażi għall-għoti ta' informazzjoni affidabbli lill-konsumaturi.

Barra minn hekk, id-*Direttiva dwar id-Disinn Ekoloġiku,* li tistabbilixxi rekwiżiti ambjentali għall-prodotti, gradwalment se tibda tkopri għadd li qed jikber ta' prodotti skont it-tieni Pjan ta' Ħidma dwar id-Disinn Ekoloġiku u, fejn ikun xieraq, se tindirizza il-konsum tal-enerġija u l-impatti ambjentali sinifikanti oħra tal-prodotti.

5. Konklużjonijiet

Din l-Aġenda Ewropea dwar il-Konsumatur tistabbilixxi qafas politiku komprensiv imfassal biex il-konsumaturi jkunu fil-qalba tas-Suq Uniku, billi huma essenzjali għat-tkabbir tal-UE. Din tkopri l-azzjoni li din il-Kummissjoni beħsiebha twettaq tul il-mandat tagħha biex jibbenefikaw il-konsumaturi.

Il-miżuri kollha jikkunsidraw il-bidliet fit-tendenzi tal-konsum osservati fil-prattika, il-progress teknoloġiku, is-swieq li mexjin b'pass mgħaġġel, il-bżonn li tingħata s-setgħa lill-konsumatur u jiżguraw li l-konsumatur ikun jista' jeżerċita d-drittijiet tiegħu b'mod effettiv.

Biex jintlaħqu l-għanijiet prinċipali ta' din l-Aġenda bl-aktar mod effettiv u biex jiġi mminimizzat il-piż amministrattiv, kull azzjoni politika jeħtieġ li tkun ibbażata b'mod sod fuq evidenza dwar kif is-swieq jaħdmu fil-prattika u kif il-konsumaturi jġibu ruħhom. Il-proposti biex jiġu riveduti r-regoli eżistenti tal-UE se jkunu bbażati fuq valutazzjonijiet tal-leġiżlazzjoni li attwalment hija fis-seħħ u minn analiżi rigoruża tal-impatti mistennija.

[34] Pjan ta' Azzjoni dwar il-Mobbilta Urbana; COM(2011) 144. "Pjan Direzzjonali għal Żona Unika Ewropea tat-Trasport — Lejn sistema tat-trasport kompetittiva u li tuża r-riżorsi b'mod effiċjenti".
[35] COM(2011) 144, White Paper "Pjan Direzzjonali għal Żona Unika Ewropea tat-Trasport — Lejn sistema tat-trasport kompetittiva u li tuża r-riżorsi b'mod effiċjenti".
[36] Ibbażata fuq il-bżonnijiet identifikati fil-kuntest tal-proċess CARS 21.

Il-miżuri mħabbra f'din l-Aġenda se jkunu appoġġati wkoll minn sorsi ta' informazzjoni prinċipali li jkunu aġġornati b'mod kontinwu, bħat-Tabella ta' Valutazzjoni tas-Swieq tal-Konsumatur, il-gradazzjonijiet tas-swieq tal-konsumatur u t-Tabelli ta' Valutazzjoni tal-Kondizzjonijiet għall-Konsumatur, it-twaqqif ta' punti ta' riferiment fl-ambjent tal-konsumatur fl-Istati Membri u ż-żamma ta' rekord tal-progress fl-integrazzjoni tas-swieq tal-konsumatur. Dan kollu se jkun ikkumplementat minn studji tas-suq li janalizzaw għaliex is-suq ma jiffunzjonax kif suppost u studji dwar l-imġiba tal-konsumatur. Il-fowkus fuq il-konsumatur se jiġi estiż ukoll għar-riċerka ffinanzjata mill-programmi tal-2020.

Se jsiru sforzi biex jiġi żgurat eżami minn qabel dwar jekk l-azzjoni politika proposta tissodisfax it-tmien għanijiet speċifiċi ta' din l-Aġenda, biex jiġi żgurat impatt akbar u użu aħjar mill-konsumaturi filwaqt li jiġi evitat il-piż żejjed fuq in-negozji.

It-tendenzi osservati tul is-snin li ġejjin se jgħinu biex tiġi identifikata kwalunkwe azzjoni addizzjonali li tista' tittieħed wara l-2014. Il-progress biex jintlaħqu l-għanijiet stipulati f'din l-Aġenda se jiġi mmonitorjat mir-rapport tal-Kummissjoni dwar l-integrazzjoni tal-interessi tal-konsumaturi fil-politiki tal-UE.

L-Aġenda tfittex li tindirizza l-isfidi tal-istimolazzjoni tat-tkabbir u ta' fiduċja mill-ġdid fl-ekonomija Ewropea, bit-titjib tat-tisħiħ tal-konsumaturi u l-ħolqien ta' sinerġiji politiċi. Biex jintlaħqu riżultati sostenibbli, jeħtieġ li jittieħed impenn determinat mill-katina kollha tal-atturi li jimplimentaw din l-Aġenda dwar il-Konsumatur — fil-livell tal-UE, nazzjonali u internazzjonali. Hija biss domanda intelliġenti u sostenibbli min-naħa tal-konsumaturi, milħuqa minn provvista ġusta li tista' tgħin lill-UE terġa' taqbad it-triq tat-tkabbir.