It-Tlieta 22 ta' Mejju 2012

19. Jissottolinja li approċċ koerenti jeħtieġ li l-Parlament, qabel ma jaddotta kwalunkwe proposta leġislattiva relatata mad-dritt kriminali sostantiv, ikollu għad-dispożizzjoni tiegħu analiżi legali tal-proposta li turi jekk ir-rekwiżiti kollha msemmija f'din ir-Riżoluzzjoni ġewx sodisfatti, jew liema titjib għadu neċessarju;

20. Jagħti istruzzjonijiet lill-President tiegħu sabiex jgħaddi din ir-riżoluzzjoni lill-Kunsill, lill-Kummissjoni, lill-parlamenti nazzjonali tal-Istati Membri u lill-Kunsill tal-Ewropa.

Strateġija għat-tisħiħ tad-drittijiet tal-konsumaturi vulnerabbli

P7_TA(2012)0209

Riżoluzzjoni tal-Parlament Ewropew tat-22 ta' Mejju 2012 dwar strateġija għat-tisħiħ tad-drittijiet tal-konsumaturi vulnerabbli (2011/2272(INI))

(2013/C 264 E/03)

Il-Parlament Ewropew,

— wara li kkunsidra d-Direttiva 2005/29/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-11 ta' Mejju 2005 dwar prattiki kummerċjali żleali fin-negozju mal-konsumatur fis-suq intern ([1]),

— wara li kkunsidra d-Direttiva 2011/83/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal- 25 ta' Ottubru 2011 dwar drittijiet tal-konsumatur, li temenda d-Direttiva tal-Kunsill 93/13/KEE u d-Direttiva 1999/44/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill u li thassar id-Direttiva tal-Kunsill 85/577/KEE u d-Direttiva 97/7/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill ([2]),

— wara li kkunsidra l-proposta għal regolament tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill dwar Programm tal-Konsumaturi 2014-2020 (COM(2011)0707) u d-dokumenti li jakkumpanjawha (SEC(2011)1320 u SEC(2011)1321),

— wara li kkunsidra d-Direttiva 2006/114/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tat-12 ta' Diċembru 2006 dwar ir-reklamar qarrieqi u komparattiv ([3]),

— wara li kkunsidra d-Direttiva 2010/13/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-10 ta' Marzu 2010 dwar il-koordinazzjoni ta' ċerti dispożizzjonijiet stabbiliti mill-liġi, b'regolament jew b'azzjoni amministrattiva fi Stati Membri dwar il-forniment ta' servizzi tal-media awdjoviżiva (Direttiva dwar is-Servizzi tal-Media awdjoviżiva) ([4]),

— wara li kkunsidra r-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") ([5]),

— wara li kkunsidra d-Direttiva tal-Kunsill 2004/113/KE tat-13 ta' Diċembru 2004 li timplimenta l-prinċipju ta' trattament ugwali bejn l-irġiel u n-nisa fl-aċċess għal u l-provvista ta' merkanzija u servizzi ([6]),

— wara li kkunsidra r-riżoluzzjoni tiegħu tal-25 ta' Ottubru 2011 dwar il-mobilità u l-inklużjoni ta' persuni b'diżabilità u l-Istrateġija Ewropea dwar id-Diżabilità 2010-2020 ([7]),

---

([1]) ĠU L 149, 11.6.2005, p. 22.
([2]) ĠU L 304, 22.11.2011, p. 64.
([3]) ĠU L 376, 27.12.2006, p. 21.
([4]) ĠU L 95, 15.4.2010, p. 1.
([5]) ĠU L 364, 9.12.2004, p. 1.
([6]) ĠU L 373, 21.12.2004, p. 37.
([7]) Testi adottati, P7_TA(2011)0453.

It-Tlieta 22 ta' Mejju 2012

— wara li kkunsidra l-Karta tad-Drittijiet Fundamentali tal-Unjoni Ewropea, kif inkorporata fit-Trattati bl-Artikolu 6 tat-Trattat dwar l-Unjoni Ewropea, u, b'mod partikolari l-Artikolu 7 (ir-rispett għall-ħajja privata u tal-familja), l-Artikolu 21 (in-non-diskriminazzjoni), l-Artikolu 24 (id-drittijiet tat-tfal), l-Artikolu 25 (id-drittijiet tal-anzjani), l-Artikolu 26 (l-integrazzjoni tal-persuni diżabbli) u l-Artikolu 38 (il-protezzjoni tal-konsumatur) tagħha,

— wara li kkunsidra l-Artikolu 12 tat-TFUE, li jistipula li "fid-definizzjoni u l-implementazzjoni ta' politika u attivitajiet oħra tal-Unjoni għandu jingħata kont tal-ħtiġijiet tal-ħarsien tal-konsumatur",

— wara li kkunsidra l-Artikolu 9 tat-TFUE, li jistipula li "fid-definizzjoni u fl-implimentazzjoni tal-politika u l-azzjonijiet tagħha, l-Unjoni għandha tieħu kont tal-ħtiġijiet marbuta mal-promozzjoni ta' livell għoli ta' impjieg, mal-garanzija ta' protezzjoni soċjali xierqa, mal-ġlieda kontra l-esklużjoni soċjali kif ukoll ma' livell għoli ta' edukazzjoni, taħriġ u protezzjoni tas-saħħa tal-bniedem",

— wara li kkunsidra r-riżoluzzjoni tiegħu tal-15 ta' Novembru 2011 dwar strateġija ġdida għall-Politika tal-Konsumatur ([1]),

— wara li kkunsidra l-Komunikazzjoni mill-Kummissjoni lill-Kunsill Ewropew bit-titolu "Ewropa 2020 – Strateġija għal tkabbir intelliġenti, sostenibbli u inklussiv" (COM(2010)2020),

— wara li kkunsidra r-riżoluzzjoni tiegħu tat-21 ta' Settembru 2010 dwar l-ikkompletar tas-suq intern għall-kummerċ elettroniku ([2]),

— wara li kkunsidra r-riżoluzzjoni tiegħu tal-15 ta' Diċembru 2010 dwar l-impatt tar-riklamar fuq l-imġiba tal-konsumatur ([3]),

— wara li kkunsidra l-komunikazzjoni mill-Kummissjoni tas-7 ta' Lulju 2009 lill-Parlament Ewropew, lill-Kunsill, lill-Kumitat Ekonomiku u Soċjali Ewropew u lill-Kumitat tar-Reġjuni dwar metodoloġija armonizzata għall-klassifikar u l-irrappurtar tal-ilmenti u d-domandi tal-konsumaturi (COM(2009)0346), u l-Abbozz ta' Rakkomandazzjoni korrispondenti tal-Kummissjoni (SEC(2009)0949),

— wara li kkunsidra d-dokument ta' ħidma tal-Kummissjoni tas-7 ta' April 2011 bit-titolu "It-Tisħiħ tas-Setgħat tal-Konsumaturi fl-Unjoni Ewropea" (Consumer Empowerment in the EU)" (SEC(2011)0469),

— wara li kkunsidra l-komunikazzjoni mill-Kummissjoni ta' Ottubru 2011, bit-titolu "Swieq li Jaħdmu Tajjeb għall-Konsumaturi - Is-sitt edizzjoni tat-Tabella ta' Valutazzjoni tas-Swieq tal-Konsumatur" (SEC(2011)1271),

— wara li kkunsidra l-Komunikazzjoni mill-Kummissjoni tal-11 ta' Marzu 2011 bit-titolu "Konsumaturi li jħossuhom komdi fis-suq uniku", il-ħames edizzjoni tat-Tabella ta' Valutazzjoni tal-Kundizzjonijiet tal-Konsumatur (SEC(2011)0299),

— wara li kkunsidra d-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' data personali u dwar il-moviment liberu ta' dik id-data ([4]),

— wara li kkunsidra d-Direttiva 2002/58/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tat-12 ta' Lulju 2002 dwar l-ipproċessar tad-data personali u l-protezzjoni tal-privatezza fis-settur tal-komunikazzjoni elettronika ([5]),

— wara li kkunsidra d-Direttiva 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 ([6]),

— wara li kkunsidra r-riżoluzzjoni tad-9 ta' Marzu 2010 dwar il-ħarsien tal-konsumatur ([7]),

([1]) Testi adottati, P7_TA(2011)0491.
([2]) ĠU C 50 E, 21.2.2012, p. 1.
([3]) Testi adottati, P7_TA(2010)0484.
([4]) ĠU L 281, 23.11.1995, p. 31.
([5]) ĠU L 201, 31.7.2002, p. 37.
([6]) ĠU L 178, 17.7.2000, p. 1.
([7]) ĠU C 349 E, 22.12.2010, p. 1.

— wara li kkunsidra r-riżoluzzjoni tiegħu tat-9 ta' Marzu 2010 dwar l-Evalwazzjoni tas-Suq Intern ([1]),

— wara li kkunsidra r-riżoluzzjoni tiegħu tat-13 ta' Jannar 2009 dwar it-traspożizzjoni, l-implimentazzjoni u l-infurzar tad-Direttiva 2005/29/KE rigward prattiċi kummerċjali żleali fin-negozju mal-konsumatur fis-suq intern u d-Direttiva 2006/114/KE dwar reklamar qarrieqi u komparattiv ([2]),

— wara li kkunsidra r-riżoluzzjoni tiegħu tat-3 ta' Settembru 2008 dwar kif il-marketing u r-reklamar jaffettwaw l-ugwaljanza bejn in-nisa u l-irġiel ([3]),

— wara li kkunsidra l-Ewrobarometru Speċjali Nru 342 dwar l-għoti tas-setgħat lill-konsumaturi,

— wara li kkunsidra r-rapport analitiku dwar l-attitudnijiet lejn il-bejgħ transkonfinali u l-ħarsien tal-konsumaturi, ippubblikat mill-Kummissjoni f'Marzu 2010 fl-Ewrobarometru Flash Nru 282,

— wara li kkunsidra l-approċċ Ewropew għal-litteriżmu medjatiku fid-dinja diġitali,

— wara li kkunsidra l-linji gwida tal-Kummissjoni dwar l-applikazzjoni tad-Direttiva dwar Prattiċi Kummerċjali Żleali (SEC(2009)1666),

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

— wara li kkunsidra r-rapport tal-Kumitat għas-Suq Intern u l-Ħarsien tal-Konsumatur (A7-0155/2012),

A. billi l-promozzjoni u l-ħarsien tad-drittijiet tal-konsumaturi huma valuri fundamentali għall-iżvilupp tal-politiki tal-Unjoni Ewropea rilevanti, speċjalment għat-tisħiħ tas-suq uniku, u sabiex jintlaħqu l-miri tal-istrateġija Ewropa 2020,

B. billi l-għan tal-politika tal-UE dwar il-Konsumatur għandu jkun livell għoli ta' għoti ta' setgħat lill-konsumaturi u l-ħarsien ta' kull konsumatur,

C. billi s-suq uniku għandu wkoll jiżgura livell għoli ta' ħarsien tal-konsumaturi kollha, b'iffokar partikolari fuq il-konsumaturi vulnerabbli sabiex jitqiesu l-bżonnijiet partikolari tagħhom u jissaħħu l-ħiliet tagħhom,

D. billi l-kunċett użat b'mod wiesa' ta' konsumaturi vulnerabbli huwa bbażat fuq in-nozzjoni ta' vulnerabilità bħala endoġena, u jimmira grupp eteroġenju magħmul minn persuni li, fuq bażi permanenti, huma meqjusa bħala tali minħabba diżabbiltà mentali, fiżika jew psikoloġika tagħhom, minħabba l-età, il-kredulità jew is-sess tagħhom, u billi l-kunċett ta' konsumaturi vulnerabbli għandu jinkludi wkoll il-konsumaturi f'sitwazzjoni ta' vulnerabbiltà, jiġifieri l-konsumaturi li jitqiegħdu fi stat temporanju ta' nuqqas ta' setgħa li, min-naħa waħda, jirriżulta minn differenza bejn l-istat individwali u l-karatteristiċi tagħhom, u min-naħa l-oħra l-ambjent estern tagħhom, b'kunsiderazzjoni ta' kriterji bħal-livell ta' edukazzjoni, is-sitwazzjoni soċjali u finanzjarja, l-aċċess għall-Internet, eċċ.; billi l-konsumaturi kollha, f'xi punt f'ħajjithom, jistgħu jsiru vulnerabbli minħabba fatturi esterni u interazzjonijiet tagħhom mas-suq jew minħabba li jkollhom diffikultajiet bl-aċċess u l-fehim ta' informazzjoni rilevanti għall-konsumaturi u għalhekk ikunu jeħtieġu ħarsien partikolari,

Il-vulnerabbiltà u l-konsumatur vulnerabbli

1. Jirrimarka li l-varjetà ta' sitwazzjonijiet ta' vulnerabbiltà, kemm meta l-konsumatur ikun taħt skema ta' protezzjoni legali u kif ukoll meta huwa jkun jinstab f'sitwazzjoni ta' vulnerabbiltà settorjali jew temporanja speċifika, tagħmilha diffiċli li jkunu ttrattati lkoll bl-istess mod u li jiġi adottat strument leġiżlattiv komprensiv, li s'issa wassal biex il-leġiżlazzjoni kif ukoll il-politiki eżistenti indirizzaw il-problema tal-vulnerabbiltà b'mod każwistiku; jenfasizza għalhekk li l-leġiżlazzjoni Ewropea għandha tindirizza l-problema tal-vulnerabilità bħala kompitu orizzontali, billi jitqiesu l-bżonnijiet varji tal-konsumaturi, il-kapaċitajiet u ċ-ċirkostanzi tagħhom;

([1]) ĠU C 349 E, 22.12.2010, p. 25.
([2]) ĠU C 46 E, 24.2.2010, p. 26.
([3]) ĠU C 295 E, 4.12.2009, p. 43.

It-Tlieta 22 ta' Mejju 2012

2. Jenfasizza li l-Istati Membri għandhom jieħdu l-miżuri adegwati biex jipprovdu garanziji għall-ħarsien tal-konsumaturi vulnerabbli;

3. Jenfasizza li l-istrateġija għad-drittijiet tal-konsumaturi vulnerabbli għandha tiffoka fuq it-tisħiħ tad-drittijiethom u l-iżgurar li dawn id-drittijiet jiġu ssalvagwardjati u rrispettati tassew, u li għandha tagħti lill-konsumaturi l-mezzi kollha meħtieġa biex ikunu jistgħu jieħdu deċiżjonjiet adegwati juru kull kunfidenza indipendentement mill-istrument użat; iqis li, peress li l-UE għandha tiffoka fuq ħarsien effettiv tad-drittijiet tal-konsumaturi kollha, l-idea tal-"konsumatur medju" hija nieqsa mill-flessibbiltà meħtieġa sabiex tadatta għal każijiet speċifiċi u xi drabi ma tikkorrispondix għas-sitwazzjonijiet tal-ħajja reali;

4. Jenfasizza li strateġija biex tiġi indirizzata l-vulnerabilità tal-konsumatur għandha tkun proporzjonata, biex ma tirrestrinġix il-libertajiet individwali u l-għażla tal-konsumatur;

5. Jitlob lill-Kummissjoni u jħeġġeġ lill-Istati Membri josservaw b'mod kostanti u mill-qrib l-imġiba soċjali u tal-konsum u s-sitwazzjonijiet li jistgħu jpoġġu ċerti gruppi jew individwi f'sitwazzjoni ta' vulnerabbiltà, pereżempju permezz tal-analiżi tal-ilmenti tal-konsumaturi, u biex tintemm il-vulnerabilità permezz ta' miżuri speċifiċi, meta dan ikun xieraq, bien jiġu mħarsa l-konsumaturi kollha, indipendentement mill-kapaċità u minn liema stadju ta' ħajjithom jinsabu fiha.

6. Jirrimarka li għad hemm differenzi bejn prodotti tal-istess marka fi Stati Membri differenti, li b'riżultat tagħhom il-konsumaturi f'xi Stati Membri huma inqas protetti; jenfasizza li l-qafas legali attwali ma jippermettix eliminazzjoni tad-differenzi fil-kwalità ta' prodotti tal-istess marka fi Stati Membri differenti, u jitlob lill-Kummissjoni ssaħħaħ il-leġiżlazzjoni dwar il-ħarsien tal-konsumatur b'mod adegwat;

Evalwazzjoni tal-qafas leġiżlattiv attwali

7. Jirrimarka li d-Direttiva 2005/29/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-11 ta' Mejju 2005 dwar il-prattiċi kummerċjali żleali fin-negozju mal-konsumaturi fis-suq intern introduċiet il-kwistjoni tal-vulnerabbiltà tal-konsumatur billi tiffoka fuq l-"influwenza mhux xierqa" li tista' tiġi eżerċitata fuq il-konsumaturi li jkunu għadhom m'għamlux kompletament l-għażla tagħhom; jinnota li d-Direttiva 2005/29/KE tiffoka primarjament fuq il-vulnerabilità mill-perspettiva tal-interessi ekonomiċi tal-konsumatur,

8. Jirrimarka li d-Direttiva 2011/83/UE dwar id-Drittijiet tal-Konsumaturi, li huwa l-aktar strument reċenti ddedikat għall-ħarsien tagħhom, issaħħaħ ir-rekwiżiti dwar l-informazzjoni prekontrattwali u kontrattwali, billi tagħti dritt tal-irtirar aktar b'saħħtu f'każ li l-fornitur jew il-bejjiegħ ikun naqas milli jikkonforma mal-obbligu legali li jipprovdi din l-informazzjoni, u timponi li l-informazzjoni rilevanti tkun mgħoddija b'mod ċar u li jinftiehem; iqis li għandhom jittieħdu miżuri adegwati u effettivi anke f'setturi mhux koperti mid-Direttiva 2011/83/UE u meta jeżisti każ ta' vulnerabilità partikolari, bħas-settur finanzjarju jew is-settur tat-trasport;

Empowerment: ir-responsabbiltà tal-konsumatur fil-ħarsien tiegħu nnifsu

9. Iqis li t-tisħiħ tad-drittijiet tal-konsumaturi vulnerabbli ma jimplikax biss żvilupp fil-corpus legali u l-infurzar effikaċi tad-drittijiet tagħhom, iżda wkoll it-tisħiħ tal-kapaċità tagħhom li jagħmlu l-aħjar deċiżjonijiet b'mod awtonomu; jilqa' u jappoġġa bil-qawwa għalhekk l-isforzi tal-Kummissjoni biex tippromwovi l-poter tal-konsumatur permezz tal-provvista ta' informazzjoni u edukazzjoni lill-konsumatur li jkunu faċilment aċċessibbli u li jkunu jistgħu jinftehmu, peress li kwalunkwe azzjoni f'dan ir-rigward tikkontribwixxi għal suq intern iktar effiċjenti u ġust; huwa mħasseb li dan l-approċċ jista' ma jkunx biżżejjed għall-ħarsien tal-konsumatur vulnerabbli, billi l-vulnerabbiltà tagħhom toriġina mid-diffikultà tagħhom li jaċċedu jew jagħmlu valutazzjoni tal-informazzjoni mogħtija lilhom; jitlob lill-Kummissjoni sabiex tiżviluppa politika dwar il-konsumatur għall-konsumaturi Ewropej kollha u tiżgura li l-konsumaturi vulnerabbli jkollhom aċċess għall-istess prodotti u servizzi u li ma jiġux imqarrqa;

10. Jirrimarka li l-vulnerabbiltà ta' ħafna konsumaturi hija r-riżultat tal-fatt li ma jkunux assertivi biżżejjed, jew li ma jkunux fehmu għalkollox l-informazzjoni li jirċievu jew l-għażliet li għandhom, jew għax ma jafux dwar is-sistemi li jeżistu biex wieħed iressaq ilment jew jitlob kumpens, u li dawn il-barrieri jikbru fil-każ ta' konsum transkonfinali u bejgħ minn wara l-bieb tad-dar, inkluż il-kummerċ transkonfinali onlajn;

11. Jitlob lill-UE u l-Istati Membri jagħtu iktar attenzjoni u jinvestu aktar fl-informazzjoni għall-konsumaturi u fil-kampanji edukattivi li jindirizzaw il-messaġġi t-tajba lill-oqsma t-tajba ta' konsumaturi;

12. Jitlob għalhekk lill-Kummissjoni u lill-Istati Membri biex jippromwovu ulterjorment u jiżviluppaw inizjattivi eżistenti (bħad-Dolceta, l-ECC-Net, eċċ.) filwaqt li jiżguraw konsistenza bejniethom sabiex jittejbu l-informazzjoni u l-edukazzjoni tal-konsumatur;

13. Jisħaq li, fil-kaz ta' rabtiet kontrattwali, il-konsumatur spiss ikun l-aktar parti dgħajfa; jitlob lin-negozji biex jippromwovu u jiżviluppaw inizjattivi awtoregolatorji biex isaħħu l-ħarsien tad-drittijiet tal-konsumaturi vulnerabbli, jiżguraw li dawn ikollhom aċċess għal informazzjoni mtejba u ċara u jiżviluppaw prattiki li jtejbu l-kapaċità tal-konsumaturi li jifhmu u jevalwaw ftehim; jitlob lill-awtoritajiet nazzjonali kompetenti biex jipprovdu inċentivi f'dan ir-rigward kif ukoll il-protezzjoni legali meħtieġa għall-konsumaturi;

Tagħrif u regolamentazzjoni

14. Jitlob lill-Kummissjoni u lill-Istati Membri biex jiżguraw aħjar li, fl-iżvilupp tal-istandards ta' sigurtà u l-kondizzjonijiet ta' tħaddim għal ċerti prodotti, jiġu enfasizzati rekwiżiti ta' kwalità u miżuri ta' protezzjoni, u li jitqies b'mod effikaċi l-bżonn li jiġi żgurat ħarsien adegwat tal-konsumaturi vulnerabbli; jinnota li l-użu maħsub jista' ma jindirizzax ir-riskji speċifiċi li jiffaċċjaw il-konsumaturi f'sitwazzjonijiet vulnerabbli, b'mod partikolari fir-rigward tal-aċċessibilità għal prodotti tal-għajxien ta' kuljum min-naħa tal-persuni bi problemi f'għajnejhom; jissuġġerixxi għalhekk li r-regolamentazzjoni tal-istandards ta' sigurtà u l-kundizzjonijiet għal ċerti prodotti, meta jkun possibbli, ikunu jqisu mhux biss l-użu maħsub iżda wkoll l-użu li jista jsir mill-prodott; jitlob sabiex ir-reviżjoni tal-ġejjieni tad-Direttiva dwar is-Sigurtà Ġenerali tal-Prodotti tiffoka fuq dan it-tħassib imsemmi hawn fuq;

15. Jitlob lill-Istati Membri u lill-Kummissjoni Ewropea biex jiddedikaw l-isforzi tagħhom biex il-linji gwida għaċ-ċittadini b'diżabbiltà jkunu aċċessibbli, inkluż permezz ta' standardizzazzjoni, biex il-prattika tajba tkun disponibbli għall-intrapriżi u biex dawn jiġu mħeġġa japplikawha, biex iħeġġu li l-informazzjoni li tingħata min-negozji u l-provvista ta'servizzi tkun f'forom aċċessibbli għal dawn iċ-ċittadini, kif ukoll biex jiġu użati r-riżorsi li ġejjin mill-Unjoni Ewopea;

16. Jitlob lill-Istati Membri jiffirmaw u jirratifikaw il-Konvenzjoni tat-13 ta' Jannar 2000 dwar il-Protezzjoni Internazzjonali tal-Adulti, li tapplika għall-protezzjoni f'sitwazzjonijiet internazzjonali ta' adulti li, minħabba diżabbiltà jew nuqqas fil-kapaċitajiet personali tagħhom, ma jinsabux f'pożizzjoni li jipproteġu l-interessi tagħhom stess;

17. Jitlob lill-Kummissjoni u lill-Kunsill iqisu t-tisħiħ tad-drittijiet tal-konsumaturi vulnerabbli bħala prijorità ewlenija fil-kuntest tar-rieżami li qed isir tal-proposta għal regolament dwar il-programm tal-konsumaturi 2014-2020, u l-pubblikazzjoni li se ssir tal-Aġenda tal-Konsumatur;

18. Jitlob lill-Kummissjoni tinkludi d-dimensjoni tal-vulnerabilità tal-konsumatur fil-ħidma tat-Tabella ta' Valutazzjoni tal-Konsumatur, pereżempju billi jsir tqassim skont l-età, il-livell ta' edukazzjoni jew fatturi soċjoekonomiċi biex ikunu hemm ħarsa ġenerali iktar ċara tal-bżonnijiet tal-konsumaturi vulnerabbli;

19. Jitlob lill-Kummissjoni u lill-Istati Membri biex, bi qbil mal-prinċipji tar-Responsabilità Soċjali Korporattiva, joffru inċentivi lill-kumpaniji biex dawn iwaqqfu sistema ta' tikkettar volontarju tal-ippakkjar tal-prodotti industrijali fil-Braille (inkluż pereżempju t-tip ta' prodott u d-data ta' skadenza, mill-inqas), biex il-ħajja tal-persuni bi problemi ta' vista ssir iktar faċli;

20. Fl-istess spirtu, jitlob lill-Istati Membri u lill-Kummissjoni jippromwovu r-riċerka u l-iżvilupp tal-prodotti, is-servizzi, it-tagħmir u l-faċilitajiet, li huwa ddiżinjati b'mod universali, jiġifieri li jistgħu jintużaw minn kulħadd, bl-iktar mod wiesa', mingħajr il-bżonn ta' adattament jew diżinn speċjalizzat;

It-Tlieta 22 ta' Mejju 2012

Oqsma partikolarment problematiċi

21. Ifakkar li fil-fora internazzjonali ġiet rikonoxxuta l-ħtieġa li l-konsumatur ikun imħares permezz tal-informazzjoni u r-regolamentazzjoni tas-swieq finanzjarji, li fil-komplessità tagħhom jinvolvu li kwalunkwe konsumatur jista' jkun vulnerabbli; jinnota li kumplessità bħal din tista' twassal lill-konsumaturi għal dejn eċċessiv; jinnota li, skont inkjesta reċenti mwettqa mill-Kummissjoni, 70 % tas-siti tal-istituzzjonijiet finanzjarji u tal-kumpaniji kienu qed jagħmlu żbalji bażiċi fir-reklamar tagħhom u f'informazzjoni bażika meħtieġa dwar il-prodotti li joffru, filwaqt li l-ispejjeż kienu rappreżentati b'mod qarrieqi; jisħaq li għandu jsir iżjed min-naħa tal-industrija tas-servizzi finanzjarji sabiex jipprovdu spjegazzjonijiet ċari u sempliċi dwar in-natura tal-prodotti u s-servizzi li jipprovdu, u jistieden lill-partijiet interessati kollha sabiex jiżviluppaw programmi effikaċi dwar il-litteriżmu tas-servizzi finanzjarji;

22. Jitlob biex l-informazzjoni tkun immirata aħjar u mqassma permezz tal-kanali kollha, mhux biss dawk uffiċjali iżda wkoll permezz tal-organizzazzjonijiet tal-konsumaturi u l-uffiċċji reġjonali, muniċipali u lokali, li huma ħafna iktar qrib, iktar viżibbli u iktar aċċessibbli għall-inqas konsumaturi mobbli;

23. Jenfasizza l-bżonn li tittieħed azzjoni mmirata prinċipalment lejn il-konsumaturi vulnerabbli, kemm fil-livell tal-Istati Membri kif ukoll f'dan tal-UE, bi qbil mar-riżultati tal-iktar Ewrobarometru reċenti li juri li 50 % tal-konsumaturi jħossuhom informati u protetti; gruppi vulnerabbli b'mod partikolari qed isibu diffikultajiet biex jifhmu l-għażliet disponibbli għalihom, mhumiex konxji mid-drittijiet tagħhom, qed jiffaċċjaw iktar problemi u juru eżitazzjoni li jaġixxu meta jkun hemm il-problemi;

24. Jissottolinea li t-tfal u ż-żgħażagħ, li jbatu dejjem aktar il-konsegwenzi negattivi ta' stil ta' ħajja sedentarja u tal-obeżità huma iżjed sensittivi għar-riklami tal-ikel b'kontenut għoli ta' xaħam, melħ u zokkor; jilqa' l-inizjattivi u kodiċi ta' mġiba awtoregolatorji mnedija mill-impriżi sabiex jillimitaw l-espożizzjoni tat-tfal u ż-żgħażagħ għar-riklami tal-ikel (bħal dawk imnedija fil-qafas tal-Pjattaforma tal-Kummissjoni għal Azzjoni dwar id-Dieta, l-Attività Fiżika u s-Saħħa), u jistieden lill-partijiet interessati kollha sabiex jedukaw u jinfurmaw lit-tfal u żgħażagħ, kif ukoll lill-persuni li jieħdu ħsiebhom, b'mod effikaċi, dwar l-importanza ta' nutrizzjoni bilanċjata u stil ta' għajxien attiv u b'saħħtu; f'dan ir-rigward, jitlob analiżi profonda mill-Kummissjoni dwar jekk regoli iktar iebsa humiex meħtieġa fir-rigward tar-reklamar immirat lejn it-tfal u ż-żgħażagħ; iħeġġeġ lill-Kummissjoni sabiex tinkludi l-ħarsien tat-tfal fost il-prijoritajiet ewlenin tal-Aġenda tal-Konsumatur, billi tagħti attenzjoni partikolari lir-riklami aggressivi u qarrieqa fuq it-TV u onlajn;

25. Jitlob lill-Kummissjoni u lill-Istati Membri jżidu l-għarfien tal-konsumaturi fir-rigward tas-sigurtà tal-prodotti, partikolarment dak immirat għall-iktar gruppi vulnerabbli, bħat-tfal u n-nisa tqal;

26. Ilissen it-tħassib tiegħu dwar l-impatt fuq il-konsumaturi vulnerabbli tal-użu ta' spiss ta' reklamar komportamentali fuq l-Internet u l-iżvilupp ta' prattiki ta' reklamar intrużiv onlajn, partikolarment permezz tal-użu tan-netwerks soċjali; jitlob lill-Kummissjoni għal darb'oħra biex sal-aħħar tal-2012 twettaq analiżi dettaljata tal-impatt ta' riklami qarrieqa u aggressivi fuq il-konsumaturi vulnerabbli, b'mod partikolari t-tfal u l-adolexxenti;

27. Jenfasizza l-fatt li r-reklamar għall-prodotti ta' investiment finanzjarju spiss ma jispjegawx biżżejjed ir-riskji inerenti tagħhom u jenfasizzaw b'mod esaġerat il-benefiċċji possibbli li spiss ma jseħħux, u b'hekk jesponu lill-konsumturi ta' prodotti ta' servizzi finanzjarji għal telf tal-kapital; jistieden lill-Kummissjoni sabiex tintroduċi standards ta' riklamar iżjed stretti għall-prodotti finanzjarji sofistikati mmirati għall-investituri fil-livell tal-konsum li jistgħu ma jifhmux tajjeb ir-riskji finanzjarji, inkluż ir-rekwiżit li jiġi ddikjarat b'mod espliċitu kwalunkwe telf li l-investitur jista' jsofri;

28. Iqis li t-tfal u l-adolexxenti huma partikolarment vulnerabbli għal marketing u reklamar aggressivi; jistieden lill-Kummissjoni sabiex twettaq analiżi dettaljata tal-impatt ta' riklamar qarrieqi u aggressiv fuq il-konsumaturi vulnerabbli, b'mod partikolari t-tfal u l-adolexxenti;

29. Jenfasizza li t-tfal u l-adolexxenti huma partikolarment vulnerabbli fir-rigward tal-użu ta' teknoloġiji ta' komunikazzjoni bħall-ismart phones u logħob fuq l-internet; iqis li għandhom jiġu stabbiliti miżuri ta' protezzjoni sabiex jiġu evitati kontijiet żejda f'ċirkostanzi bħal dawn;

It-Tlieta 22 ta' Mejju 2012

30. Jinnota li minkejja l-leġiżlazzjoni eżistenti, il-konsumaturi spiss għadhom jiffaċċjaw diffikultajiet meta jivvjaġġaw u spiss jinsabu f'sitwazzjonijiet vulnerabbli, speċjalment jekk is-safra tagħhom titħassar jew ikun hemm dewmien, u li dawn id-diffikultajiet isiru agħar meta l-konsumatur ikun ibati minn diżabilità; jistieden lill-Kummissjoni u lill-Istati Membri jieħdu l-miżuri neċessarji biex jiżguraw provvista ta' informazzjoni aħjar u aċċess imtejjeb għall-proċeduri ta' lment, inter alia fir-rigward tad-drittijiet tal-passiġġieri u t-trasparenza fil-prezzijiet; jitlob lill-Kummissjoni, fir-rieżami ppjanat tagħha tal-leġiżlazzjoni tal-UE dwar id-drittijiet tal-passiġġieri, sabiex tikkunsidra s-sitwazzjoni tal-konsumaturi vulnerabbli, speċjalment tal-persuni b'mobilità mnaqqsa u b'diżabilitajiet, u sabiex tadatta l-livelli, il-kriterji u l-mekkaniżmi ta' kumpens, filwaqt li tiżgura li l-livelli attwali ma jiddgħajfux;

31. Jirrimarka li d-diġitalizzazzjoni tas-servizzi tista' tfisser li l-konsumaturi li għal raġunijiet varji m'għandhomx aċċess jew ma jistgħux jużaw l-internet jistgħu jinsabu f'sitwazzjoni ta' vulnerabilità, peress li ma jistgħux jieħdu vantaġġ mill-kummerċ onlajn u għalhekk huma esklużi minn parti sostanzjali tas-suq intern, paying more for the same products or being dependent on assistance from others, u jħallsu iktar għall-istess prodotti jew isiru dipendenti fuq l-għajnuna minn persuni oħra; jistieden lill-Kummissjoni u l-Istati Membri sabiex itejbu l-fiduċja tal-konsumaturi waqt li jegħlbu l-ostakli għall-kummerċ elettroniku transkonfinali permezz tal-iżvilupp ta' politika effikaċi li tagħti attenzjoni speċjali lill-ħtiġijiet tal-konsumaturi vulnerabbli fil-miżuri kollha maħsuba biex inaqqsu d-distakk diġitali; jistieden lill-Istati Membri u l-Kummissjoni sabiex iħaffu t-tfassil tal-Aġenda Diġitali Ewropea għall-benefiċċju taċ-ċittadini u l-konsumaturi kollha tal-UE; jenfasizza li għandhom jitħeġġu l-isforzi mill-komunità in ġenerali u minn intrapriżi b'mod partikolari, sabiex il-konsumaturi vulnerabbli, inklużi l-persuni anzjani, jingħataw informazzjoni u jiġu mgħallma jagħmlu użu sħiħ mill-vantaġġi tad-diġitalizzazzjoni;

32. Jenfasizza li l-liberalizzazzjoni tas-swieq ewlenin tal-provvista żiedet il-kompetizzjoni, u dan jista' jkun ta' benefiċċju għall-konsumaturi jekk dawn tal-aħħar jiġu infurmati tajjeb, ikunu kapaċi jqabblu l-prezzijiet u jibdlu l-fornituri; jinnota li n-nuqqas ta' trasparenza fis-swieq ewlenin ta' provvista, inkluż fis-setturi tal-enerġija u tat-telekomunikazzjoni, jista' rriżulta f'ċerti każijiet f'żieda fid-diffikultajiet għall-konsumaturi b'mod ġenerali u għall-konsumaturi vulnerabbli b'mod partikolari, fl-identifikazzjoni ta' liema tariffi huma l-iktar xierqa għall-bżonnijiet tagħhom, fil-bidla tal-provdituri u fil-fehma tal-oġġetti u servizzi li għalihom qed iħallsu; jistieden lill-Kummissjoni, lill-Istati Membri u lin-negozji sabiex jieħdu l-miżuri xierqa ħalli jiżguraw li l-konsumaturi b'mod ġenerali u l-konsumaturi vulnerabbli b'mod partikolari jkollhom aċċess għal informazzjoni ċara, li tista' tiftiehem u kumparabbli dwar it-tariffi, il-kundizzjonijiet u l-mezzi għal kumpens, u jkunu jistgħu jibdlu faċilment il-fornituri;

33. Jitlob lill-Kummissjoni u lill-Istati EMmbri biex jiżguraw li l-proposta għal Direttiva dwar ir-riżoluzzjoni alternattiva tat-tilwim għat-tilwim tal-konsumaturi u l-proposta għal Regolament dwar ir-riżoluzzjoni tat-tilwim onlajn għat-tilwim tal-konsumaturi li attwalment qiegħda tiġi eżaminata jippremettu li l-konsumaturi vulnerabbli jkollhom aċċess effettiv għar-riżoluzzjoni alternattiva tat-tilwim jew bla ħlas jew inkella bl-orħos prezz possibbli; jitlob lill-Kummissjoni sabiex tqis mekkaniżmi xierqa ħalli tiżgura li l-ħtiġijiet u d-drittijiet tal-konsumaturi vulnerabbli jiġu kkunsidrati tajjeb fil-kuntest tal-istabbiliment potenzjali ta' skema ta' kumpens kollettiv fil-livell tal-UE;

34. Jitlob lill-Kummissjoni u lill-Istati Membri jikkollaboraw sabiex tkun adottata strateġija politika u leġiżlattiva wiesgħa u koerenti kontra l-vulnerabbiltà, li tkun tqis id-diversità u l-kumplessità tas-sitwazzjonijiet kollha involuti;

*

* *

35. Jagħti istruzzjonijiet lill-President tiegħu sabiex jgħaddi din ir-Riżoluzzjoni lill-Kunsill u lill-Kummissjoni, kif ukoll lill-Gvernijiet u l-Parlamenti tal-Istati Membri.