



IL-KUMMISSJONI
EWROPEA

Brussell, 23.5.2017
COM(2017) 259 final

**RAPPORT TAL-KUMMISSJONI LILL-PARLAMENT EWROPEW U LILL-
KUNSILL**

**dwar l-applikazzjoni tad-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 tħassar
id-Direttiva tal-Kunsill 85/577/KEE u d-Direttiva 97/7/KE tal-Parlament Ewropew u tal-
Kunsill**

{SWD(2017) 169 final}

{SWD(2017) 170 final}

Rapport dwar l-applikazzjoni tad-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 tħassar id-Direttiva tal-Kunsill 85/577/KEE u d-Direttiva 97/7/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill

1. Introduzzjoni

Id-Direttiva 2011/83/UE dwar id-drittijiet tal-konsumaturi¹ ("id-Direttiva" jew is-"CRD") giet adottata fil-25 ta' Ottubru 2011. Hija għandha l-għan li tikseb livell għoli ta' ħarsien tal-konsumatur madwar l-UE u li tikkontribwixxi għall-funzjonament xieraq tas-suq intern billi tarmonizza ċerti aspetti tal-ligijiet, tar-regolamenti u tad-dispożizzjonijiet amministrattivi tal-Istati Membri dwar kuntratti bejn konsumaturi u kummerċjanti.

Din id-Direttiva kellha tiġi trasposta fil-ligijiet nazzjonali mill-Istati Membri sat-13 ta' Diċembru 2013, bil-ħsieb li ssir applikabbli fl-Istati Membri kollha tal-UE mit-13 ta' Ġunju 2014.

L-Artikolu 30 tad-Direttiva jistipula li l-Kummissjoni għandha tippreżenta rapport lill-Parlament Ewropew u lill-Kunsill dwar l-applikazzjoni ta' din id-Direttiva, partikolarment rigward id-dispożizzjonijiet dwar il-kontenut diġitali u d-dritt ta' rtirar.

Il-Kummissjoni evalwat id-Direttiva, billi ibbażat ruħha fuq:

- studju estern dwar l-applikazzjoni tad-Direttiva dwar ir-Rekwiziti Kapitali²;
- rapport tal-Kumitat Ekonomiku u Soċjali Ewropew³;
- id-diversi konsultazzjonijiet mal-partijiet ikkonċernati⁴; kif ukoll
- sorsi oħra ta' dejta⁵.

L-evalwazzjoni titfassal f'Dokument ta' Hidma tal-Persunal li jakkumpanja dan ir-rapport li jippreżenta s-sejbiet ewlenin tagħha. Peress li d-Direttiva kienet evalwata inqas minn tliet snin wara li l-ligijiet nazzjonali li jittrasponuha suppost kellhom isiru applikabbli, il-bażi ta' evidenza kienet relattivament limitata. Minhabba l-fatt li d-Direttiva għadha fl-istadji bikrija tal-implimentazzjoni tagħha, din l-evalwazzjoni kellha l-għan li tivvaluta l-progress fit-traspożizzjoni u fl-ewwel applikazzjoni tagħha.

Is-CRD giet evalwata b'mod parallel ma' kontroll usa' tal-idoneità tar-REFIT tal-ligi tal-UE dwar il-konsumatur u l-kummerċjalizzazzjoni, u r-riżultati tal-evalwazzjoni tas-CRD iddahhlu

¹ ĠU L 304 , 22.11.2011, p. 64.

² Imwettaq minn konsorzju mmexxi minn Risk & Policy Analysts Ltd, ir-rapport finali huwa disponibbli fuq http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

³ rapport ta' Informazzjoni tal-KESE: Direttiva dwar id-Drittijiet tal-Konsumatur (evalwazzjoni) <http://www.eesc.europa.eu/?i=portal.en.int-opinions.39555>

⁴ Il-konsultazzjonijiet li saru mill-konsulent estern għall-istudju (stharrig onlajn u intervisti ma' konsumaturi, negozjanti, assoċjazzjonijiet tal-konsumatur u tal-kummerċ nazzjonali, awtoritajiet tal-infurzar tal-ligi, ministeri, iċ-ċentri Ewropej tal-konsumaturi); il-konsultazzjoni pubblika onlajn (Mejju-Settembru 2016); il-laqgħat tal-Grupp ta' Konsultazzjoni mal-Partijiet Ikkonċernati tal-Kontroll tal-Idoneità u tan-networks eżistenti (bħalma huma l-Grupp Konsultattiv Ewropew tal-Konsumaturi, in-Netwerk tal-Politika tal-Konsumatur); id-diskussjonijiet waqt is-Summit Ewropew dwar il-Konsumatur tal-2016.

⁵ L-analizi ta' dejta dwar l-ilment, ir-riżultati tal-"indagħni" tas-CRD (azzjonijiet ta' skrining ikkoordinat tal-awtoritajiet nazzjonali taħt il-koordinazzjoni tal-Kummissjoni, ara n-nota f'qiegħ il-paġna 11), l-eżerċizzju tax-xiri anonimu u esperimenti komportamentali, sejbiet tal-istharrig Esploratorju fi kwistjonijiet tal-konsumatur fl-ekonomija kollaborattiva.

fir-rapport finali ta' kontroll tal-idoneità⁶. Diversi attivitajiet ta' konsultazzjoni mwettqa bhala parti mill-kontroll tal-idoneità (bhall-grupp ta' konsultazzjoni mal-partijiet konċernati u is-Summit tal-Konsumatur) kienu użati wkoll biex jingabru l-fehmiet u dejta għal evalwazzjoni tas-CRD.

2. L-ghan tad-Direttiva u d-dispożizzjonijiet ewlenin

Is-CRD hassret id-Direttiva 97/7/KE dwar il-protezzjoni tal-konsumaturi fir-rigward ta' kuntratti li jsiru mill-bogħod u d-Direttiva 85/577/KEE biex thares lill-konsumatur rigward kuntratti nnegozjati barra mil-lok tan-negozju. Is-CRD introduċiet regoli armonizzati b'mod shih għall-kuntratti għal merkanzija u servizzi, , kif ukoll għall-kontenut diġitali, mill-bogħod (onlajn) u għal dawk barra mill-post tan-negozju. Hija emendat ukoll ċerti dispożizzjonijiet tad-Direttiva 93/13/KEE dwar klawżoli ingusti f'kuntratti mal-konsumatur u d-Direttiva 1999/44/KE dwar ċerti aspetti tal-bejgħ ta' oġġetti tal-konsum u garanziji assoċjati magħhom.

L-Artikolu 1 tad-Direttiva jiddikjara li l-oġġettiv kumplessiv tagħha huwa li tikseb livell għoli ta' ħarsien tal-konsumatur madwar l-UE u li tikkontribwixxi għall-funzjonament xieraq tas-suq intern billi tarmonizza ċerti aspetti tal-ligijiet, tar-regolamenti u tad-dispożizzjonijiet amministrattivi tal-Istati Membri dwar kuntratti konklużi bejn konsumaturi u kummerċjanti.

Il-premessa 4 tad-Direttiva tippreċiża li din l-armonizzazzjoni hija meħtieġa għall-promozzjoni ta' suq intern realment tal-konsumatur, billi ssib l-aħjar bilanċ bejn livell għoli ta' protezzjoni tal-konsumatur u l-kompetittività tan-negozju.

Filwaqt li fid-Direttivi preċedenti għal kuntratti bejn in-negozju u l-konsumatur mill-bogħod u għal dawk barra mill-post tan-negozju kienu jipprovdu livell minimu ta' armonizzazzjoni għall-protezzjoni tal-konsumatur rilevanti, is-CRD hija direttiva kompletament armonizzata. Dan ifisser li, fil-kamp ta' applikazzjoni tagħha, l-Istati Membri ma jistgħux iżommu jew jintroduċu fil-legiżlazzjoni nazzjonali tagħhom dispożizzjonijiet li mhumiex konformi ma' din id-Direttiva, sakemm id-Direttiva ma tipprovdix mod ieħor (l-Artikolu 4).

Id-Direttiva tippermetti li l-Istati Membri jimponu rekwiżiti ta' informazzjoni prekuntrattwali addizzjonali għall-kuntratti fil-post tan-negozju (l-Artikolu 5(4)) u li jużaw għażliet regolatorji skont il-ligi nazzjonali tagħhom stess f'sitt oqsma. L-Istati Membri huma mitluba jirrappurtaw dwar l-użu tagħhom ta' dawn l-għażliet regolatorji u l-Kummissjoni għamlet ir-rapporti tagħhom disponibbli fuq is-sit web tagħha, skont l-Artikolu 29 CRD.

L-għażliet regolatorji li l-aktar jintużaw huma⁷:

- L-Istati Membri ma japplikawx id-dispożizzjonijiet tad-Direttiva għal dawk il-kuntratti barra mill-post tan-negozju li għalihom il-ħlas li jrid isir mill-konsumatur ma jaqbiżx l-EUR 50 (jew valuri aktar baxxi stabbiliti fil-legiżlazzjoni nazzjonali) (l-Artikolu 3(4) CRD);

⁶ Ir-rapport finali huwa disponibbli fuq http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

⁷ Għal informazzjoni aktar dettaljata, ara t-tabelli ppubblikati fuq: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/overview_regulatory_choices.pdf.

- 15-il Stat Membru jimponi rekwiżiti lingwistiċi dwar informazzjoni kuntrattwali għal kuntratti mill-bogħod u dawk barra mill-post tan-negozju, sabiex jiżguraw li din l-informazzjoni tinftehem b'mod faċli mill-konsumatur (l-Artikolu 6(7) CRD);
- Seba' Stati Membri għażlu sistema ta' informazzjoni simplifikata għall-kuntratti kollha barra mill-post tan-negozju dwar tiswija u manutenzjoni li ma jaqbżux EUR 200 esplicitament mitluba mill-konsumatur (l-Artikolu 7(4) CRD);
- Sittax-il Stat Membru jitolbu konferma bil-miktub ta' kuntratti konklużi bit-telefon (l-Artikolu 8(6) CRD)

Meta mqabbla mal-qafas ta' armonizzazzjoni minima legali preċedenti skont id-Direttiva 97/7/KE u d-Direttiva 85/577/KEE, id-dispożizzjonijiet il-godda tad-Direttiva dwar id-Drittijiet tal-Konsumatur huma marbuta ma':

- armonizzazzjoni ulterjuri ta' rekwiżiti ta' informazzjoni prekuntrattwali għal kuntratti fuq il-post tan-negozju (l-Artikolu 5(1)) u l-armonizzazzjoni shiħa ta' dawk applikabbli għal kuntratti mill-bogħod u l-barra mill-post tan-negozju (l-Artikolu 6(1));
- l-inkluzjoni ta' kontenut digitali fil-kamp ta' applikazzjoni b'dispożizzjonijiet speċifiċi relatati magħha, bħal informazzjoni dwar il-funzjonalità u l-interoperabilità u d-dritt ta' rtirar (l-Artikoli 5(1) (g) u (h); 6(1)(r) u (s); 9(2)(c); 14(4)(b); u 16(m));
- rekwiżiti formali għal kuntratti mill-bogħod u lil hinn mill-post tan-negozju, eż. "dispożizzjoni ta' buttuna" għal ordni b'obbligu ta' ħlas (l-Artikoli 7 u 8);
- perjodu kompletament armonizzat ta' 14-il jum għad-dritt ta' irtirar minn kuntratti mill-bogħod u l-barra mill-post tan-negozju, ħlief għal xi eċċezzjonijiet (l-Artikolu 16) - u drittijiet aktar ċari ta' rifużjoni (l-Artikoli 9-15);
- regoli godda dwar il-kunsinna u t-trasferiment tar-riskju (l-Artikoli 18 u 20);
- "rata bażika" għat-telefonati tal-konsumatur lill-kummerċjant fir-rigward ta' kuntratti diġà konklużi (l-Artikolu 21);
- projbizzjoni fuq ħlasijiet mhux ġustifikati għal mezzi ta' pagament (l-Artikolu 19) u ta' kaxxi mmarkati minn qabel (l-Artikolu 22).
- jeżentaw lill-konsumatur mill-obbligu li jhallas għal kwalunkwe forniment jew provvediment mhux mitlub ("bejgħ b'inerzja", l-Artikolu 27);
- l-introduzzjoni ta' formula mudell għar-rifjut, valida madwar l-UE kollha. (l-Artikoli 6(1) (h) u 11, l-Anness I (B)).

3. Traspożizzjoni u implimentazzjoni

L-Artikolu 28 tad-Direttiva jitlob li l-Istati Membri jadottaw u jipubblikaw il-miżuri nazzjonali li jittrasponu d-Direttiva sat-13 ta' Diċembru 2013, bl-iskop li jiġu applikati dawn il-miżuri mit-13 ta' Ġunju 2014.

Minn Ottubru 2012 sa April 2014 il-Kummissjoni organizzat ħames sessjonijiet ta' hidma dwar it-traspożizzjoni biex tassisti lill-Istati Membri f'dan il-kompitu⁸. Madankollu, 17-il Stat

⁸ Fil-5 ta' Ottubru 2012, it-8 ta' Marzu 2013, id-19 ta' Settembru 2013, l-11 ta' Diċembru 2013 u l-11 ta' April 2014 ġew organizzati sessjonijiet ta' hidma.

Membru⁹ ttardjaw biex jagħmlu t-traspożizzjoni tagħhom u d-Direttiva saret applikabbli f'kull wieħed mit-28 Stat Membru biss minn tmien l-2014.

L-Istati Membri għażlu metodi differenti ta' traspożizzjoni: xi Stati Membri ttrasponew is-CRD billi inkorporawha f'liġijiet eżistenti (pereżempju, il-kodiċi ċivili tagħhom), oħrajn adottaw biċċa leġislazzjoni ġdida li ttrasponiet is-CRD kwazi kelma b'kelma, u whud għażlu taħlita tat-tnejn.

Il-Kummissjoni wettqet verifika estensiva tat-traspożizzjoni tas-CRD fl-Istati Membri kollha u, bħala riżultat ta' dan, 21 djalogi bilaterali strutturati mal-awtoritajiet nazzjonali kkonċernati (l-hekk imsejja każijiet ta' UE Pilot). Din il-verifika tat-traspożizzjoni wriet li l-biċċa l-kbira tal-Istati Membri, għall-ewwel, naqsu milli jittrasponu għadd ta' definizzjonijiet u termini ewlenin tad-Direttiva fil-liġi nazzjonali tagħhom. Filwaqt li l-Istati Membri kkonċernati għamlu jew proponew bidliet sinifikanti fil-liġijiet tat-traspożizzjoni tagħhom sabiex jindirizzaw dawn il-kwistjonijiet u jgħibu l-liġi tagħhom konformi mad-Direttiva, il-Kummissjoni tkompli d-djalogu bilaterali tagħha mal-biċċa l-kbira tagħhom biex tiżgura l-konformità sħiħa. Filwaqt li każijiet ta' nuqqas ta' traspożizzjoni jew traspożizzjoni inkorretta jaffettwaw b'mod ċar il-kisba tal-oġettivi stabbiliti mid-Direttiva, bħalissa fl-it hemm dejta disponibbli għall-Kummissjoni Ewropea dwar l-impatt konkret fil-prattika ta' tali traspożizzjonijiet tardivi/ jew mhux korretti, billi t-traspożizzjonijiet kollha msemmija fil-każijiet ta' EU Pilot (hliet wieħed) nfethu *ex officio*, u mhux fuq il-bażi ta' lmenti.

F'Ġunju 2014, is-servizzi tal-Kummissjoni hargu dokument ta' Gwida dwar is-CRD¹⁰ (minn hawn' il quddiem imsejja il-“Gwida CRD”) wara konsultazzjoni mal-awtoritajiet tal-Istati Membri responsabbli mit-traspożizzjoni u l-infurzar tad-Direttiva, il-partijiet ikkonċernati tal-industrija u tal-konsumatur. Il-gwida CRD għandha l-għan li tgħin lill-awtoritajiet u lill-qrati nazzjonali biex japplikaw id-Direttiva b'mod uniformi u b'mod konsistenti, billi ttipprovdi gwida dwar kunċetti u dispożizzjonijiet ewlenin tad-Direttiva. Hija tinkludi wkoll eżempji prattiċi li juru kif id-Direttiva jenhtieg li taħdem.

Fl-2015, il-Kummissjoni kkoordinat 'indaġni'¹¹ minn 26 Stat Membru, in-Norveġja u l-Iżlanda biex tiċċekkja jekk l-operaturi tas-suq kienux iżommu mar-rekwiżiti tal-informazzjoni prekuntrattwali skont is-CRD għall-prodotti offruti onlajn¹². Filwaqt li qabel l-indaġni 37 % tal-websajts biss nstabu li kienu konformi, wara l-indaġni 88 % tal-websajts nstab li kienu konformi.

Bejn ir-rebbiegħa tal-2014 u r-rebbiegħa tal-2016, il-Kummissjoni organizzat Kampanja għas-Sensibilizzazzjoni dwar id-Drittijiet tal-Konsumatur bil-għan li żżid l-għarfien ġenerali tal-kummerċjanti u tal-konsumaturi dwar id-drittijiet tal-konsumatur fl-UE kollha li jirriżultaw

⁹ Dawn l-Istati Membri ttrasponew tard id-Direttiva: AT, BE, BG, FI, HR, HU, ES, FR, IT, LV, LU, NL, PL, PT, RO, SK, SL.

¹⁰ DG JUST Dokument ta' gwida dwar is-CRD, Ġunju 2014, disponibbli fuq: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_mt.pdf.

¹¹ “Indaġni tal-UE” hija analiżi ta' siti tal-internet mifruxa mal-Unjoni. Din issir f'forma ta' kontrolli simultani u kkoordinati biex jiġi identifikat ksur tal-liġi tal-konsumatur u biex sussegwentement jiġi żgurat l-infurzar tagħha. Ara wkoll: http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/sweeps/index_en.htm. Għal aktar informazzjoni dettaljata dwar l-indaġni CRD 2015, ara: http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/sweeps/directive/index_en.htm

¹² http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/sweeps/directive/index_en.htm.

minn diversi direttivi tal-UE dwar il-ligi tal-konsumatur, inkluż id-dritt ta' rtirar skont is-CRD¹³.

4. Ir-rizultati ewlenin tal-evalwazzjoni

4.1. Effikaċja

L-eżami tal-legiżlazzjoni nazzjonali fl-Istati Membri qabel l-implimentazzjoni tad-Direttiva wriet grad sinifikanti ta' varjazzjoni fir-rigward ta' regoli dwar il-protezzjoni tal-konsumatur relatati ma' kuntratti bejn kummerċjanti u konsumaturi. Bl-eċċezzjoni ta' żoni limitati li jkunu għadhom miftuħa għal għażliet regolatorji nazzjonali, is-CRD, b'mod ġenerali nehhiet dawn id-differenzi fost l-Istati Membri, u b'hekk wasslet għal aktar ċertezza legali għall-kummerċjanti u l-konsumaturi, speċjalment fil-kuntest transfruntier.

L-analizi komparattiva tas-sitwazzjoni legiżlattiva fl-Istati Membri kollha qabel u wara li d-Direttiva giet trasposta enfasizzat ukoll li l-protezzjoni tal-konsumatur issa għet f'hafta Stati Membri, jekk mhux f'kollha kemm huma. Dan huwa probabbli, f'konformità mal-oġettivi tad-Direttiva, biex tissaħħah il-fiduċja tal-konsumaturi fix-xiri domestiku u fix-xiri transfruntier, speċjalment onlajn. L-analizi mill-Eurostat turi żieda fix-xiri onlajn transfruntier bejn l-2012 u l-2016.¹⁴ Barra minn hekk, f'termini ta' kisba ta' fiduċja akbar tal-konsumaturi u l-emanċipazzjoni tagħhom, d-dejta tal-istħarriġ tal-Eurobarometru disponibbli turi li l-perċentwali ta' konsumaturi li jaqblu li, b'mod ġenerali, il-bejjiegha bl-imnut u l-fornituri ta' servizzi jirrispettaw ir-regoli u r-regolamenti tal-ligi tal-konsumatur huwa ugħali għal 76 % fl-2016, li jirrappreżenta żieda ta' 14-il punt perċentwali meta mqabbel mal-2006.

Madankollu, l-evalwazzjoni enfasizzat xi fatturi li l-limitaw l-effikaċja tas-CRD. Dawn jinkludu:

- nuqqas ta' għarfien fost il-konsumaturi u l-kummerċjanti tad-dispożizzjonijiet tad-Direttiva;
- diffikultajiet fl-interpretazzjoni ta' ċerti dispożizzjonijiet, bħalma huma, fost l-oħrajn, id-definizzjoni ta' "rata bażika" (l-Artikolu 21)¹⁵, il-kunċett ta' barra mill-"post tan-negozju" f'kuntratti barra mill-post tan-negozju (l-Artikolu 2(8)), id-distinzjoni bejn kuntratt għall-kontenut diġitali u kuntratt għal servizzi onlajn bi hlas, il-mument li minnu jibda l-perjodu ta' prekluzjoni ta' 14-il jum fir-rigward ta' kuntratti li fihom elementi kemm ta' bejgħ u kuntratti ta' servizzi (l-Artikolu 9) u l-kalkolu ta' valur imnaqqas tal-merkanzija f'każijiet fejn il-konsumaturi jeżerċitaw id-dritt tagħhom ta' rtirar wara li jkunu użaw il-merkanzija jmur lil hinn minn dak meħtieġ biex jistabbilixxu n-natura, il-karatteristiċi u t-tħaddim tagħhom (l-Artikolu 14(2));

¹³ http://ec.europa.eu/justice/newsroom/consumer-marketing/events/140317_en.htm.

¹⁴ http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/E-commerce_statistics_for_individuals (figure 8.)

¹⁵ Permezz tas-sentenza tagħha tat-2 ta' Marzu 2017 fil-Kawża C-568/15 *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main e.V. vs Comtech GmbH*, il-Qorti tal-Ġustizzja tal-Unjoni Ewropea kkjarifikat li l-kunċett ta' "rata bażika" imsemmi fl-Artikolu 21 tad-Direttiva 2011/83/UE [...] għandu jiġi interpretat fis-sens li t-tariffi għall-komunikazzjonijiet li għandhom x'jaqsmu ma' kuntratt konkluż ma' kummerċjant fuq linja telefonika ta' għajjnuna mhaddma mill-kummerċjant m'għandhomx jeċċedu l-kost ta' telefonata standard għall-linja fissa ġeografika jew linja mobbli. Sakemm dan il-limitu jiġi rispettat, il-fatt li l-kummerċjant rilevanti jagħmel jew ma jagħmilx profitt minn dak in-numru telefoniku huwa irrilevanti.

- nuqqas ta' konformità mill-kummerċjanti; kif ukoll
- kwistjonijiet relatati mal-infurzar, b'mod partikolari rigward il-livell baxx ta' azzjonijiet ta' infurzar fuq livell nazzjonali u d-differenzi fil-mod kif ir-regoli jiġu infurzati.
- il-livelli differenti ta' penali mwaqqfa mill-Istati Membri għal ksur ta' din id-Direttiva jistgħu wkoll ikunu problematiċi, peress li l-oġġetti penali f'diversi Stati Membri ma jidhrux li huma "effettivi, proporzjonati u dissważivi" biżżejjed (l-Artikolu 24) għall-kummerċjanti ta' kull daqs.

4.2. L-effiċjenza

Għad ma hemm l-ebda stampa ċara tal-impatt generali tad-Direttiva fuq il-kostijiet għan-negozji peress li ma kienx possibbli li jingabru estimi kwantitattivi tal-kostijiet u l-benefiċċji tal-implimentazzjoni tagħha. B'mod partikolari, il-partijiet ikkonċernati kkonsultati fil-qafas tal-evalwazzjoni ma pprovdewx estimi kwantitattivi dwar l-impatti tas-CRD u ma setgħux jistabbilixxu rabta ta' kawżalità diretta bejn iż-żieda fil-bejgħ u d-dhul tal-applikazzjoni tas-CRD. Dejta dwar il-kostijiet u l-benefiċċji reali huma wkoll limitati ħafna minhabba ż-żmien qasir minn meta d-Direttiva giet trasposta. L-analizi kienet għalhekk ibbażata fuq informazzjoni kwalitattiva. Id-dejta limitata disponibbli tfisser li mhuwiex possibbli li jsiru konklużjonijiet definittivi dwar il-livell tal-kostijiet li n-negozji jkollhom jaffrontaw sabiex tkun żgurata l-konformità mad-Direttiva. In-negozji li ħadu sehem fl-istħarriġ kienu qed joqogħdu lura milli jipprovdu estimi finanzjarji ta' dawn il-kostijiet, u ftit kien hemm evidenza monetarja disponibbli. Madankollu, f'dak li għandu x'jaqsam ma' valutazzjonijiet kwalitattivi, xi piżijiet speċifiċi ġew irrappurtati, speċjalment għall-SMEs. Dawn jikkonċernaw prinċipalment rekwiziti ta' informazzjoni prekuntrattwali, b'mod partikolari f'dak li jirrigwarda rekwiziti ta' informazzjoni mitluba aktar minn darba u d-dritt ta' rtirar. Il-partijiet ikkonċernati rappurtaw, fost l-oġġetti, it-telf assoċjat ma' merkanzija rritornata li ntuzat sa tali punt li jmur lil hinn minn dak meħtieġ biex ikunu stabbiliti n-natura, il-karatteristiċi u t-tħaddim tagħha, minhabba d-diffikultajiet tal-kummerċjanti li jivvalutaw il-valur imnaqqas tal-merkanzija rritornata u meta jerġgħu jbiegħuha. Gie rrapportat ukoll xi tħassib fir-rigward tal-fatt li l-kummerċjanti jridu jirrimborżaw lill-konsumaturi mingħajr ma jkollhom il-possibbiltà li jispezzjonaw il-merkanzija ritornata ladarba l-konsumatur ikun ipprova evidenza li bagħatha lura (l-Artikolu 13(1)).

4.3. Koerenza

Kumplessivament, id-Direttiva hija meqjusa li hi koerenti ma' leġislazzjoni oħra tal-UE, u ma kien hemm l-ebda problemi maġġuri identifikati. Madankollu, hemm interazzjonijiet speċifiċi bejn id-Direttiva u biċċiet oħra ta' leġislazzjoni dwar il-konsumaturi u l-kummerċjalizzazzjoni, leġislazzjoni oħra orizzontali u speċifika għas-settur (b'mod partikolari, id-Direttiva dwar il-Kummerċ Elettroniku u d-Direttiva dwar is-Servizzi), kif ukoll proposti godda, li jistgħu jkomplu jiġu ssimplifikati u ċċarati fil-futur. Pereżempju, ċerti rekwiziti ta' informazzjoni ta' "stedina għax-xiri" (l-Artikolu 7(4) tad-Direttiva dwar Prattiċi Kummerċjali Żleali) jikkoinċidu mar-rekwiziti ta' informazzjoni prekuntrattwali tas-CRD: dawn jistgħu jiġu indirizzati f'azzjonijiet leġislattivi ta' segwitu possibbli għall-verifika ta' idoneità REFIT u tal-evalwazzjoni tas-CRD. L-eżitu tan-negozjati dwar id-Direttiva proposta

dwar il-Provvista ta' Kontenut Digitali għandhom jiġu kkunsidrati wkoll fi kwalunkwe emenda possibbli tad-dispożizzjonijiet tas-CRD li jitrattaw il-kontenut digitali (ara wkoll aktar 'l isfel taht fil-punt 5).

4.4. Ir-Rilevanza

L-evalwazzjoni kkonkludiet li l-oġġettivi originali tad-Direttiva għadhom siewja llum daqs meta d-Direttiva kienet proposta għall-ewwel darba. B'mod partikolari, l-oġġettivi li jkun żgurat livell għoli ta' protezzjoni tal-konsumatur u kundizzjonijiet indaqs għan-negozji onlajn f'kuntratti konklużi bejn il-kummerċjanti u l-konsumaturi għadhom rilevanti ħafna, speċjalment fil-qafas tal-politika tas-Suq Uniku Digitali. Id-dispożizzjonijiet dwar kuntratti li jsiru mill-bogħod x'aktarx isiru dejjem aktar rilevanti fil-futur, minħabba li n-numru ta' xirjiet onlajn magħmula mill-konsumaturi qed ikompli jizzied.

Id-dispożizzjonijiet tas-CRD dwar rekwiżiti ta' informazzjoni nstabu li għadhom rilevanti, għajr għar-rekwiżit taht l-Artikolu 6(1)(c) biex jingħata n-numru tal-faks u l-indirizz tal-posta elettronika tan-negozjant, fejn mezzi oħra, aktar moderni, ta' komunikazzjoni (bħal pereżempju formoli bbażati fuq l-internet) ikunu jippermettu wkoll li l-konsumatur jikkuntattja b'mod effiċjenti lin-negozjant u jzomm prova ta' dan fuq mezz li jservi għal żmien twil. L-evalwazzjoni tissuggerixxi wkoll li hemm lok biex ninvestigaw kif tista' tiġi ssimplifikata l-preżentazzjoni ta' informazzjoni prekuntrattwali u patti u kundizzjonijiet standard. Barra minn hekk, bl-irwol dejjem jikber ta' pjattaformi onlajn, hemm talba qawwija, speċjalment mill-assoċjazzjonijiet tal-konsumatur u xi assoċjazzjonijiet t'imprizi, li jkunu introdotti rekwiżiti ta' trasparenza speċifiċi għal swieq onlajn. L-għan ikun li jiġi żgurat li l-konsumaturi jkunu mgħarrfa dwar l-identità u l-kwalità ("kummerċjant" jew "konsumatur") tal-fornitur, dwar differenzi fil-livell ta' protezzjoni tal-konsumatur meta jikkuntrattaw ma' kummerċjant aktar milli konsumatur ieħor u dwar il-kriterji ta' klassifikazzjoni normali meta jkunu ippreżentati offerti.

4.5. Valur miżjud tal-UE

Approċċ tal-UE jibqa' l-aktar rispons xieraq u huwa aktar probabbli li jilhaq l-oġġettivi stabbiliti mid-Direttiva minn approċċi nazzjonali. Fil-fatt, id-Direttiva konsistentement naqqset mill-frammentazzjoni regolatorja ta' fost l-Istati Membri permezz tal-approċċ ta' armonizzazzjoni tagħha, biex b'dan tghin biex tiżdied il-fiduċja tal-konsumatur f'bejgħ transfruntier u sabiex jitnaqqsu l-kostijiet ta' konformità tal-kummerċjanti meta jbigħu b'mod transfruntier kif enfasizzat mill-partijiet ikkonċernati kkonsultati fil-qafas tal-evalwazzjoni. Regoli armonizzati huma meħtieġa wkoll sabiex jiġu żgurati azzjonijiet ta' infurzar transfruntieri bejn l-Istati Membri.

5. Regoli dwar il-kontenut digitali

Għall-ewwel darba fil-liġi tal-UE dwar il-konsumatur u l-kummerċjalizzazzjoni, id-Direttiva tistabbilixxi r-rekwiżiti ta' informazzjoni prekuntrattwali speċifika għal kontenut digitali u r-regoli dwar l-irtirar minn kuntratti għal kontenut digitali li mhuwiex fornut fuq mezz tangibbli. Dawn id-dispożizzjonijiet huma partikolarment rilevanti fit-tweqqif tal-oġġettivi tal-istrategija għal Suq Uniku Digitali.

Il-kontenut diġitali huwa definit bħala “dejta li hija prodotta u fornuta f’format diġitali” (l-Artikolu 2(11) CRD). F’dak li għandu x’jaqsam mal-kamp ta’ applikazzjoni tas-CRD f’dak li għandu x’jaqsam ma’ kontenut diġitali, il-Gwida CRD ta’ Ġunju 2014 tiddikjara li:

“[F]id-dawl tad-distinzjoni mfassla fil-Premessa 19, il-kuntratti għall-kontenut diġitali onlajn huma soġġetti għad-Direttiva anki jekk ma jinvolvux il-ħlas ta’ prezz mill-konsumatur”¹⁶.

Għalkemm il-Gwida CRD tfasslet f’kooperazzjoni mal-Istati Membri u mal-partijiet ikkonċernati, xi partijiet interessati jikkunsidraw li l-applikazzjoni tas-CRD għall-kontenut diġitali “b’xejn” mhijiex kompletament ċara. Filwaqt li l-Kummissjoni tikkonferma l-interpretazzjoni pprovduta fil-Gwida CRD, id-diffikultajiet jistgħu tabilhaqq jeżistu biex issir distinzjoni fil-prattika bejn kontenut diġitali u l-kuntratti dwar is-servizzi onlajn li bħala għan prinċipali għandhom il-provvista ta’ servizz minflok tal-kontenut diġitali nnifsu; dawn tal-aħħar jaqgħu fil-kamp ta’ applikazzjoni tad-Direttiva bħala “kuntratt ta’ servizz” biss meta jiġu pprovduti kontra l-ħlas ta’ prezz.

Bħala prinċipju, kull dispożizzjoni tas-CRD hija wkoll applikabbli għall-kuntratti għall-provvista ta’ kontenut diġitali. Barra minn hekk, diversi dispożizzjonijiet jistipulaw rekwiżiti speċifiċi f’dak li għandu x’jaqsam ma’ kontenut diġitali:

- rekwiżiti ta’ informazzjoni prekuntrattwali dwar il-funzjonalità u l-interoperabilità (l-Artikolu 5(1)(g) u (h); l-Artikolu 6(1)(r) u (s));
- id-dritt ta’ rtirar — il-bidu tal-perjodu tal-irtirar u r-rekwiżit ta’ informazzjoni dwar it-telf ta’ dritt ta’ rtirar fil-każ ta’ tnizzil (l-Artikoli 9(2) (c) u 14(4) (b));
- l-eċċezzjoni mid-dritt tal-irtirar (l-Artikolu 16(m)).

Il-kontenut diġitali għadu qasam ewlieni fejn il-konsumaturi ma jhossuhomx daqshekk protetti bħal f’kuntratti ta’ bejgħ u ta’ servizz. Is-sejbiet tal-evalwazzjoni jissuggerixxu li l-livell baxx tal-effikaċja tad-dispożizzjonijiet ta’ kontenut diġitali jirriżulta minn nuqqas ta’ sensibilizzazzjoni kemm fost il-kummerċjanti u wkoll il-konsumaturi, nuqqas ta’ konformità min-naħa tal-kummerċjanti, u livell baxx ta’ infurzar mill-awtoritajiet nazzjonali. Punt interessanti huwa li l-kummerċjanti ġibdu wkoll l-attenzjoni lejn xi diffikultajiet fl-implimentazzjoni Prattika u l-fehim ta’ dawn id-dispożizzjonijiet, b’mod partikolari għal dak li għandu x’jaqsam mar-rekwiżit li tiġi pprovduta informazzjoni prekuntrattwali dwar id-dritt ta’ rtirar. Rigward is-sensibilizzazzjoni, id-dejta uriet li l-aktar livell baxx ta’ sensibilizzazzjoni kien irrapportat għal rekwiżiti ta’ informazzjoni prekuntrattwali fuq il-kontenut diġitali u fuq ir-regoli tal-irtirar tal-kontenut diġitali. L-evalwazzjoni sabet li l-konformità mar-regoli dwar il-kontenut diġitali kienet baxxa ħafna; b’mod partikolari, hija enfasizzat li n-negozjanti ġeneralment ma jnformawx lill-konsumaturi tagħhom dwar meta dawn ikunu se jitilfu d-dritt tagħhom ta’ rtirar.

¹⁶ Pagna 64 tal-Gwida CRD.

L-evalwazzjoni sabet ukoll li jista' jkun hemm lok għall-evalwazzjoni mill-ġdid tar-regoli tas-CRD dwar il-kontenut diġitali biex jitqabblu aħjar mal-htigijiet attwali fi hdan l-UE. B'mod partikolari, is-CRD bħalissa ma japplikax għall-forniment ta' servizzi onlajn "hieles". Dawn is-servizzi jinkludu, b'mod partikolari l-cloud storage jew il-webmail, fejn l-obbligu kuntrattwali prinċipali tal-kummerċjant mhuwiex li jipprovdi kontenut diġitali izda pjuttost servizz li jippermetti l-holqien, l-ipproċessar, il-ħażna jew l-iskambju ta' dik id-dejta li hija prodotta mill-konsumatur. Wara d-diskussjonijiet fil-Kunsill dwar il-proposta għal Direttiva dwar il-Kuntratti ta' Provvista ta' Kontenut Diġitali ta' Ġunju 2016 fil-Kunsill ĠAI, il-Ministri stiednu espressament lill-Kummissjoni biex *"tinkludi fir-rapport tagħha dwar l-applikazzjoni tas-CRD evalwazzjoni tal-applikazzjoni tas-CRD, u b'mod partikolari tar-rekwiżiti ta' informazzjoni prekuntrattwali previsti f'dik id-Direttiva, għat-tipi kollha ta' kuntratti għall-provvista ta' kontenut diġitali li huwa kopert mid-Direttiva dwar il-kontenut diġitali, bil-għan li tiġi meġġjuna l-valutazzjoni dwar kemm huwa meħtieġ li ż-żewġ strumenti (b'mod partikolari d-definizzjonijiet użati fihom) jiġu allinjati biex tiġi żgurata koerenza akbar"*.

Għaldaqstant il-Kummissjoni tqis li, sabiex jiġi żgurat li d-Direttiva tibqa' kompletament rilevanti u kapaċi tindirizza l-isfidi attwali, il-kamp ta' applikazzjoni tagħha għandu jiġi estiż biex ikopri kuntratti għal servizzi diġitali "b'xejn" filwaqt li jkun żgurat, fejn adatt, li d-Direttiva tiżgura trattament ugwali tas-servizzi diġitali u tal-kontenut diġitali.

6. Il-konklużjonijiet u l-progress li jrid isir

Il-Kummissjoni se ssegwi s-sejbiet tal-evalwazzjoni billi:

- tippromwovi s-sensibilizzazzjoni tal-konsumaturi u tal-kummerċjanti dwar id-drittijiet u l-obbligi tagħhom. Għal dan l-għan, f'Diċembru 2016, il-Kummissjoni nediet proġett pilota għal taħriġ għall-SMEs dwar il-liġi tal-UE dwar il-konsumatur u l-kummerċjalizzazzjoni. Il-proġett pilota għandu l-għan li jzid b'mod konsiderevoli s-sensibilizzazzjoni tal-kummerċjanti dwar l-obbligi tagħhom u d-drittijiet tal-konsumatur korrispondenti;
- li jikkunsidra gwida ulterjuri dwar id-dispożizzjonijiet li l-evalwazzjoni sabet li huma pperċepiti bħala li għandhom nuqqas ta' ċarezza;
- jiggwida l-eżerċizzju awtoregulatorju mniedi riċentament fil-grupp ta' partijiet ikkonċernati REFIT bil-ħsieb li jintlaħaq ftehim bejn diversi partijiet interessati dwar sett ta' prinċipji ewlenin għal preżentazzjoni aħjar kemm tal-informazzjoni prekuntrattwali skont is-CRD kif ukoll tal-kundizzjonijiet kuntrattwali standard. Xogħol bħal dan huwa ovvjament mingħajr preġudizzju għal intervent leġislativ ulterjuri, b'mod partikolari f'każ li dan l-approċ awtoregulatorju ma jkunx sodisfaċenti;
- eżami ulterjuri, skont l-eżitu ta' stima tal-impatt, il-possibbiltà ta' emendi mmirati lejn id-Direttiva dwar:

- l-estensjoni tal-kamp ta' applikazzjoni tagħha biex jinkludi kuntratti tas-servizzi diġitali "b'xejn" u b'hekk japplikaw rekwiżiti ta' informazzjoni prekuntrattwali u d-dritt ta' rtirar għal kwalunkwe servizz diġitali. Din l-emenda jenhtieg li tiċċara li d-Direttiva tkopri wkoll kuntratti għall-provvista ta' kontenut diġitali li ma jkunx ipprovdut bi ħlas ta' prezz;
- billi tissimplifika xi rekwiżiti ta' informazzjoni eżistenti, b'mod partikolari biex jiġu riflessi aħjar l-iżviluppi teknoloġiċi/tas-suq, pereżempju billi tippermetti li l-kummerċjanti jużaw aktar mezzi ta' komunikazzjoni moderni għall-iskambji tagħhom mal-konsumaturi, sakemm tali mezzi jippermettu li l-konsumatur jikkuntattja lill-kummerċjant b'mod effiċjenti u jzomm prova ta' tali skambji fuq mezz durabbli;
- billi tnaqqas il-piż fuq l-operaturi, b'mod partikolari jekk ikunu SMEs, li xi partijiet ikkonċernati jqisu li huwa sproporzjonat. Dan jikkonċerna dispożizzjonijiet dwar id-dritt ta' irtirar għal oġġetti użati mill-konsumaturi aktar milli mehtieg biex jistabbilixxu n-natura, il-karatteristiċi u t-tħaddim tagħhom u r-regoli dwar ir-rimborż qabel ma l-kummerċjant ikun irċieva l-merkanzija lura;
- iż-żieda ta' trasparenza tal-informazzjoni li s-suq onlajn jipprovdi lill-konsumatur dwar l-identità u l-kwalità ("kummerċjant" jew "konsumatur") tal-fornitur, dwar differenzi fil-livell ta' protezzjoni tal-konsumatur meta jikkuntrattaw ma' kummerċjant aktar milli konsumatur ieħor u dwar il-kriterji ta' klassifikazzjoni normali meta jkun ippreżentati offerti, u l-istabbiliment ta' konsegwenzi għan-nuqqas ta' konformità mar-rekwiżiti ta' trasparenza;
- intensifikar tal-infurzar tad-Direttiva fl-Istati Membri kollha, inkluż permezz ta' azzjonijiet komuni fil-qafas tar-Regolament dwar il-Kooperazzjoni għall-Protezzjoni tal-Konsumatur.