



IL-KUMMISSJONI
EWROPEA

Brussell, 25.9.2019
COM(2019) 425 final

**RAPPORT TAL-KUMMISSJONI LILL-PARLAMENT EWROPEW, LILL-KUNSILL
U LILL-KUMITAT EKONOMIKU U SOĊJALI EWROPEW**

**dwar l-applikazzjoni tad-Direttiva 2013/11/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill
dwar is-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim tal-konsumaturi u r-Regolament (UE) Nru
524/2013 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill dwar is-soluzzjoni online għal tilwim
mal-konsumaturi**

1. Dahla

Matul dawn l-aħħar 32 sena, l-UE żviluppat sett komprensiv ta' drittijiet sostantivi għall-konsumatur li jipproteġu u jagħtu s-setgħa lill-konsumaturi meta dawn jieħdu sehem f'attivitajiet ekonomiċi fis-Suq Uniku tal-UE. Pereżempju, il-konsumaturi tal-UE għandhom id-dritt li jirritornaw prodott mixtri onlajn fi żmien 14-il jum jew li jkollhom prodott imsewwi jew mibdul f'perjodu ta' garanzija. Dawk id-drittijiet jinformatu l-aspettattivi tal-konsumaturi u r-rispett tagħhom min-negozji huwa fattur li jiffacilita s-swieq tal-konsumaturi affidabbli u kompetittivi u mutur għat-tkabbir ekonomiku fl-Unjoni¹. Sabiex iwasslu dawk il-benefiċċji għall-konsumaturi, in-negozji u s-Suq Uniku b'mod ġenerali, il-liġi tal-UE dwar il-konsumatur jeħtieġ li tiġi rrispettata u, fejn dan ma jkunx il-każ, infurzata.

Flimkien mal-korp tal-liġi sostantiva tal-konsumatur, dawk li jfasslu l-politika tal-UE għalhekk żviluppaw sett ta' għodod legiżlattivi u mhux legiżlattivi li għandhom l-għan li jagħmlu l-eżekuzzjoni tad-drittijiet tal-konsumatur fl-Istati Membri aktar effettiv ("sett ta' għodod tal-eżekuzzjoni tal-UE"). Is-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim (ADR) tal-konsumaturi, jiġifieri s-soluzzjoni għat-tilwim tal-konsumaturi permezz ta' mekkaniżmi għas-soluzzjoni tat-tilwim straġudizzjarji, hija komponent ewlieni ta' dak is-sett ta' għodod.² L-ewwel sar magħruf fl-Ewropa lejn l-aħħar tas-snin sittin u fil-bidu tas-snin disgħin sar fenomenu li dejjem qed jikber f'għadd akbar ta' Stati Membri. Dawk li jfasslu l-politika tal-UE indirizzaw l-ADR tal-konsumaturi l-ewwel permezz ta' standards mhux vinkolanti³ u legiżlazzjoni speċifika għas-settur li tirrikjedi li l-Istati Membri jinkoraġġixxu⁴ jew jiżguraw⁵ aċċess għal mekkaniżmi għas-soluzzjoni tat-tilwim straġudizzjarji. Permezz tad-Direttiva 2013/11/UE dwar soluzzjoni alternattiva għat-tilwim tal-konsumaturi (id-Direttiva tal-ADR)⁶ u r-Regolament (UE) Nru 524/2013 dwar is-soluzzjoni onlajn għal tilwim mal-konsumaturi (ir-Regolament tal-ODR)⁷ gie stabbilit qafas legiżlattiv orizzontali għall-ADR u l-ODR tal-konsumaturi. Kif imħabbar fil-Komunikazzjoni tal-Kummissjoni bit-titolu "Patt Ġdid għall-Konsumaturi", it-tiżni ta' dan il-qafas ADR/ODR tal-konsumaturi huwa prijorià

¹ Kif imfakkar fil-Komunikazzjoni tal-Kummissjoni bit-titolu "Patt Ġdid għall-Konsumaturi" tal-11 ta' April 2018 (COM[2018] 183 final), l-infiq tal-konsumaturi jammonta għal 56 % tal-PDG tal-Ewropa u d-data mit-Tabelli ta' Valutazzjoni tal-Konsumatur tal-Kummissjoni turi korrelazzjoni pożittiva b'mod konsistenti bejn il-kundizzjonijiet tal-konsumatur u s-sitwazzjoni ekonomika fi Stati Membri differenti.

² Harsa ġenerali indikattiva tal-għodod fis-sett ta' għodod tal-eżekuzzjoni tal-UE hija pprovduta fl-Anness I.

³ Ir-Rakkomandazzjoni tal-Kummissjoni 98/257/KE tat-30 ta' Marzu 1998 dwar il-prinċipji applikabbli għall-korpi responsabbli għar-riżoluzzjoni extra-ġudizzjarji ta' dispuți tal-konsumaturi (ĠU L 115, 17.4.1998, p. 31) u r-Rakkomandazzjoni tal-Kummissjoni 2001/310/KE tal-4 ta' April 2001 dwar il-prinċipji għall-korpi straġudizzjarji involuti fir-riżoluzzjoni kunsenswali dwar tilwim tal-konsumaturi (ĠU L 109, 19.4.2001, p. 56). Iz-żewġ Rakkomandazzjonijiet huma bbażati fuq il-Pjan ta' Azzjoni tal-Kummissjoni tal-1996 dwar l-aċċess tal-konsumatur għall-ġustizzja u s-soluzzjoni għat-tilwim tal-konsumatur fis-suq intern (COM[96] 13 final).

⁴ Pereżempju t-tielet subparagrafu tal-Artikolu 19(1) tad-Direttiva 2008/6/KE li temenda d-Direttiva 97/67/KE dwar it-tlestija kompleta tas-suq intern tas-servizzi postali Komunitarji (ĠU L 52, 27.2.2008, p. 3).

⁵ Pereżempju l-Artikolu 24 tad-Direttiva 2008/48/KE dwar ftehim ta' kreditu għall-konsumatur u li tħassar id-Direttiva tal-Kunsill 87/102/KEE (ĠU L 133, 22.5.2008, p. 66).

⁶ Id-Direttiva 2013/11/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill dwar is-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim, għat-tilwim tal-konsumaturi u li temenda r-Regolament (KE) Nru 2006/2004 u d-Direttiva 2009/22/KE (id-Direttiva dwar l-ADR tal-konsumaturi), ĠU L 165, 18.6.2013, p. 63.

⁷ Ir-Regolament (UE) Nru 524/2013 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill dwar is-soluzzjoni online għal tilwim mal-konsumaturi u li jemenda r-Regolament (KE) Nru 2006/2004 u d-Direttiva 2009/22/KE (ir-Regolament dwar l-ODR tal-konsumaturi), ĠU L 165, 18.6.2013, p. 1.

fl-isforz tal-Kummissjoni biex tikkomplementa s-sett ta' għodod tal-eżekuzzjoni tal-UE, tagħmel l-għodod ta' eżekuzzjoni eżistenti effettivi bis-sħiħ u tiżgura li l-liġi tal-UE dwar il-konsumatur twettaq il-potenzjal sħiħ tagħha.

Dan ir-rapport huwa ppreżentat skont l-Artikolu 26 tad-Direttiva tal-ADR u l-Artikolu 21(2) tar-Regolament tal-ODR. Huwa jivvaluta l-applikazzjoni tal-qafas legali għall-ADR u l-ODR tal-konsumaturi stabbilit taħt iż-żewġ strumenti legali bbażati fuq is-sorsi ta' informazzjoni li ġejjin:

- Il-leġislazzjoni tal-Istati Membri li timplimenta d-Direttiva tal-ADR;
- Rapporti mill-awtoritajiet nazzjonali kompetenti tal-Istati Membri għall-ADR tal-konsumaturi (“awtoritajiet nazzjonali kompetenti”) dwar l-iżvilupp u l-funzjonament tal-entitajiet tal-ADR, ippreżentati fl-2018 skont l-Artikolu 20(6) tad-Direttiva tal-ADR;
- Laqgħa mal-awtoritajiet nazzjonali kompetenti fl-20 ta' Novembru 2018;
- Riżultati tal-Assemblea tal-ADR (11-12 ta' Ġunju 2018)⁸ u avvenimenti oħra ta' partijiet interessati ospitati mill-Kummissjoni⁹;
- Ir-rapporti tal-2017 u l-2018 dwar il-funzjonament tal-pjattaforma Ewropea tal-ODR (“Rapporti tal-ODR”)¹⁰, ippreżentati skont l-Artikolu 21(1) tar-Regolament tal-ODR;
- Rapporti ta' attività mill-punti ta' kuntatt tal-ODR tal-Istati Membri, ippreżentati fl-2018 skont l-Artikolu 7(2)(b) tar-Regolament tal-ODR;
- Laqgħat man-netwerk tal-punti ta' kuntatt tal-ODR; u
- sorsi oħra.¹¹

Ix-xenarji komprensivi tal-ADR tal-konsumaturi madwar l-Unjoni ġew stabbiliti biss sa mill-aħħar tal-2018¹² u għalhekk id-*data* dwar l-użu tal-ADR kienet limitata.

2. Il-qafas leġislattiv tal-UE għall-ADR u l-ODR tal-konsumaturi - karatteristiċi oġġettivi u ewlenin

Is-soluzzjoni għat-tilwim tal-konsumaturi straġudizzjarja għandha potenzjal konsiderevoli għall-konsumaturi, il-bejjieġha bl-immnut u l-amministrazzjoni tal-ġustizzja b'mod ġenerali. L-aċċess għal soluzzjoni alternattiva għat-tilwim li tkun faċli, ġusta u kosteffikaċi ssahhaħ il-fiduċja tal-konsumaturi meta jixtru mingħand il-bejjieġha bl-immnut, b'mod partikolari

⁸ L-Assemblea tal-ADR, avveniment ta' jumejn f'networking ma' sessjonijiet ta' hidma interattivi, laqqgħet aktar minn 350 rappreżentant tal-komunità Ewropea tal-ADR, inklużi rappreżentanti tal-konsumaturi u tan-negozji, regolaturi, akkademiċi u 187 rappreżentant mill-korpi tal-ADR. L-avveniment wassal għal aktar inizjattivi ta' kooperazzjoni fil-livell tal-Istati Membri (pereżempju netwerks tal-ADR, l-Assembleji tal-ADR fil-livell nazzjonali).

⁹ Pereżempju avveniment ta' tnedija għal TRAVEL_NET, netwerk ta' entitajiet tal-ADR li jittrattaw tilwim tal-konsumaturi fis-setturi tat-trasport u tal-ivvjaġġar tal-passiġġieri (Berlin, 10 ta' Novembru 2017); Filmat mis-sala tal-bejjieġha bl-immnut ewlenin tal-industrija tal-ħwejjeg u taz-żraben (Brussell, 13 ta' Diċembru 2017).

¹⁰ Aċċessibbli fuq il-pjattaforma tal-ODR fuq <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.statistics.show>.

¹¹ Pereżempju l-ilmenti taċ-ċittadini ppreżentati lill-Kummissjoni; rispons tal-utent fuq il-pjattaforma tal-ODR; il-kampanji ta' komunikazzjoni tal-ADR/ODR imwettqa mill-Kummissjoni; rapporti annwali tal-attività mill-entitajiet tal-ADR; konferenzi; studji; pubblikazzjonijiet akkademiċi.

¹² Ara aktar 'l isfel, it-taqsima 3c).

f'ambjent onlajn. In-natura inqas formali u tipikament konċiljatorja tal-proċeduri tal-ADR tippermetti lill-partijiet iżommu r-relazzjoni mal-klijenti tagħhom anke wara li jkun hemm tilwim. Billi jidhlu fi proċeduri tal-ADR, il-bejjieġha bl-imnut jirċievu rispons importanti dwar il-kwalità tal-prodotti u s-servizzi tagħhom u jiksbu vantaġġ fuq il-kompetituri tagħhom billi jiffrankaw il-kostijiet tal-proċedimenti tal-qorti u juru standards għoljin ta' assistenza lill-klijenti. Barra minn hekk, xenarju effettiv tal-entitajiet tal-ADR itaffi l-piż fuq il-qrati, b'mod partikolari fir-rigward ta' tilwim b'valur baxx. Id-Direttiva 2013/11/UE u r-Regolament (UE) Nru 524/2013 għandhom l-għan li jisfruttaw dak il-potenzjal billi jipprovdu qafas legiżlattiv li jiżgura li l-konsumaturi jkollhom aċċess għal proċeduri tal-ADR ta' kwalità għolja għas-soluzzjoni tat-tilwim kuntrattwali tagħhom man-negozjanti, inkluż permezz ta' pjattaforma tal-ODR multilingwali bbażata fuq l-Internet.

a) Direttiva 2013/11/UE

Skont id-Direttiva, l-Istati Membri jiffaċilitaw l-aċċess tal-konsumaturi tal-UE għall-ADR u jiżguraw li jkunu jistgħu jirrikorru għal entitajiet tal-ADR iċċertifikati għall-kwalità biex isolvu t-tilwim tagħhom ma' negozjant tal-UE dwar ix-xiri ta' prodott jew servizz¹³. Dan ikopri t-tilwim domestiku u transkonfinali bejn il-konsumaturi u n-negozji madwar l-Unjoni u kważi fis-setturi kollha tal-bejgħ bl-imnut ("kopertura shiħa tal-ADR"), irrispettivament minn jekk ix-xiri sarx onlajn jew offlajn. Id-Direttiva tistabbilixxi l-prinċipji ta' aċċessibbiltà, għarfien espert, indipendenza, imparzjalità, trasparenza, effettività, ġustizzja, libertà u legalità bħala rekwiżiti ta' kwalità vinkolanti għall-entitajiet tal-ADR, il-proċeduri tal-ADR operati minnhom u – fi grad inqas – l-istandards sostantivi li minnhom jinkiseb l-eżitu tal-proċedura tal-ADR¹⁴. Il-konformità tiġi żgurata permezz ta' mekkanizmu speċifiku ta' ċertifikazzjoni u monitoraġġ: L-Istati Membri jinnominaw awtoritajiet nazzjonali kompetenti li jistabbilixxu u jzommu listi nazzjonali ta' entitajiet tal-ADR li jikkonformaw mar-rekwiżiti ta' kwalità tad-Direttiva li jkunu ċċertifikaw. Il-listi nazzjonali ta' entitajiet tal-ADR iċċertifikati huma nnotifikati lill-Kummissjoni. L-awtoritajiet nazzjonali kompetenti jimmonitorjaw il-konformità tal-entitajiet tal-ADR fuq bażi kontinwa u l-entitajiet tal-ADR konformi biss jistgħu jibqgħu elenkati. F'ċirkostanzi speċifiċi, in-negozjanti huma obbligati li jinformaw lill-konsumaturi dwar l-entità tal-ADR jew l-entitajiet tal-ADR li hija/huma kompetenti biex jittrattaw tilwim li jinvolvi lilhom¹⁵.

Id-Direttiva ssegwi approċċ ta' armonizzazzjoni minima. Din ma tippreskrivix mudell speċifiku f'termini tal-identità korporattiva tal-entità tal-ADR¹⁶, il-mudell tal-finanzjament¹⁷ jew il-kopertura territorjali u settorjali¹⁸. Bl-istess mod, id-Direttiva ma tippreskrivix tip

¹³ Ara l-Artikolu 5(1) tad-Direttiva tal-ADR. Id-dispożizzjoni tirrikjedi li l-Istati Membri mhux biss jipprovdu d-disponibbiltà ta' infrastruttura nazzjonali komprensiva ta' entitajiet tal-ADR, iżda wkoll jiffaċilitaw l-aċċess tal-konsumaturi għal dik l-infrastruttura.

¹⁴ Ir-rekwiżiti ta' kwalità huma stabbiliti fil-Kapitolu II tad-Direttiva (Artikoli 5 sa 12).

¹⁵ Ara l-Artikolu 13 tad-Direttiva tal-ADR.

¹⁶ Pubbliċi jew privati.

¹⁷ Pubbliċi, privati jew imhalltin.

¹⁸ Jiġifieri jekk l-entità tal-ADR tittratta tilwim kontra negozjanti stabbiliti fir-regjuni kollha tat-territorju tal-Istat Membru rispettiv jew biss f'parti minnhom; jekk hijiex tittratta t-tilwim tal-konsumaturi fis-setturi tal-bejgħ bl-imnut kollha jew f'dawk speċifiċi biss.

speċifiku tal-proċedura tal-ADR¹⁹ jew ma tirregolax il-kwistjoni ta' jekk il-parteciċipazzjoni fil-proċedura hijiex volontarja jew obbligatorja²⁰ jew jekk l-eżitu tal-proċedura huwiex vinkolanti²¹ jew le. Minhabba l-approċċ ta' armonizzazzjoni minima tad-Direttiva, l-Istati Membri jistgħu jstabbilixxu jew iżommu rekwiżiti ta' kwalità li jmorru lil hinn minn dawk stabbiliti fid-Direttiva.²² Billi jikkonformaw mal-obbligu tagħhom li jiżguraw “kopertura sħiħa tal-ADR” u li jfasslu x-xenarji nazzjonali tagħhom tal-ADR, l-Istati Membri għalhekk igawdu minn grad konsiderevoli ta' flessibilità.²³

b) Ir-Regolament (UE) Nru 524/2013

Ir-Regolament tal-ODR jibni fuq l-infrastruttura ta' entitajiet tal-ADR iċċertifikati għall-kwalità stabbilita skont id-Direttiva tal-ADR u japplika għat-tilwim tal-konsumaturi dwar ix-xiri ta' prodotti jew servizzi li jsiru onlajn. Huwa għandu l-għan li jsaħħaħ speċifikament id-dimensjoni diġitali tas-Suq Uniku.

Taht ir-Regolament, il-Kummissjoni tistabbilixxi u żżomm pjattaforma Ewropea tal-ODR. Il-pjattaforma tal-ODR hija sit web interattiv multilingwali li jippermetti lill-konsumaturi jipprezentaw onlajn it-tilwim tagħhom bejn il-konsumaturi u n-negozji dwar xiri onlajn (domestiku jew transkonfinali). Din tinforma lill-partijiet dwar l-entità jew l-entitajiet tal-ADR iċċertifikata/i għall-kwalità li hija/huma kompetenti biex tittratta/jittrattaw il-każ tagħhom u tittrażmetti t-tilwima lill-entità tal-ADR li dwarha jkun qablu l-partijiet. L-entità tal-ADR imbagħad għandha l-possibilità li tuża l-għodda ta' ġestjoni tal-każijiet tal-pjattaforma u tittratta l-każ onlajn fuq il-pjattaforma. Jekk il-partijiet ma jaqblux dwar entità tal-ADR fi żmien 30 jum mill-preżentazzjoni tal-ilment, il-każ jingħalaq awtomatikament fuq il-pjattaforma²⁴. Gheluq awtomatiku huwa mingħajr preġudizzju għall-possibilità tal-konsumatur li jsegwi l-ilment tiegħu jew tagħha barra mill-pjattaforma (pereżempju billi jipprezenta l-ilment direttament lil entità tal-ADR). L-utenti tal-pjattaforma huma assistiti minn netwerk ta' punti ta' kuntatt tal-ODR li jipprovdu informazzjoni u assistenza b'mod

¹⁹ Il-bord tal-ilmenti, il-konċiljazzjoni, il-medjazzjoni, l-ombudsman, l-arbitraġġ jew kwalunkwe tip ieħor, inklużi kombinazzjonijiet tat-tipi ta' proċeduri msemmija hawn fuq. Ta' min jinnota li fl-UE ma hemm l-ebda terminoloġija komuni biex issir distinzjoni bejn it-tipi varji ta' proċeduri tal-ADR u l-kunċetti li jwasslu għat-termini rilevanti. Pereżempju, il-kunċetti li jwasslu għat-termini “medjazzjoni” jew “ombudsman” ivarjaw b'mod konsiderevoli minn Stat Membru għal ieħor. Għalhekk, id-Direttiva tal-ADR tuża approċċ tipoloġiku biex tiddeskrivi t-tipi differenti ta' proċeduri tal-ADR filwaqt li tevita li tuża t-termini msemmija hawn fuq (ara l-Artikolu 2 tad-Direttiva tal-ADR).

²⁰ It-tieni sentenza tal-Artikolu 1 tad-Direttiva tal-ADR tikkjarifika li filwaqt li d-Direttiva tistabbilixxi, fil-livell tal-UE, sistema ta' ADR volontarja, l-Istati Membri huma liberi li jipparteċipaw fil-proċeduri tal-ADR obbligatorji fil-livell nazzjonali – dment li l-legiżlazzjoni nazzjonali rilevanti ma twaqqafx lill-partijiet milli jeżerċitaw id-dritt tagħhom ta' aċċess għas-sistema gudizzjarja.

²¹ L-eżitu ta' proċedura tal-ADR jista' jkun vinkolanti, pereżempju, permezz tal-effett *res judicata* tiegħu (kif inhu l-każ fi proċeduri ta' arbitraġġ tal-konsumatur); permezz tas-shubija tan-negozjant f'assoċjazzjoni tan-negozju li l-artikoli ta' inkorporazzjoni tagħha jkun fihom impenn rilevanti għall-membri tagħha; permezz ta' impenn magħmul min-negozjant fil-konfront tal-konsumatur (pereżempju fit-termini u l-kundizzjonijiet li n-negozjant juża għall-kuntratti tal-konsumatur).

²² Ara l-Artikolu 2(3) tad-Direttiva tal-ADR.

²³ Ir-raġunament huwa li l-Istati Membri jinsabu fl-aħjar pożizzjoni biex jivvalutaw liema mudell tal-ADR jaħdem l-aħjar f'liema settur tal-bejgħ bl-imnut u li dawn ikunu jistgħu jibnu, fejn xieraq, fuq it-tradizzjonijiet tagħhom tal-ADR tal-konsumaturi diġà eżistenti, cp. premessa 15 għad-Direttiva tal-ADR.

²⁴ Għal graff indikattiv fuq il-fluss tax-xogħol tal-pjattaforma, ara l-ewwel Rapport tal-ODR, COM(2017) 744 final, fil-paġna 2.

partikolari dwar l-użu tal-pjattaforma tal-ODR, l-entitajiet tal-ADR, id-drittijiet tal-konsumatur u mezzi oħra ta' rimedju²⁵. Kull Stat Membru għandu jinnomina punt ta' kuntatt tal-ODR li jospita mill-inqas żewġ konsulenti tal-ODR. Il-punti ta' kuntatt nazzjonali tal-ODR jikkooperaw ma' xulxin f'network ġestit mill-Kummissjoni. In-negożjanti onlajn u l-postijiet tas-suq onlajn huma meħtieġa jinkludu fuq is-siti web tagħhom link elettroniku għall-pjattaforma tal-ODR. In-negożjanti onlajn huma obbligati wkoll li jipprovdu l-indirizz elettroniku tagħhom²⁶.

Ir-Regolament japplika wkoll għal tilwim mibdi minn negożjant kontra konsumatur (tilwim bejn in-negożji u l-konsumaturi) sa fejn l-Istat Membru ta' residenza abitwali tal-konsumatur jippermetti li tali tilwim jiġi solvut permezz ta' entità tal-ADR²⁷.

3. L-applikazzjoni tad-Direttiva 2013/11/UE

a) Traspożizzjoni mill-Istati Membri

L-Artikolu 25(1) tad-Direttiva tal-ADR kien jeżiġi li l-Istati Membri jdaħħlu fis-seħħ il-liġijiet, ir-regolamenti u d-dispożizzjonijiet amministrattivi meħtieġa biex jikkonformaw mad-Direttiva sad-9 ta' Lulju 2015. Il-Kummissjoni appoġġjat il-proċess ta' implimentazzjoni billi stabbiliet Grupp Espert tal-ADR li ltaqa' erba' darbiet bejn l-2013 u l-bidu tal-2015²⁸. Madankollu, għadd konsiderevoli ta' Stati Membri naqsu milli jikkomunikaw fil-ħin miżuri ta' implimentazzjoni nazzjonali. Bħala riżultat tal-valutazzjoni tal-konformità tagħha, il-Kummissjoni bdiet proċedimenti ta' ksur għal nuqqas ta' komunikazzjoni (parzjali jew sħiħ) ta' miżuri ta' implimentazzjoni kontra 16-il Stat Membru. L-Istati Membri kollha kkonċernati sussegwentement innotifikaw l-implimentazzjoni sħiħa tad-Direttiva. Wara verifika addizzjonali tat-traspożizzjoni li kkonfermat traspożizzjoni sħiħa, il-Kummissjoni għalqet il-proċedimenti ta' ksur kollha. Barra minn hekk, il-Kummissjoni fetħet djalogi strutturati (EU Pilot) ma' żewġ Stati Membri. Iż-żewġ EU Pilots sussegwentement ingħalqu²⁹.

²⁵ Ir-Regolament jirrikjedi li l-punti ta' kuntatt tal-ODR jipprovdu s-servizzi tagħhom f'kazijiet transkonfinali, filwaqt li l-Istati Membri għandhom l-għażla regolatorja li jitolbu lill-punti ta' kuntatt tal-ODR jipprovdu s-servizzi kollha tagħhom jew parti minnhom anke f'kazijiet domestiċi.

²⁶ Sabiex jippreżenta b'suċċess ilment fuq il-pjattaforma Ewropea tal-ODR, il-konsumatur jeħtieġ li jiddikjara l-indirizz elettroniku tan-negożjant onlajn. Negożjanti onlajn li diġà huma rreġistrati fil-pjattaforma tal-ODR jistgħu jintgħażlu mill-konsumatur minn lista.

²⁷ Ara l-Artikolu 2(2) tar-Regolament tal-ODR.

²⁸ Il-Grupp ta' Esperti tal-ADR kien magħmul minn esperti nnominati mill-Istati Membri. Rappreżentanti minn pajjiżi taż-ŻEE li mhumiex Stati Membri u mis-Segretarjat tal-Parlament Ewropew hadu sehem ukoll fil-laqgħat kollha jew f'parti minnhom.

²⁹ Stat Membru wiehed ħassar il-leġiżlazzjoni inizjali tiegħu u daħħal fis-seħħ leġiżlazzjoni ta' implimentazzjoni ġdida li kienet konformi għalkollox. Fit-tieni każ ta' EU Pilot, it-thassib inizjali tal-Kummissjoni twarrab permezz tad-djalogu mal-Istat Membru.

Fl-1 ta' Lulju 2017, id-Direttiva tal-ADR saret applikabbli fil-pajjizi taż-ŻEE l-Iżlanda, il-Liechtenstein u n-Norveġja. L-Iżlanda għadha ma kkomunikatx it-traspożizzjoni tad-Direttiva³⁰.

b) It-tfassil tar-reġimi nazzjonali tal-ADR

L-Istati Membri għamlu użu differenti mill-flessibbiltà li d-Direttiva tagħtihom fl-implimentazzjoni tad-dispożizzjonijiet tagħha. Il-biċċa l-kbira tal-Istati Membri għażlu lista miftuħa ta' entitajiet tal-ADR, jiġifieri sistema fejn il-korpi għas-soluzzjoni tat-tilwim li qed jitolbu li jiġu ċċertifikati bħala entitajiet tal-ADR jiġu ċċertifikati jekk ikunu jikkonformaw mar-rekwiżiti ta' kwalità tad-Direttiva kif trasposti fil-liġi nazzjonali. Għadd limitat ta' Stati Membri jsegwu approċċ b'lista magħluqa fejn lista sħiħa ta' entitajiet tal-ADR hija pprovduta fil-leġiżlazzjoni ta' implimentazzjoni u ebda entità oħra tal-ADR ma tista' tiġi ċċertifikata³¹. F'xi Stati Membri b'lista miftuħa ta' entitajiet tal-ADR il-leġiżlazzjoni ta' implimentazzjoni teħtieġ ċerti korpi pubbliċi għas-soluzzjoni tat-tilwim li jiġu ċċertifikati bħala entitajiet tal-ADR³².

Il-biċċa l-kbira tal-Istati Membri jirrikonoxxu t-tipi kollha ta' proċeduri koperti mid-Direttiva bħala proċeduri tal-ADR possibbli. Madankollu, għadd limitat ta' Stati Membri eskludew l-arbitraġġ tal-konsumatur mill-kamp ta' applikazzjoni tal-leġiżlazzjoni ta' implimentazzjoni tagħhom³³. Huma biss ftit l-Istati Membri li għamlu użu mill-possibbiltà prevista fl-Artikolu 2(2)(a) tad-Direttiva tal-ADR li jagħrfu lill-konċiljaturi tal-kumpaniji ("*médiateurs d'entreprise*") bħala entitajiet tal-ADR possibbli.³⁴

Filwaqt li fil-maġġoranza tal-Istati Membri l-leġiżlazzjoni ta' implimentazzjoni tirrifletti l-livell ta' protezzjoni tal-konsumatur mogħti mir-rekwiżiti ta' kwalità tad-Direttiva, għadd ta' Stati Membri stabbilixxew rekwiżiti ta' kwalità addizzjonali jew aktar stretti – jew fil-leġiżlazzjoni ta' implimentazzjoni nnifisha jew billi taw lill-awtoritajiet nazzjonali kompetenti tagħhom is-setgħa li jstabbilixxu rekwiżiti addizzjonali jew aktar stretti għall-entitajiet tal-ADR taħt is-supervizzjoni tagħhom.

Eżempji ta' rekwiżiti ta' kwalità addizzjonali jew aktar stretti fil-livell nazzjonali

- L-Artikolu 6(a) tad-Direttiva tal-ADR jipprevedi li l-persuni fiżiċi responsabbli mill-ADR għandu "possess the necessary knowledge and skills in the field of alternative dispute resolution, as well as a general understanding of the law" (jkollhom l-għarfien u l-hiliet meħtieġa fil-qasam tas-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim, kif ukoll bħala

³⁰ Għalhekk, l-Awtorità ta' Sorveljanza tal-EFTA ressqet proċedimenti kontra l-Iżlanda quddiem il-Qorti tal-EFTA.

³¹ Eżempju ta' dan huwa l-Awstrija.

³² Eżempju ta' dan huwa l-Polonja fejn il-leġiżlazzjoni ta' implimentazzjoni tirrikjedi li l-Uffiċċju Regolatorju tal-Energija, l-Uffiċċju tal-Komunikazzjonijiet Elettronici, l-Awtorità għas-Sorveljanza Finanzjarja, l-Ombudsman Finanzjarju, l-Uffiċċju tat-Trasport bil-Ferrovija u l-Ispettorat tal-Kummerċ jipprovdu servizzi tal-ADR u jiġu ċċertifikati bħala entitajiet tal-ADR.

³³ Eżempju ta' dan huwa Franza. Il-leġiżlazzjoni ta' implimentazzjoni Ġermaniża teskludi l-proċeduri fejn tiġi imposta soluzzjoni fuq il-konsumatur jew li jeskludu d-dritt tal-konsumatur ta' aċċess għall-qrati.

³⁴ Eżempji ta' dawn huma Spanja u Franza.

fehim generali tal-ligi). Barra minn hekk, il-legizlazzjoni ta' implimentazzjoni Ġermaniża tirrikjedi li dawk il-persuni jkunu avukati kkwalifikati jew medjaturi ċċertifikati għalkollox. Il-legizlazzjoni ta' implimentazzjoni Ċeka teħtieġ grad universitarju jew ta' master fil-ligi. Bl-istess mod, il-Polonja stabbiliet rekwiżiti addizzjonali speċifiċi rigward il-kwalifika tal-persuni responsabbli mill-ADR f'ċerti entitajiet pubbliċi tal-ADR³⁵.

- L-Artikolu 8(c) tad-Direttiva tal-ADR jipprevedi li l-proċedura tal-ADR għandha tkun mingħajr ħlas jew disponibbli b'tariffa nominali għall-konsumaturi. Skont il-legizlazzjoni ta' implimentazzjoni Ċeka, Spanjola, Franciża, Litwana u Finlandiża, l-ADR tal-konsumaturi hija dejjem mingħajr ħlas għall-konsumatur. Il-legizlazzjoni ta' implimentazzjoni Slovakkja tillimita t-tariffi għall-konsumaturi għal EUR 5, filwaqt li l-legizlazzjoni ta' implimentazzjoni Daniża tillimitahom għal DKK 100.
- L-Artikolu 8(e) tad-Direttiva tal-ADR jistipula li fil-każ ta' tilwim kumpless ħafna, il-perjodu ta' 90 jum għat-tlestija tal-proċedura tal-ADR jista' jiġi estiż fid-diskrezzjoni tal-entità tal-ADR. Barra minn hekk, il-ligi Belġjana tistabbilixxi li l-perjodu ta' 90 jum jista' jiġi estiż darba biss (għal massimu ta' 180 jum), filwaqt li l-ligi Portugiża tistabbilixxi li tista' tiġi estiża darbtejn biss (għal massimu ta' 270 jum).
- L-Awtorità tal-Avjazzjoni Ċivili tar-Renju Unit, waħda mill-awtoritajiet nazzjonali kompetenti tar-Renju Unit, ippubblikat "Gwida għall-Applikanti tal-ADR" li tistabbilixxi numru ta' rekwiżiti ta' kwalità li jaqbu dawk stipulati fil-legizlazzjoni ta' implimentazzjoni tar-Renju Unit³⁶.

Kaxxa 1

c) Id-disinn tax-xenarji nazzjonali tal-ADR

Skont l-Artikolu 24(2) tad-Direttiva tal-ADR, l-Istati Membri kellhom jikkomunikaw lill-Kummissjoni l-ewwel lista tagħhom ta' entitajiet tal-ADR sad-9 ta' Jannar 2016. Bħala konsegwenza tad-dewmien tagħhom fit-traspożizzjoni tad-Direttiva, ħafna Stati Membri kienu tard ukoll biex jinnotifikaw il-listi tagħhom tal-entitajiet tal-ADR. Kważi l-kopertura territorjali u settorjali sħiħa tal-ADR inkisbet biss fl-aħħar tal-2018³⁷. Sal-lum, l-Istati Membri kollha, il-Liechtenstein u n-Norveġja nnotifikaw total ta' 460 entità tal-ADR.

Ix-xenarji tal-ADR huma differenti ħafna fost l-Istati Membri, b'mod partikolari fir-rigward tan-numru ta' entitajiet tal-ADR iċċertifikati u l-mudelli tal-ADR f'termini ta' identità korporattiva, finanzjament, kopertura u tip ta' proċedura tal-ADR operata. Barra minn hekk, hemm varjazzjoni fil-mudelli speċifiċi tal-ADR. Perezempju, filwaqt li xi entitajiet tal-ADR inkorporati privatament huma ta' natura mhux għall-profitt, oħrajn għandhom l-għan li jagħmlu profitt. Fil-biċċa l-kbira tal-Istati Membri hemm entità tal-ADR residwa waħda jew

³⁵ Cp. hawn fuq, nota f'qiegħ il-paġna **Error! Bookmark not defined.** Perezempju, il-persuni responsabbli mill-ADR fl-Ombudsman Finanzjarju Pollakk huma mitluba li jkollhom grad fil-ligi jew edukazzjoni ekonomika oghla.

³⁶ Il-Gwida hija disponibbli fuq <http://publicapps.caa.co.uk/docs/33/CAP1324-July2018-Feb2019Amends-FINAL.PDF>.

³⁷ Bhalissa għadhom jeżistu nuqqasijiet puntwali limitati fil-kopertura tal-ADR.

aktar li huma kompetenti għat-tilwim tal-konsumaturi mhux kopert minn entità oħra tal-ADR³⁸.

Eżempji tad-diversità tax-xenarji nazzjonali tal-ADR

- Ir-Rumanija nnotifikat biss entità waħda tal-ADR li tkopri tilwim tal-konsumaturi fis-setturi kollha tal-bejgħ bl-imnut. Bħala korp pubbliku, l-entità tal-ADR hija ta' natura mhux għall-profitt.
- Franza nnotifikat lil 99 entità tal-ADR speċifiċi għas-settur li jinkludu tliet korpi pubbliċi, 43 konċiljatur tal-kumpaniji (“*médiateurs d’entreprise*”), 27 entità tal-ADR annessi ma' assoċjazzjoni jew federazzjoni, 24 assoċjazzjoni ta' medjaturi u żewġ kummissjonijiet ta' medjazzjoni kolleġġjali. Uħud mill-entitajiet tal-ADR inkorporati privatament għandhom l-għan li jagħmlu profitt. B'konformità mal-leġizlazzjoni ta' implimentazzjoni Franċiża, l-ebda waħda mill-entitajiet Franċiżi tal-ADR ma topera proċedura fejn tiġi imposta soluzzjoni fuq il-partijiet.

Kaxxa 2

Id-diversità tax-xenarji nazzjonali tal-ADR tidher ukoll fid-differenzi fir-rigward tal-awtoritajiet nazzjonali kompetenti. Il-biċċa l-kbira tal-Istati Membri hatru awtorità nazzjonali kompetenti waħda biss.³⁹ Ir-rwol tal-awtorità kompetenti nazzjonali ġie assenjat l-aktar lill-awtoritajiet responsabbli mill-politika tal-konsumatur jew lir-regolaturi settorjali. Fi Franza, ġie stabbilit korp speċifiku biex iwettaq il-funzjoni tal-awtorità nazzjonali kompetenti: il-Kummissjoni ta' Valutazzjoni u Monitoraġġ għall-ADR tal-Konsumaturi (“*Commission d’Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation*”). Il-proċeduri ta' ċertifikazzjoni u l-prattiki ta' monitoraġġ ivarjaw bejn l-Istati Membri. Il-biċċa l-kbira tal-awtoritajiet nazzjonali kompetenti joperaw proċedura standard ta' ċertifikazzjoni skattata mill-applikazzjoni informali minn korp għas-soluzzjoni tat-tilwim li jixtieq jiġi ċertifikat bħala entità tal-ADR. L-obbligi ta' monitoraġġ tal-awtoritajiet nazzjonali kompetenti fil-biċċa l-kbira tagħhom jitwettqu abbażi tar-rapporti annwali tal-attività tal-entitajiet tal-ADR u l-informazzjoni mill-ilmenti. Madankollu, l-awtoritajiet nazzjonali kompetenti f'xi Stati Membri wkoll jiskambjaw regolarment informazzjoni mal-entitajiet tal-ADR taħt is-supervizjoni tagħhom⁴⁰ u/jew iwettqu verifiki regolari.⁴¹ Fl-Istati Membri b'aktar minn awtorità nazzjonali kompetenti waħda hemm livelli differenti ta' koordinazzjoni u kooperazzjoni domestiċi bejn l-awtoritajiet nazzjonali kompetenti. Filwaqt li f'xi wħud minn

³⁸ F'uhud mill-Istati Membri b'entitajiet tal-ADR residwi l-entità residwa tista' tittratta wkoll tilwim li għalih il-kopertura tal-ADR hija diġà żgurata permezz ta' entità tal-ADR speċifika għas-settur.

³⁹ L-Istati Membri li għażlu li jinnominaw aktar minn awtorità nazzjonali kompetenti waħda huma l-Ġermanja, Spanja, l-Italja, il-Litwanja, in-Netherlands, l-Awstrija u r-Renju Unit.

⁴⁰ Pereżempju billi jinżammu “Assembleji tal-ADR” nazzjonali li jiltaqgħu mal-entitajiet tal-ADR iċċertifikati kollha fl-Istat Membru kkonċernat.

⁴¹ Eżempju ta' dan huwa l-Belġju fejn l-awtorità nazzjonali kompetenti twettaq “verifiki shaħ” ta' żewġ entitajiet tal-ADR iċċertifikati u “verifiki zġhar” tal-entitajiet l-oħra kollha tal-ADR iċċertifikati darba fis-sena. Verifiki shaħ jevalwaw il-konformità tal-entitajiet tal-ADR mar-rekwiżiti kollha ta' kwalità, verifiki zġhar jivvalutaw il-konformità mar-rekwiżiti ta' aċċessibbiltà u trasparenza billi jeżaminaw is-siti web tal-entitajiet tal-ADR, ir-rapporti annwali u t-taħriġ segwit mill-persunal. Ara *Biard, A., On the Road to High-Quality Consumer ADR: the Belgian Experience (Fit-Triq lejn ADR tal-Konsumaturi ta' Kwalità Għolja: l-esperjenza Belġjana)*, għadha mhix ippubblikata, sub 1.3.

dawk l-Istati Membri l-awtoritajiet nazzjonali kompetenti joperaw xi ftit jew wisq b'mod indipendenti minn xulxin, l-Istati Membri l-oħra jipprovdu għal koordinazzjoni u skambju regolari tal-aħjar prattika⁴².

d) L-impatt tad-Direttiva tal-ADR u l-użu tal-ADR tal-konsumaturi fl-Istati Membri

Id-Direttiva kkonsolidat u kkomplementat l-ADR tal-konsumaturi fl-Istati Membri, u tejbet il-kwalità tagħha. L-Istati Membri li qabel ma kellhomx kultura tal-ADR ziedu l-ADR tal-konsumaturi max-xenarji nazzjonali tagħhom għas-soluzzjoni għat-tilwim tal-konsumaturi. Fl-Istati Membri fejn l-ADR kienet diġà teżisti, id-Direttiva kienet tagħti bidu għal reviżjoni tal-effettività tal-istrutturi preċedenti tal-ADR u tikkomplementahom u taġġornahom biex ikunu konformi mar-rekwiżiti ta' kopertura sħiħa u ta' kwalità tad-Direttiva. Il-korpi ta' soluzzjoni għat-tilwim tal-konsumaturi diġà eżistenti li xtaqu jiġu ċċertifikati bhala entitajiet tal-ADR ġew imhegġa biex jirrevedu l-organizzazzjoni, il-proċedura u l-proċessi ta' trattament tal-każijiet tagħhom. Il-korpi ta' soluzzjoni għat-tilwim tejbju s-siti web tagħhom, adattaw l-organizzazzjoni u l-proċeduri tagħhom jew biddlu l-istruttura ta' governanza tagħhom. B'mod ġenerali, it-trasparenza tal-entitajiet u tal-proċeduri tal-ADR żdiedet b'mod konsiderevoli, il-hinijiet tat-trattament tal-każijiet tnaqqsu, l-entitajiet tal-ADR joffru aktar taħriġ tal-persunal u l-utenti huma aktar sodisfatti bis-servizzi pprovduti mill-entitajiet tal-ADR. L-istabbiliment ta' infrastrutturi tal-ADR ta' kwalità għolja pprova wkoll inċentiv għan-negożjanti biex jirrevedu u jtejbju l-proċessi interni tagħhom għat-trattament tal-ilmenti⁴³.

Ir-rekwiżiti ta' trasparenza għall-entitajiet tal-ADR, b'mod partikolari r-rekwiżit li jiġu ppubblikati rapporti annwali tal-attività, kif ukoll il-mekkaniżmu ta' ċertifikazzjoni u monitoraġġ jipprovdu inċentiv importanti għall-entitajiet tal-ADR biex jirrevedu l-prestazzjoni tagħhom fuq bażi kontinwa. Bl-istess mod, l-obbligu tal-awtoritajiet nazzjonali kompetenti li jirrapportaw dwar ix-xenarju nazzjonali tagħhom tal-ADR jikkontribwixxi għal reviżjoni regolari tal-effettività ġenerali tal-ADR tal-konsumaturi fl-Istati Membri. Fuq il-bażi tal-ewwel esperjenzi taht il-qafas regolatorju l-ġdid, diskussjonijiet dwar l-adattamenti possibbli tax-xenarji nazzjonali tal-ADR u l-identifikazzjoni tal-aħjar prattika fit-twassil tal-ADR tal-konsumaturi bħalissa jinsabu għaddejjin f'għadd ta' Stati Membri. Dawn id-diskussjonijiet qed isiru dejjem aktar ta' firxa transkonfinali, bl-għażliet ta' tfassil li ġew

⁴² Eżempju ta' dan huwa l-Italja fejn il-Ministeru għall-Iżvilupp Ekonomiku, l-awtorità nazzjonali kompetenti li twettaq il-funzjoni ta' punt uniku ta' kuntatt għall-Kummissjoni, torganizza laqgħat regolari ta' koordinazzjoni u ta' tmexxija ("*Tavolo di Coordinamento e di Indirizzo*") mal-awtoritajiet nazzjonali kompetenti Taljani l-oħra.

⁴³ Irrapportati minn negożjanti fl-Assemblea tal-ADR tal-2018 u avvenimenti oħra ta' partijiet interessati tal-ADR/ODR ospitati mill-Kummissjoni. Is-sejbiet huma marbuta wkoll mal-użu min-negożjanti tal-pjattaforma tal-ODR u r-rispons tan-negożjanti miġbur fil-kuntest tal-kampanji ta' komunikazzjoni tal-ADR/ODR tal-Kummissjoni. It-Tabella ta' Valutazzjoni tal-Kundizzjonijiet tal-Konsumatur tal-2019 tal-Kummissjoni (għadha mhix ippubblikata) tindika li 64.6 % tal-konsumaturi lmentaw direttament mal-bejjiegh bl-immut jew mal-fornitur tas-servizz li jirrapprezenta zieda ta' aktar minn 10 punti percentwali meta mqabbla mal-2016.

ittestjati b'suċċess f'xi Stati Membri jiġu adottati fi Stati Membri oħra.⁴⁴ Qieghda tinholoq komunità madwar l-Unjoni tal-partijiet interessati tal-ADR.

Filwaqt li d-disponibbiltà u l-kwalità tal-ADR ġew imsaħħa fl-Unjoni kollha, l-użu tal-qafas il-ġdid huwa differenti fost l-Istati Membri. Bejn wiehied u ieħor jistgħu jiġu distinti tliet gruppi ta' Stati Membri: (i) l-Istati Membri b'kultura tal-ADR diġà eżistenti żviluppata sew (pereżempju, Il-Finlandja), fejn ma jkun hemm l-ebda bidliet sinifikanti fl-użu tal-ADR; (ii) l-Istati Membri b'xenarji tal-ADR diġà eżistenti, iżda li qabel ma kinux kompluti (pereżempju, Il-Ġermanja), fejn hemm tendenza ta' tkabbir; u (iii) l-Istati Membri li ma għandhom l-ebda tradizzjoni diġà eżistenti tal-ADR (pereżempju, Is-Slovenja), fejn l-użu tal-ADR għadu bil-mod.

B'mod ġenerali, il-qafas il-ġdid tal-ADR għadu ma jintużax biżżejjed. Fuq il-bażi tal-evidenza miġbura għal dan ir-rapport, jistgħu jiġu identifikati tliet sfidi ewlenin li attwalment jillimitaw l-effettività shiħa tal-qafas:

(1) L-għarfien u l-perċezzjonijiet tal-ADR

Filwaqt li l-għarfien ġenerali dwar l-ADR żdied kemm fost il-konsumaturi kif ukoll fost il-bejjieġha bl-imnut, il-livelli ta' għarfien għadhom insuffiċjenti f'xi reġjuni u setturi tal-bejgħ bl-imnut. B'mod ġenerali, l-għarfien dwar l-ADR huwa inqas fl-SMEs milli fil-bejjieġha bl-imnut il-kbar⁴⁵. Fost kemm il-konsumaturi kif ukoll in-negozjanti, hemm kuncetti żbaljati dwar l-ADR u l-entitajiet tal-ADR. Pereżempju, il-konsumaturi xi kultant iħawdu lill-entitajiet tal-ADR mas-servizz ta' assistenza lill-klijenti tan-negozjant jew iħarsu lejhom bħala preġudikati favur in-negozjant, b'mod partikolari meta l-entità tal-ADR tkun marbuta man-negozjant jew l-assocjazzjoni tan-negozju tan-negozjant jew meta l-eżitu tal-proċedura tal-ADR jikkonferma l-pożizzjoni tan-negozjant⁴⁶. In-negozjanti xi kultant iqisu l-entitajiet tal-ADR bħala li jirrappreżentaw l-interessi tal-konsumaturi u għalhekk iħarsu lejhom bħala preġudikati favur il-konsumatur. Is-sitwazzjoni hija

⁴⁴ Eżempju ta' dan huwa l-adozzjoni ta' mekkaniżmi ta' "naming and shaming" li originaw fil-pajjiżi Nordiċi minn ċerti entitajiet tal-ADR fin-Nofsinhar tal-Ewropa.

⁴⁵ Skont l-edizzjoni tal-2017 tat-Tabella ta' Valutazzjoni tal-Kundizzjonijiet tal-Konsumatur, aktar minn nofs il-bejjieġha bl-imnut (55.2 %) huma konxji mill-ADR (ara https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf fil-paġna 66). L-edizzjoni tat-Tabella ta' Valutazzjoni tal-2019 (għadha mhix ippubblikata) turi valuri komparabbli.

⁴⁶ CP. pereżempju *Department for Business, Energy & Industrial Strategy (BEIS)*, Alternative dispute resolution and the court system (Dipartiment għan-Negozju, l-Energija u l-Istrateġija Industrijali (BEIS), Soluzzjoni alternattiva għat-tilwim u s-sistema tal-qorti), Rapport Finali (April 2018), disponibbli fuq: https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/698442/Final_report_-_Resolving_consumer_disputes.pdf, pp. 2 *et seq.*

aggravata bid-diversità tax-xenarji tal-ADR li fihom firxa kbira ta' mudelli, ismijiet⁴⁷ u proċeduri⁴⁸ tal-ADR.

(2) Navigazzjoni tax-xenarji nazzjonali tal-ADR

Id-diversità tax-xenarji tal-ADR tagħmilhom diffiċli biex jiġu nnavigati għall-konsumaturi u n-negozjanti, b'mod partikolari fl-Istati Membri b'għadd kbir ta' entitajiet tal-ADR iċċertifikati. B'mod generali, hemm inqas ċarezza dwar l-entità tal-ADR li għaliha jistgħu jirrikorru l-konsumaturi u n-negozjanti meta jkun hemm aktar minn entità waħda tal-ADR għal kull settur tal-bejgħ bl-innut. Diffikultà speċifika fin-navigazzjoni tax-xenarju tal-ADR ta' Stat Membru tinqala' meta din tkun tinkludi entitajiet tal-ADR li l-kamp ta' applikazzjoni tagħhom ikun limitat għal aspetti speċifiċi ta' tilwim f'settur partikolari tal-bejgħ bl-innut – bl-effett li l-konsumatur jista' jkollu bżonn jirrikorri għal żewġ entitajiet tal-ADR biex il-kwistjoni tiegħu tiġi ttrattata b'mod sħiħ⁴⁹.

(3) Il-partecipazzjoni tan-negozjanti fil-proċeduri tal-ADR

Filwaqt li l-partecipazzjoni generali tan-negozjanti fl-ADR żdiedet bil-mod, iżda b'mod kostanti mill-2014, bħalissa wiehed biss minn kull tliet bejjieġha bl-innut huwa lest li juża l-ADR⁵⁰. Jidher ċar li dan mhuwiex biżżejjed, anke meta jitqies li għadd sinifikanti ta' bejjieġha bl-innut li ma jużawx l-ADR isolvu t-tilwim b'mod bilaterali mal-konsumatur⁵¹. Fuq il-bażi tal-flessibilità li d-Direttiva toffri lill-Istati Membri fit-tfassil tax-xenarji nazzjonali tagħhom tal-ADR, f'għadd ta' Stati Membri ġew żviluppati jew miżmuma mudelli tal-ADR li jagħtu rati għoljin ta' partecipazzjoni. Dawn il-mudelli tal-ADR jistgħu jinstabu f'kull waħda mill-erba' kategoriji li ġejjin:

⁴⁷ Biard, A., On the Road to High-Quality Consumer ADR: the Belgian Experience (Fit-Triq lejn ADR tal-Konsumaturi ta' Kwalità Għolja: l-esperjenza Belġjana), għadha mhix ippubblikata, sub 2.2, tissuġġerixxi li l-isem tal-entità residwa tal-ADR Belġjana (“*Service de Médiation pour le Consommateur*”/“*Consumentenombudsdienst*”) jista' jikkontribwixxi għal perċezzjoni fost in-negozjanti li l-entità tal-ADR tirrappreżenta l-interessi tal-konsumatur u għalhekk hija preġudikata favur il-konsumatur.

⁴⁸ Ir-riċerka tissuġġerixxi li l-perċezzjonijiet tal-konsumaturi dwar il-ġustizzja ta' proċedura tal-ADR jiġu skattati wkoll minn fatturi li huma speċifiċi għall-kultura fl-Istat Membru rilevanti. Pereżempju, il-konsumaturi Ġermaniżi għandhom it-tendenza li jivvalutaw aktar proċeduri formali u orjentati lejn il-ligi filwaqt li l-konsumaturi tar-Renju Unit jivvalutaw aktar il-fatt li jingħataw widen u li jkun jistgħu jipprevjenu lil oħrajn milli jkollhom l-istess problema. Barra minn hekk, l-aspettattivi tal-konsumaturi fil-konfront ta' proċedura tal-ADR huma differenti meta l-entità tal-ADR tkun korp pubbliku minn meta tkun inkorporata privatament. Ara *Creutzfeldt, N.*, Project Report: Trusting the middle-man: Impact and legitimacy of ombudsmen in Europe (2016) (Rapport tal-Proġett: Nafdaw lill-intermedjarju: L-impatt u l-leġittimità tal-ombudsmen fl-Ewropa (2016)), disponibbli fuq: https://www.law.ox.ac.uk/sites/files/oxlaw/ombuds_project_report_nc_2.pdf.

⁴⁹ Pereżempju, f'xi Stati Membri hemm entità tal-ADR speċifika għas-settur li tittratta tilwim dwar id-drittijiet tal-passiġġieri tal-UE (pereżempju kumpens statutorju għal titjira ttardjata) filwaqt li kwistjonijiet relatati (pereżempju rigward pakkett tal-ivvjaġġar) jaqgħu taħt il-kompetenza tal-entità residwa tal-ADR.

⁵⁰ Skont l-edizzjoni tal-2017 tat-Tabella ta' Valutazzjoni tal-Kundizzjonijiet tal-Konsumatur, f'it inqas minn terz tal-bejjieġha bl-innut (31.8 %) huma lesti li jużaw l-ADR, li jirrapreżentaw zieda b'1.6 punti perċentwali mill-2014 (ara https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf fil-paġna 66). L-edizzjoni tat-Tabella ta' Valutazzjoni tal-2019 (għadha mhix ippubblikata) turi zieda żgħira oħra b'1.5 punti perċentwali.

⁵¹ Kif intwera mill-fatt li l-pjattaforma tal-ODR tiskatta soluzzjoni diretta f'mhux aktar minn 42 % tal-każijiet (ara hawn taht, taqsima 4a2)), mir-rispons tan-negozjanti miġbur fil-kuntest tal-kampanji tal-ADR/ODR tal-Kummissjoni u min-numru dejjem akbar ta' konsumaturi li jilmentaw direttament mal-bejjieġha bl-innut (ara hawn fuq, nota f'qiegħ il-paġna **Error! Bookmark not defined.**).

- i. mudelli fejn il-partecipazzjoni tan-negozjant tkun awtorizzata mil-legizlazzjoni nazzjonali;
- ii. mudelli fejn il-partecipazzjoni tan-negozjant mhijiex awtorizzata mil-legizlazzjoni, iżda n-negozjant xorta waħda huwa obligat li jipparteċipa fil-proċedura tal-ADR⁵²;
- iii. mudelli fejn in-negozjant la huwa awtorizzat mil-legizlazzjoni u lanqas obligat li jipparteċipa fil-proċedura tal-ADR, iżda huwa incensivat li jagħmel dan permezz ta' mekkaniżmu speċifiku⁵³; u
- iv. mudelli fejn in-negozjant la huwa awtorizzat mil-legizlazzjoni u lanqas obligat li jipparteċipa fil-proċedura tal-ADR, u fejn in-negozjant mhuwiex incensivat biex jipparteċipa permezz ta' mekkaniżmu speċifiku⁵⁴.

Madankollu, f'għadd ta' reġjuni u setturi tal-bejgħ bl-innut il-mudelli tal-ADR attwalment offruti jagħtu biss rati ta' parteċipazzjoni insuffiċjenti għan-negozjanti.

Sabiex jittejjbu l-għarfien u l-fehim tal-konsumaturi u tan-negozjanti dwar l-ADR u sabiex jiżdied l-użu tal-ADR, il-Kummissjoni wettqet kampanji ta' komunikazzjoni tal-ADR/ODR fl-2016, fl-2017 u fl-2018. Sabiex jittejjbu l-għarfien u l-użu tal-ADR b'mod speċifiku fost l-SMEs, il-Kummissjoni inkludiet modulu dwar l-ADR/ODR tal-konsumaturi fil-programm ta' taħriġ "Consumer Law Ready" (Lest għal-Liġi tal-Konsumatur) għall-SMEs dwar il-liġi tal-konsumatur.⁵⁵ Barra minn hekk, il-Kummissjoni appoġġjat l-iskambju bejn il-partijiet interessati tal-ADR, il-holqien ta' networks, diskussjonijiet dwar l-aħjar Prattika u l-emerġenza ta' komunità madwar l-Unjoni tal-partijiet interessati tal-ADR permezz ta' għadd ta' avvenimenti tal-partijiet interessati, inkluża l-Assemblea tal-ADR tal-2018 li laqqgħet aktar minn 350 rappreżentant tal-komunità Ewropea tal-ADR. Dan kien jinkludi rappreżentanti tal-konsumaturi u tan-negozji, regolaturi, akkademiċi u 187 rappreżentant mill-korpi tal-ADR. Il-Kummissjoni appoġġjat ukoll lill-entitajiet tal-ADR permezz ta' għotjiet biex jibnu l-kapaċità tagħhom.

Il-biċċa l-kbira tal-Istati Membri ppromwovew il-qafas ġdid tal-ADR/ODR permezz ta' attivitajiet ta' komunikazzjoni fuq livell nazzjonali, reġjonali jew lokali. Fuq l-inizjattiva tal-entitajiet tal-ADR, ikkawżata wkoll mill-avvenimenti tal-partijiet interessati tal-Kummissjoni, ġew stabbiliti networks godda tal-ADR u formati għal skambji regolari bejn il-partijiet interessati tal-ADR. L-emerġenza ta' komunità madwar l-Unjoni tal-partijiet interessati tal-ADR fertilizzat l-iskambju ta' mudelli u strategiji effettivi tal-ADR biex jiġu indirizzati l-isfidi msemmija hawn fuq għall-effettività sħiħa tagħha.

Eżempji ta' miżuri biex tittejjeb in-navigabbiltà tax-xenarji nazzjonali tal-ADR u jitnaqqas ir-riskju ta' konfużjoni

⁵² Pereżempju permezz tas-shubija tan-negozjant f'assoċjazzjoni tan-negozju li l-artikoli ta' inkorporazzjoni tagħha jkun fihom impenn rilevanti għall-membri tagħha; permezz ta' impenn magħmul min-negozjant fil-konfront tal-konsumatur (pereżempju fit-termini u l-kundizzjonijiet li n-negozjant juża għall-kuntratti tal-konsumatur).

⁵³ Pereżempju mekkaniżmu ta' "naming and shaming".

⁵⁴ Pereżempju entitajiet residwi tal-ADR fejn il-partecipazzjoni hija volontarja u mingħajr hlas għan-negozjanti.

⁵⁵ <https://www.consumerlawready.eu>

- Il-liġi Belġjana ma tirrikonoxxi l-iskemi ta' konċiljazzjoni tal-kumpaniji (“*médiateurs d’entreprise*”) bħala entitajiet tal-ADR taħt id-Direttiva. L-iskemi ta' konċiljazzjoni tal-kumpaniji huma pprojbiti bil-liġi milli jużaw termini bħal “ombuds”, “medjazzjoni”, “konċiljazzjoni”, “arbitraġġ”, “entità kkwalifikata” jew “soluzzjoni alternattiva għat-tilwim” sabiex tiġi evitata l-konfużjoni ma' entitajiet tal-ADR iċċertifikati⁵⁶. Barra minn hekk, huwa diskuss jekk it-terminu “ombudsman” (“*service de médiation*”/“*ombudsdienst*”) għandux ikun riżervat għall-entitajiet tal-ADR stabbiliti bil-liġi⁵⁷.
- Xi Stati Membri ħolqu portali onlajn li jgħinu lill-konsumaturi jinnavigaw ix-xenarju nazzjonali tal-ADR u jgħaddu l-ilmenti tagħhom lill-entità kompetenti tal-ADR⁵⁸.
- Xi Stati Membri jqisu li jintroduċu r-rekwiżit li entità tal-ADR għandha dejjem tkopri t-tilwim kollu tal-konsumaturi f'settur partikolari tal-bejgħ bl-imnut (u mhux biss tilwim f'parti mis-settur jew aspetti speċifiċi biss ta' tilwim)⁵⁹.
- F'xi Stati Membri qed jiġi diskuss ukoll jekk l-għadd ta' entitajiet tal-ADR iċċertifikati f'settur partikolari tal-bejgħ bl-imnut għandux ikun limitat għal wieħed⁶⁰.
- L-awtorità nazzjonali kompetenti Portugiża żviluppat sett ta' regoli proċedurali standard għall-entitajiet tal-ADR. Dawk ir-regoli proċedurali standard attwalment jintużaw minn sebgħa mit-12-il entità tal-ADR iċċertifikati fil-Portugall.
- L-awtorità nazzjonali kompetenti Portugiża pproduċiet ukoll mudell ta' informazzjoni dwar l-entitajiet tal-ADR għan-negożjanti biex jinformat lill-konsumaturi.

Kaxxa 3

Eżempji ta' mudelli tal-ADR u miżuri għat-titjib tal-partecipazzjoni tan-negożjanti fil-proċeduri tal-ADR u l-konformità mar-riżultati tal-ADR

- F'xi setturi (pereżempju s-settur tal-enerġija), għadd ta' Stati Membri għamlu l-partecipazzjoni tan-negożjanti fil-ADR obligatorja permezz tal-leġiżlazzjoni nazzjonali⁶¹.

⁵⁶ Art. XVI 2 Code de Droit économique/wetboek van ekonomisch recht Ara *Biard, A.*, On the Road to High-Quality Consumer ADR: the Belgian Experience (Fit-Triq lejn ADR tal-Konsumaturi ta' Kwalità Għolja: l-esperjenza Belġjana), għadha mhix ippubblikata, sub 1.2.

⁵⁷ *Jouant, N.*, Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation en Belgique : évolutions, Droit de la consommation – Consumentenrecht No 115 (2017), pp. 1 *et seqq.* (fil-paġna 62).

⁵⁸ Eżempju ta' dan huwa l-Belġju fejn attwalment jithaddmu tliet portali: *Belmed* (<https://economie.fgov.be/belmed>), is-sit web tal-Consumer Mediation Service (*Servizz ta' Medjazzjoni tal-Konsumatur*) (<https://mediationconsommateur.be>) u l-portal onlajn *Punt de contact/Meldpunt* (<https://pointdecontact.belgique.be/meldpunt>). Kif irrapportat minn *Biard, A.*, *loc. cit.*, sub 2.1., kont introdott f'Ġunju 2018 fil-parlament federali Belġjan jissuġġerixxi li t-tliet portali onlajn imsemmija hawn fuq jingħaqdu f'wieħed, peress li fiha nnifisha l-multipliċità tal-portali onlajn tidher li qed iżżid ir-riskju ta' konfużjoni fost il-konsumaturi.

⁵⁹ Ara *Biard, A.*, *loc. cit.*, sub 2.2.

⁶⁰ Ara pereżempju *Department for Business, Energy & Industrial Strategy (BEIS)*, Modernising consumer markets: green paper (2018) (Dipartiment għan-Negożju, l-Enerġija u l-Istrateġija Industrijali (BEIS), Nimmodernizzaw is-swieq tal-konsumatur: green paper (2018)), disponibbli fuq https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/699937/modernising-consumer-markets-green-paper.pdf, p. 51 (fil-paragrafu 152).

- Fil-Ġermanja, għe stabbilit korp pubbliku tal-ADR għat-tilwim tal-konsumaturi fis-settur tal-linji tal-ajru. Il-legiżlazzjoni nazzjonali tirrikjedi li l-linji tal-ajru jipparteċipaw fil-proċeduri tal-ADR quddiem dak il-korp sakemm ma jikkonformawx ma' entità tal-ADR iċċertifikata inkorporata privatament. Il-legiżlazzjoni ħadmet bhala inċentiv biex il-linji tal-ajru jsiru membri ta' assoċjazzjoni li topera entità tal-ADR fis-settur tat-trasport tal-passiġġieri. Illum, 44 mill-membri tal-assoċjazzjoni huma linji tal-ajru. Permezz tas-sħubija tagħhom fl-assoċjazzjoni, il-linji tal-ajru jaċċettaw ir-regoli ta' proċedura tal-entità tal-ADR bhala vinkolanti għalihom. Fl-2018, l-entità tal-ADR lahqet rata ta' soluzzjoni ta' 86 % għal tilwim dwar linji tal-ajru⁶².
- Fin-Netherlands, il-Fondazzjoni tal-Bordijiet għat-Tilwim tal-Konsumaturi ("*Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken*") topera bord ġenerali wiehed u aktar minn 50 bord għas-soluzzjoni tat-tilwim speċifiku għas-settur. Ir-regoli ta' proċedura tal-bordijiet speċifiċi għas-settur (kif ukoll it-termini u l-kundizzjonijiet standard għall-kuntratti tal-konsumatur rilevanti) huma miftiehma mill-assoċjazzjoni tan-negozju u l-organizzazzjoni tal-konsumatur fis-settur tal-bejgħ bl-immnut ikkonċernat. Permezz tas-sħubija tagħhom fl-assoċjazzjoni tan-negozju tagħhom, in-negozjanti huma obbligati li jipparteċipaw fi proċeduri quddiem il-bord speċifiku għas-settur u li jikkonformaw mal-eżitu tagħhom. Il-konformità hija żgurata wkoll permezz ta' skema ta' garanzija operata mill-assoċjazzjoni tan-negozju: Jekk il-bord jordna lin-negozjant biex iħallas somma ta' flus lill-konsumatur u n-negozjant ma jagħmilx dan, il-konsumatur jista' jitlob is-somma direttament mill-assoċjazzjoni tan-negozju.
- Fil-Finlandja, il-parteeċipazzjoni fi proċeduri quddiem it-tliet entitajiet tal-ADR iċċertifikati tal-konsumatur hija volontarja għan-negozjanti. Il-proċeduri tal-ADR jispiċċaw f'rakkomandazzjoni li mhix vinkolanti. L-entitajiet tal-ADR jippubblikaw ir-rakkomandazzjonijiet ewlenin kollha fuq is-siti web tagħhom u jimmonitorjaw il-konformità tan-negozjanti mar-rakkomandazzjoni permezz ta' sħarriġ mibgħuta lill-konsumatur jew lin-negozjant. Ir-rata ta' konformità hija ta' bejn 80 % u 100 %.
- Fl-Estonja, il-parteeċipazzjoni tan-negozjanti fil-proċeduri tal-ADR quddiem il-Bord tat-Tilwim tal-Konsumaturi ("*Tarbijavaidluste Komisjon*") hija volontarja. Madankollu, jekk in-negozjant ma jipparteċipax fil-proċedura tal-ADR, il-Bord għandu s-setgħa li jiddetermina l-każ abbażi ta' proċedura ta' inadempjenza. Jekk in-negozjant jonqos milli jikkonforma mad-determinazzjoni tal-Bord, l-isem tan-negozjant jitnizzel fil-lista s-sewda ("naming and shaming").
- Fl-Awstrija, il-parteeċipazzjoni fi proċeduri tal-ADR quddiem il-Korp ta' Konċiljazzjoni tal-Konsumaturi ("*Schlichtung für Verbrauchergeschäfte*"), l-entità residwa tal-ADR tal-Awstrija, hija volontarja għan-negozjanti. Il-proċeduri huma mingħajr hlas kemm għall-konsumaturi kif ukoll għan-negozjanti. Fl-2018, in-negozjanti pparteċipaw f'77 % tal-proċeduri tal-ADR (b'rata ta' soluzzjoni ta'

⁶¹ Ara wkoll l-Artikolu 26(3) tad-Direttiva (UE) 2019/944 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-5 ta' Ġunju 2019 dwar regoli komuni għas-suq intern għall-elettriku u li temenda d-Direttiva 2012/27/UE (ĠU L 158, 14.6.2019, p. 125) dwar tilwim bejn klijenti domestiċi u impriżi tal-elettriku.

⁶² Ara r-rapport annwali tal-attività tal-2018 tal-Korp ta' Konċiljazzjoni għat-Trasport tal-Passiġġieri ("*Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr – söp*"), disponibbli fuq https://soep-online.de/assets/files/14.03_soep_Jahresbericht%202018.pdf, p. 16.

75 %) ⁶³. Dan johlq kuntrast qawwi mas-sitwazzjoni fil-Ġermanja fejn 17 % biss tan-negozjanti pparteċipaw fi proċeduri quddiem il-Korp Ġenerali ta' Konċiljazzjoni tal-Konsumaturi (“*Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle*”) li l-proċedura tal-ADR tiegħu hija volontarja, iżda mhux mingħajr hlas għan-negozjanti ⁶⁴. Fid-dibattitu parlamentari li għaddej bħalissa dwar ir-riforma tal-leġiżlazzjoni ta' implimentazzjoni Ġermaniża għad-Direttiva tal-ADR, qed jiġi diskuss jekk fil-futur l-iskema tat-tariffi li tapplika għall-entità residwa tal-ADR għandhiex tipprovdi inċentivi għan-negozjanti, pereżempju billi tistipula li l-ewwel parteċipazzjoni tan-negozjant fi proċedura quddiem l-entità residwa tal-ADR tkun mingħajr hlas ⁶⁵.

- Bl-istess mod, fl-Assemblea tal-ADR tal-2018, gie propost li f'kazijiet fejn in-negozjant mhux meħtieġ (pereżempju permezz ta' leġiżlazzjoni nazzjonali; permezz tas-sħubija tan-negozjant fl-assoċjazzjoni li topera l-entità tal-ADR; permezz ta' impenn fil-konfront tal-konsumatur) li jipparteċipa fil-proċedura tal-ADR u l-proċedura ma tistax tingħata mingħajr hlas lin-negozjanti, l-iskema tat-tariffi operata mill-entità tal-ADR tista' titfassal biex “tinstiga” l-parteċipazzjoni tan-negozjanti – pereżempju permezz ta' tariffi għal kull każ bi hlasijiet inkriminali li jippremjaw lin-negozjant meta l-proċedura tista' tiġi konkluża fi stadju bikri.

Kaxxa 4

4. L-applikazzjoni tar-Regolament (UE) Nru 524/2013

a) Pjattaforma tal-ODR

(1) Stabbiliment u kamp ta' applikazzjoni

Il-Kummissjoni nediet il-pjattaforma tal-ODR f'Jannar 2016. Il-pjattaforma nfethet għall-pubbliku fil-15 ta' Frar 2016. Fil-bini tal-pjattaforma, il-Kummissjoni kienet appoġġjata minn grupp ta' esperti magħmul minn esperti tal-ODR innominati mill-Istati Membri. Qabel it-tnedija tal-pjattaforma, il-Kummissjoni kienet wettqet tliet eżerċizzji komprensivi ta' ttestjar ⁶⁶. Il-fluss tax-xogħol tal-pjattaforma huwa preskritt fir-Regolament tal-ODR. Għalhekk, il-Kummissjoni fasslet l-interfaċċi varji tal-pjattaforma skont dawk l-ispeċifikazzjonijiet legali ⁶⁷.

⁶³ Ara r-rapport annwali tal-attività tal-2018 tal-Korp ta' Konċiljazzjoni tal-Konsumaturi, <https://www.verbraucherschlichtung.at/wp-content/uploads/2019/03/Jahresbericht-Onlineversion.pdf>, p. 22.

⁶⁴ Ara Creutzfeld, N./Steffek, F., *Zwischenbericht zur Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle*, Deutscher Bundestag, Drucksache 19/6890 tal-20.12.2018.

⁶⁵ Ara Deutscher Bundesrat, Drucksache 197/1/19 tas-27.5.2019, p. 7 (fil-paragrafu 11).

⁶⁶ L-eżerċizzji tat-testijiet involvew 120 espert tal-ODR innominati mill-Istati Membri, organizzazzjonijiet tal-konsumaturi, assoċjazzjonijiet tan-negozjanti u l-Forum Ewropew dwar id-Dizabbiltà. L-interfaċċi varji tal-pjattaforma ġew ittestjati fuq il-bażi ta' xenarji tal-ħajja reali; ir-rispons riċevut direttament ingħata għall-iżvilupp tal-pjattaforma. Ara l-ewwel Rapport tal-ODR, COM(2017) 744 final, fil-paġna 3.

⁶⁷ Għal graff indikattiv fuq il-fluss tax-xogħol tal-pjattaforma ara l-ewwel Rapport tal-ODR, COM(2017) 744 final, fil-paġna 2.

Il-Belġju, il-Ġermanja, il-Lussemburgu u l-Polonja biss kkomunikaw lill-Kummissjoni li l-leġislazzjoni tagħhom tippermetti li tilwim bejn in-negozji u l-konsumaturi – jiġifieri tilwim mibdi minn negozjant kontra konsumatur – jiġi solvut permezz ta' entitajiet tal-ADR. Skont l-Artikolu 2(2) tar-Regolament tal-ODR il-pjattaforma tista' għalhekk tintuża wkoll għat-tilwim bejn in-negozji u l-konsumaturi dment li dawn ikunu jinvolvu konsumatur abitwalment residenti fl-Istati Membri msemmija qabel.

Mill-1 ta' Lulju 2017, il-pjattaforma tal-ODR kienet aċċessibbli wkoll għat-tilwim tal-konsumaturi li jinvolvi konsumaturi u negozjanti mill-pajjiżi taż-ŻEE, l-Iżlanda⁶⁸, il-Liechtenstein u n-Norveġja. Sal-lum, 460 entità tal-ADR mill-Istati Membri kollha, il-Liechtenstein u n-Norveġja huma rreġistrati fil-pjattaforma.

(2) Użu

Il-Kummissjoni ppubblikat rapporti dwar l-ewwel u t-tieni sena ta' funzjonament tal-pjattaforma tal-ODR fl-2017 u l-2018⁶⁹. Sa mit-tnedija tagħha, il-pjattaforma attrirat aktar minn 8.5 miljun vizitatur u 120 000 tilwima bejn konsumaturi u negozji. Madwar 56 % tat-tilwim huwa domestiku filwaqt li 44 % huwa transkonfinali. Il-biċċa l-kbira tat-tilwim huwa dwar il-linji tal-ajru (13.2 %), segwit mill-ħwejjeġ u ż-żraben (10.9 %) u t-teknoloġija tal-informazzjoni u l-komunikazzjoni (6.8 %). Il-konsumaturi lmentaw l-aktar dwar il-kunsinna tal-prodott jew tas-servizz (23 %), segwita minn nuqqas ta' konformità mal-ordni (15 %) u l-prodott ikun difettuż jew jikkawża ħsara (12 %). F'0.1 % biss tal-każijiet il-pjattaforma ntuzat għat-tilwim bejn in-negozji u l-konsumaturi.

F'madwar 80 % tat-tilwim ipprezentat lill-pjattaforma tal-ODR, il-każ ingħalaq awtomatikament wara 30 jum minħabba li n-negozjant ma rreagixxiex fuq il-pjattaforma għan-notifika tat-tilwim u l-istedina biex jipproponi entità tal-ADR lill-konsumatur. Il-partijiet qablu dwar entità tal-ADR f'madwar 2 % biss tal-każijiet u għalhekk il-pjattaforma setgħet tittrażmetti t-tilwim lil entità tal-ADR. Madankollu, sa 42 % tat-tilwim ipprezentat lill-pjattaforma, il-partijiet solvew it-tilwima b'mod bilaterali⁷⁰.

L-għadd kbir ta' vizitaturi u lmenti pprezentati lill-pjattaforma juru l-użu sodisfaċenti ħafna tagħha mill-konsumaturi. L-għadd kbir ta' soluzzjonijiet diretti skattati mill-pjattaforma juri l-valur miżjud tal-pjattaforma għall-faċilitazzjoni ta' soluzzjoni maqbula b'mod bilaterali, inkluż f'tilwim transkonfinali fejn il-funzjonijiet ta' multilingwiżmu u traduzzjoni tal-pjattaforma jippermettu komunikazzjoni bejn il-partijiet. Madankollu, l-għadd baxx ħafna ta' tilwim li jista' jiġi trażmess lil entità tal-ADR jindikaw li l-fluss tax-xogħol fuq il-pjattaforma tal-ODR preskritt legalment għandu żewġ nuqqasijiet: (i) ir-rekwiżit li l-partijiet jeħtieġu li jaqblu dwar entità tal-ADR qabel ma l-pjattaforma tittrażmetti t-tilwima lil dik l-entità tal-ADR fil-prattika taħdem bħala impediment biex tintlaħaq entità tal-ADR; u (ii) billi jiġi

⁶⁸ Billi l-Iżlanda għadha ma implimentatx id-Direttiva tal-ADR (ara hawn fuq, taqsima 3a)), s'issa għadha ma nnotifikat l-ebda entità tal-ADR. Konsegwentement, bħalissa l-pjattaforma ma tistax tittrażmetti kwalunkwe tilwim ipprezentat kontra negozjanti stabbiliti fl-Iżlanda lil entità tal-ADR.

⁶⁹ Ir-rapporti huma aċċessibbli fuq <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.statistics.show>.

⁷⁰ Ara l-ewwel u t-tieni Rapporti tal-ODR tal-Kummissjoni, *loc. cit.* Is-sejbiet huma kkonfermati b'mod konsistenti mid-*data* dwar l-użu tal-pjattaforma, stħarriġ *ad hoc* u stħarriġ permanenti tal-ħruġ fuq il-pjattaforma tal-ODR.

pprovdut biss proċess immirat lejn it-twassil ta' tilwim lill-entità kompetenti tal-ADR il-pjattaforma tirrispondi parzjalment biss għall-ħtiġijiet tal-utenti tagħha li jkunu wrew il-valur miżjud konsiderevoli tal-pjattaforma għall-facilitazzjoni tal-komunikazzjoni u s-soluzzjonijiet diretti bejn il-partijiet.

Sabiex tindirizza n-nuqqasijiet identifikati, il-Kummissjoni wettqet analiżi fil-fond tal-flussi tax-xogħol tal-pjattaforma u tad-*data* tal-utenti. Il-paġna ewlenija tal-pjattaforma u l-messaġġi ġew aġġornati u ġew introdotti paġni ġodda ta' informazzjoni u sistema ta' rispons. Il-Kummissjoni wettqet ukoll kampanja ta' komunikazzjoni tal-ADR/ODR immirata għat-titjib tal-għarfien u l-impenn tan-negozjanti fil-pjattaforma tal-ODR. B'riżultat ta' dan, l-għadd ta' negozjanti rreġistrati fil-pjattaforma żdied b'54 % fl-2018 u b'24 % oħra fl-ewwel hames xhur tal-2019. 80 % tal-utenti tal-pjattaforma issa huma sodisfatti bil-funzjonijiet tal-pjattaforma. Madankollu, l-involviment tan-negozjant fil-proċess fuq il-pjattaforma nnifisha jibqa' limitat hafna. Għalhekk, il-Kummissjoni qed timplimenta pjan ta' azzjoni bil-għan li l-pjattaforma tkun aktar adattata għall-ħtiġijiet tal-utenti tagħha. Dan jinkludi li l-pjattaforma tipprovidi informazzjoni aktar immirata dwar id-drittijiet u r-rimedju tal-konsumatur, tidderieġi aħjar lill-utenti tagħha għall-aktar għodod ta' rimedju xierqa u tiffacilita aħjar soluzzjonijiet diretti.

b) In-Netwerk tal-punti ta' kuntatt tal-ODR

L-Istati Membri kollha, in-Norveġja u l-Liechtenstein innominaw punt ta' kuntatt tal-ODR⁷¹. 21 punt ta' kuntatt tal-ODR huma ospitati miċ-Ċentru Nazzjonali Ewropew tal-Konsumaturi. Il-punti ta' kuntatt f'seba' Stati Membri⁷² huma ospitati minn awtorità, filwaqt li l-punt ta' kuntatt tal-ODR fl-Ungerija huwa ospitat mill-Bord tal-Arbitraġġ ta' Budapest, u dak fir-Renju Unit miċ-Chartered Trading Standards Institute. F'seba' Stati Membri⁷³ l-punti ta' kuntatt tal-ODR jipprovdu informazzjoni u assistenza biss fil-każ ta' tilwim transkonfinali. L-Istati Membri l-oħra kollha, il-Liechtenstein u n-Norveġja għamlu użu mill-għażla regolatorja tagħhom⁷⁴ biex jirrikjedu li l-punti ta' kuntatt tal-ODR tagħhom jipprovdu s-servizzi kollha tagħhom jew parti minnhom anke fil-każ ta' tilwim domestiku⁷⁵.

Il-Kummissjoni ilha mill-2016 torganizza laqgħat tan-netwerk ta' darbtejn fis-sena mal-punti ta' kuntatt tal-ODR u żżomm għodda tal-IT kollaborattiva fejn il-punti ta' kuntatt tal-ODR jistgħu jiskambjaw informazzjoni u l-aħjar prattika. In-netwerk huwa kompletament operattiv u rċieva numru sostanzjali ta' mistoqsijiet⁷⁶. L-ammont ta' xogħol tal-punti ta' kuntatt

⁷¹ S'issa, l-Iżlanda għadha ma nnominat l-ebda punt ta' kuntatt tal-ODR (cp. hawn fuq, taqsima 3e).

⁷² Franza, il-Liechtenstein, il-Litwanja, il-Polonja, is-Slovenja, is-Slovakkja u l-Finlandja.

⁷³ Il-Ġermanja, l-Irlanda, il-Latvja, il-Finlandja u l-Iżvezja. F'uħud minn dawn l-Istati Membri (pereżempju, L-Iżvezja), il-punti ta' kuntatt tal-ODR madankollu jgħinu lill-utenti ta' pjattaformi b'tilwim domestiku billi jindirizzawhom mill-ġdid lil korp nazzjonali jew reġjonali xieraq. Fil-Ġermanja, il-gvern federali ressaq abbozz ta' liġi li jipproponi li jigu estiżi l-kompetenzi tal-punt ta' kuntatt tal-ODR biex ikopri wkoll it-tilwim domestiku, ara *Deutscher Bundesrat*, Drucksache 197/19 tas-26.4.2019, p. 6 (fil-paragrafu 13).

⁷⁴ Ara l-Artikolu 7(3) u (4) tar-Regolament tal-ODR.

⁷⁵ F'dan il-grupp ta' pajjiżi, Ċipru u s-Slovakkja biss jillimitaw is-servizzi li l-punti ta' kuntatt tal-ODR tagħhom huma meħtieġa jipprovdu f'każijiet domestiċi: F'Ċipru, il-punt ta' kuntatt tal-ODR ma jagħtix pariri dwar ir-regoli ġenerali tal-ADR, fis-Slovakkja, il-punt ta' kuntatt tal-ODR ma jipprovdi informazzjoni ġenerali dwar id-drittijiet tal-konsumatur f'każijiet domestiċi.

⁷⁶ 85 % tal-mistoqsijiet huma mill-konsumaturi, 13 % min-negozjanti. Parti zġhira hafna biss mill-mistoqsijiet toriġina minn entità tal-ADR jew minn punt ta' kuntatt tal-ODR ieħor (1 % kull wieħed). Il-maġġoranza tal-

jirrifletti b'mod generali s-sehem tal-Istat Membru rilevanti tal-ilmenti generali mressqa fuq il-pjattaforma tal-ODR, bi grupp kbir ta' punti ta' kuntatt li jirċievu aktar minn 500 mistoqsija fis-sena.

Il-biċċa l-kbira tal-mistoqsijiet tal-konsumaturi jikkonċernaw l-għeluq awtomatiku tal-każ meta n-negozjant ma jirreagixxix fuq il-pjattaforma fi żmien 30 jum mill-preżentazzjoni tal-ilment. Għadd ta' konsumaturi jhawdu l-pjattaforma tal-ODR ma' entità tal-ADR. Il-punti ta' kuntatt tal-ODR għandhom rwol importanti fil-provvediment ta' ċarezza u l-ġestjoni tal-aspettattivi tal-utenti fir-rigward tal-pjattaforma tal-ODR u l-ADR b'mod generali. Minbarra li jwettqu l-kompiti statutorji tagħhom ta' assistenza lill-utenti tal-pjattaforma tal-ODR, għadd ta' punti ta' kuntatt tal-ODR jaġixxu wkoll bħala ambaxxaturi għall-ADR/ODR, iqassmu l-informazzjoni u jorganizzaw avvenimenti b'firxa wiesgħa ta' partijiet interessati, inklużi rappreżentanti tan-negozju.

c) Informazzjoni tal-ODR

L-Artikolu 14 tar-Regolament tal-ODR li jeżiġi li n-negozjanti u l-postijiet tas-suq onlajn jipprovdu link għall-pjattaforma tal-ODR fuq is-siti web tagħhom huwa għodda importanti mhux biss biex il-konsumaturi li jkollhom tilwima jiġu ddireġuti lejn il-pjattaforma tal-ODR, iżda wkoll biex b'mod generali titqajjem kuxjenza dwar l-ADR. Fi tmiem l-2017, il-Kummissjoni wettqet eżerċizzju ta' "webscraping" fuq is-siti web operati minn bejġiegħa bl-imnut onlajn stabbiliti fl-Istati Membri, fin-Norveġja u fl-Iżlanda, biex tivverifika l-konformità mal-Artikolu 14 tal-ODR tar-Regolament.

L-eżerċizzju wera li f'dak iż-żmien ir-rata ta' konformità kienet ta' 28 %.⁷⁷ Barra minn hekk, l-għadd għoli hafna ta' żjarat ta' pjattaforma u l-għadd ta' tilwim imressaq fuq il-pjattaforma jindikaw li l-link tal-ODR qiegħda tiġi pprovduta u użata f'għadd sinifikanti ta' każijiet. Filwaqt li dawn ir-riżultati huma inkoraġġanti, jeħtieġ li jsiru aktar sforzi biex jiġi żgurat li l-obbligu skont l-Artikolu 14 tal-ODR tar-Regolament jiġi infurzat b'mod sħiħ fl-Istati Membri kollha u fil-pajjiżi taż-ŻEE.

5. Konkluzjoni

L-ADR u l-ODR tal-konsumaturi saru parti integrali mis-sett ta' għodod tal-UE għall-eżekuzzjoni pubbliku u privat tal-liġi tal-konsumatur. Illum, il-konsumaturi tal-UE għandhom aċċess għal proċeduri tal-ADR ta' kwalità għolja fl-Unjoni u kważi fis-setturi kollha tal-bejġ għ bl-imnut, irrispettivament minn jekk it-tilwim huwiex domestiku jew transkonfinali u jekk ix-xiri sarx onlajn jew offlajn.

pajjiżi għandhom distribuzzjoni ta' mistoqsijiet bejn wiehed u iehor simili, b'xi eċċezzjonijiet: Il-Litwanja (47 % tal-mistoqsijiet tan-negozjanti) jew ir-Renju Unit (99 % tal-mistoqsijiet tal-konsumaturi). 79 % tal-mistoqsijiet saru barra mis-sistema (jiġifieri bil-posta elettronika jew bit-telefown), anke meta jkunu relatati ma' każ partikolari li tressaq fuq il-pjattaforma.

⁷⁷ 28 % tal-bejġiegħa bl-imnut onlajn iprovdew il-link għall-pjattaforma tal-ODR, b'varjazzjoni konsiderevoli fost l-Istati Membri, is-setturi tal-bejġ bl-imnut u l-ħwienet tal-Internet ta' daqs differenti.

Il-pjattaforma Ewropea tal-ODR tipprovdi centru centralizzat u multilingwali għas-soluzzjoni tat-tilwim onlajn, u dan iwassal għal soluzzjoni diretta sa 42 % tal-każijiet. Madankollu, madwar sena wara li tkun inkisbet kopertura sħiħa tal-ADR u tliet snin u nofs wara t-tnedija tal-pjattaforma tal-ODR, il-qafas tal-ADR/ODR ma jintużax biżżejjed u għad irid jilhaq il-potenzjal sħiħ tiegħu. L-isfidi attwali jinkludu l-għarfien u l-percezzjonijiet tal-ADR, in-navigabbiltà tax-xenarji nazzjonali tal-ADR u l-użu min-negozjanti tal-ADR. Barra minn hekk, il-fluss tax-xogħol fuq il-pjattaforma tal-ODR attwalment jirrifletti biss parzjalment il-htigijiet murija tal-utenti.

Il-qafas leġislattiv Ewropew għall-ADR u l-ODR tal-konsumaturi huwa bbażat fuq loġika ta' responsabbiltà u kooperazzjoni kondiviżi. Id-diversità tax-xenarji nazzjonali tal-ADR u l-iskambji bejn il-partijiet interessati tal-ADR fl-Istati Membri kollha ħolqu "laboratorju tal-ADR" fejn jitqabblu l-mudelli u l-għażliet tad-diżinn tal-ADR u jiġu vvalutati b'mod kritiku u tiġi identifikata l-aħjar Prattika Emerġenti, kondiviża u implimentata dejjem aktar.

Il-Kummissjoni se tkompli tiffacilita l-iżvilupp ta' komunità madwar l-Unjoni ta' partijiet interessati tal-ADR, inklużi, *inter alia*, entitajiet tal-ADR, rappreżentanti tal-konsumaturi u tan-negozji, awtoritajiet nazzjonali kompetenti, regolaturi u akkademiċi. F'dak il-kuntest, pereżempju, il-Kummissjoni se tlaqqa' t-tieni Assemblea tal-ADR tal-Unjoni kollha fl-2020, tkompli tippromwovi l-ADR u l-ODR fil-kampanja ta' komunikazzjoni tagħha tal-2019 dwar il-liġi tal-konsumatur u tkompli tappoġġja l-bini tal-kapaċità mill-entitajiet tal-ADR permezz ta' għotjiet. Il-Kummissjoni se tkompli ttejjeb ukoll il-pjattaforma tal-ODR, inkluż billi l-pjattaforma tirreagixxi aħjar għall-htigijiet tal-utenti tagħha billi tipprovdi informazzjoni aktar immirata dwar id-drittijiet u r-rimedju tal-konsumatur, billi l-utenti jiġu ddireġuti aħjar għall-għodod ta' rimedju l-aktar xierqa u jiġu ffacilitati aħjar is-soluzzjonijiet diretti.

Is-sett ta' għodod tal-UE għall-eżekuzzjoni privat u pubbliku tal-liġi tal-konsumatur
(“sett ta' għodod tal-eżekuzzjoni tal-UE”)
- harsa ġenerali indikattiva -

(1) *Għodod li jirrigwardaw l-eżekuzzjoni tad-drittijiet tal-konsumatur permezz ta' proċeduri ta' soluzzjoni tat-tilwim mibdija mill-konsumatur jew entità li tirrappreżenta l-interessi tal-konsumaturi (eżekuzzjoni tal-liġi privata)*

a) *Is-soluzzjoni tat-tilwim fi proċeduri ġudizzjarji quddiem il-qrati tal-Istati Membri*

- Ir-Regolament (UE) Nru 1215/2012 dwar ġurisdizzjoni u rikonoxximent u eżekuzzjoni ta' sentenzi f'materji ċivili u kummerċjali (“Brussell I”)⁷⁸ li jiżgura li f'ċerti tilwim transkonfinali dwar kuntratti tal-konsumatur⁷⁹ il-konsumatur jista' jtella' n-negozjant (u jiġi mfittex min-negozjant biss) quddiem il-qrati tal-Istat Membru li fih il-konsumatur huwa domiciljat;
- Id-Direttiva 2009/22/KE dwar inġunzjonijiet għall-protezzjoni tal-interessi tal-konsumaturi⁸⁰, li tipprevedi azzjonijiet rappreżentattivi (quddiem qorti jew awtorità amministrattiva – skont is-sistema legali fl-Istat Membru kkonċernat) li skonthom l-entitajiet kkwalfikati jistgħu jitolbu rimedju ta' inġunzjoni għal ksur tal-liġi tal-konsumatur li jtellef l-interess kollettiv tal-konsumaturi. Fil-“Pakkett ta' Patt Ġdid għall-Konsumaturi” tagħha, il-Kummissjoni pproponiet li tissostitwixxi d-Direttiva b'Direttiva dwar Azzjonijiet Rappreżentattivi li tippermetti li entitajiet ikkwalfikati jagħmlu wkoll applikazzjonijiet għal rimedju kollettiv⁸¹;
- Ir-Regolament (KE) Nru 861/2007 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-11 ta' Lulju 2007 li jistabbilixxi Proċedura Ewropea għal Talbiet Żgħar⁸² u r-Regolament (KE) Nru 1896/2006 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tat-12 ta' Diċembru 2006 li joħloq proċedura għal ordni ta' hlas Ewropea⁸³ li joffru proċeduri speċifiċi simplifikati u mgħaġġla għal talbiet għal hlas transkonfinali ta' valur baxx jew talbiet għal hlas mhux ikkontestati⁸⁴.

b) *Soluzzjoni tat-tilwim fi proċeduri qabel mekkaniżmi alternattivi ta' soluzzjoni tat-tilwim*

⁷⁸ ĠU L 351, 20.12.2012, p. 1.

⁷⁹ Ara l-Artikoli 17 *et seqq.* tar-Regolament (UE) Nru 1215/2012.

⁸⁰ ĠU L 110, 1.5.2009, p. 30.

⁸¹ Ara COM(2018) 184 final.

⁸² ĠU L 199, 31.7.2007, p. 1 – kif emendat mir-Regolament (UE) 2015/2421 (ĠU L 341, 24.12.2015, p. 1).

⁸³ ĠU L 399, 30.12.2006, p. 1 – kif emendat mir-Regolament (UE) 2015/2421 (*loc. cit.*).

⁸⁴ Għalkemm iż-żewġ strumenti mhumiex limitati għal tilwim tal-konsumaturi, dawn jistgħu jikkostitwixxu għodod effettivi wkoll għall-eżekuzzjoni tal-liġi tal-konsumatur fuq livell privat. Għaż-żewġ strumenti, ir-regoli ta' ġurisdizzjoni tar-Regolament (UE) Nru 1215/2012 għall-każijiet tal-konsumaturi japplikaw fil-prinċipju; għall-proċedura ta' ordni ta' hlas Ewropea l-Artikolu 6(2) tar-Regolament (KE) Nru 1896/2006 jagħti protezzjoni addizzjonali minhabba li l-każijiet kollha kontra l-konsumaturi jistgħu biss jitressqu fl-Istat Membru li fih ikun domiciljat il-konsumatur.

- Qafas leġislativ tal-UE għall-ADR u l-ODR tal-konsumaturi stabbilit mid-Direttiva tal-ADR u r-Regolament tal-ODR;
- Ir-Rakkomandazzjonijiet tal-Kummissjoni 98/257/KE u 2001/310/KE, applikabbli għall-mekkaniżmi ta' soluzzjoni għat-tilwim tal-konsumaturi li mhumiex iċcertifikati bhala entitajiet tal-ADR skont id-Direttiva tal-ADR;
- Netwerk ta' Ċentri Ewropej tal-Konsumaturi (ECC-Net) li joffri parir u assistenza mingħajr hlas lill-konsumaturi dwar kwistjonijiet relatati max-xiri transkonfinali ta' prodott jew servizz. L-assistenza tinkludi li jsir kuntatt man-negozjant u, fejn meħtieġ, jiġu identifikati u jingħataw pariri dwar l-entità tal-ADR kompetenti biex tittratta l-każ.

(2) *Għodod li jirrigwardaw l-eżekuzzjoni tal-liġi tal-konsumatur permezz ta' miżuri ta' eżekuzzjoni meħuda mill-awtoritajiet tal-eżekuzzjoni tal-Istati Membri (eżekuzzjoni tal-liġi pubblika)*

- Ir-Regolament (UE) 2017/2394 dwar il-kooperazzjoni bejn l-awtoritajiet nazzjonali responsabbli għall-eżekuzzjoni tal-liġijiet tal-protezzjoni tal-konsumatur u li jhassar ir-Regolament (KE) Nru 2006/2004 ("ir-Regolament CPC")⁸⁵ li jstabbilixxi mekkaniżmu ta' koordinazzjoni u kooperazzjoni għall-azzjonijiet ta' eżekuzzjoni pubbliku mwettqa mill-awtoritajiet tal-eżekuzzjoni tal-Istati Membri.

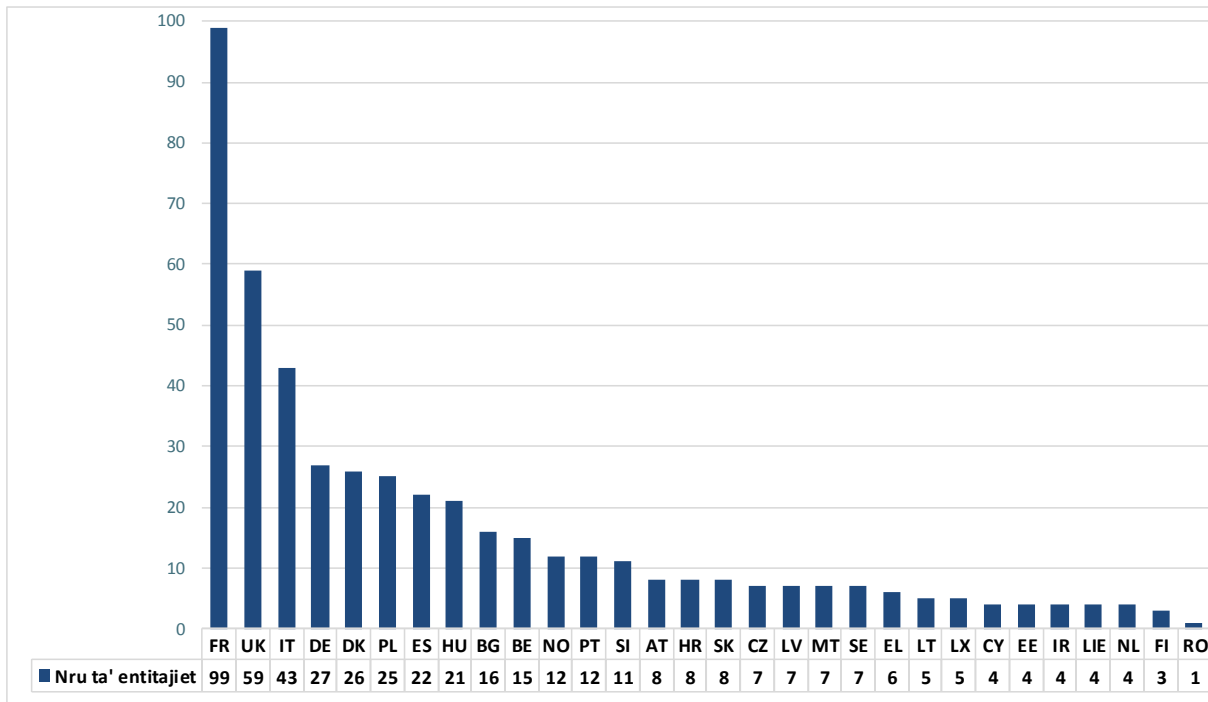
⁸⁵ ĠU L 345, 27.12.2017, p. 1. Ir-Regolament se jissostitwixxi l-mekkaniżmu ta' kooperazzjoni attwali skont ir-Regolament (KE) Nru 2006/2004 b'effett mis-17 ta' Jannar 2020.

ANNEX II

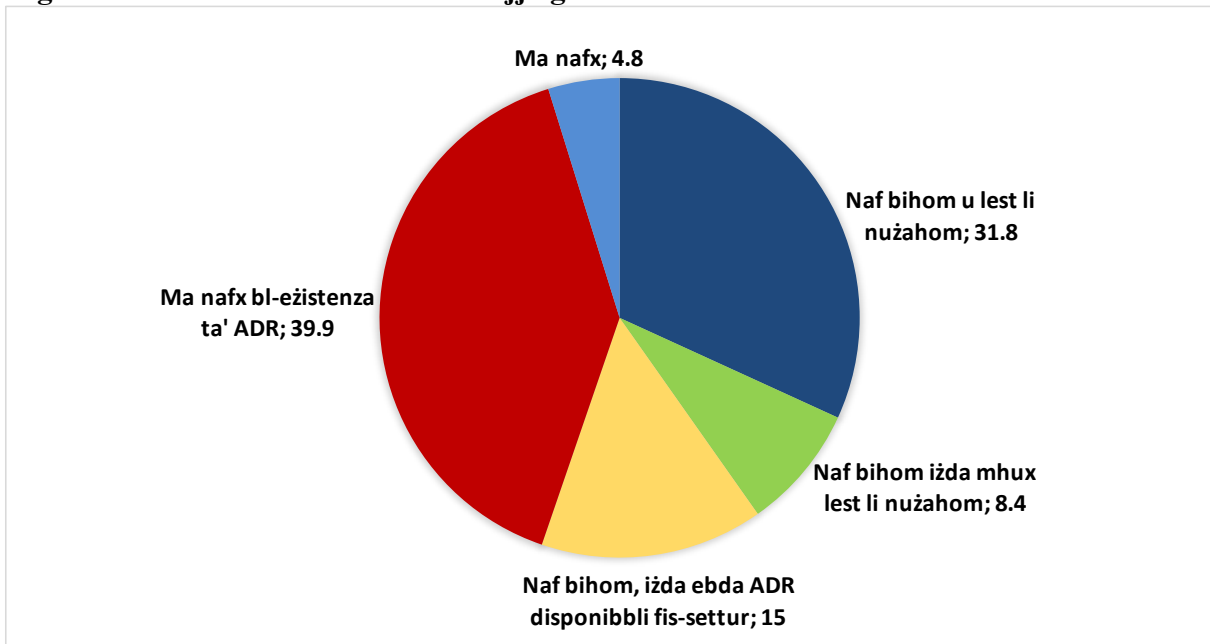
Skeda ta' data statistika

NB: Sakemm ma jkunx indikat mod ieħor, il-graffs jirriflettu d-data bħal fl-1 ta' Lulju 2019

Il-kopertura tal-ADR - l-ghadd ta' entitajiet tal-ADR innotifikati għal kull pajjiż



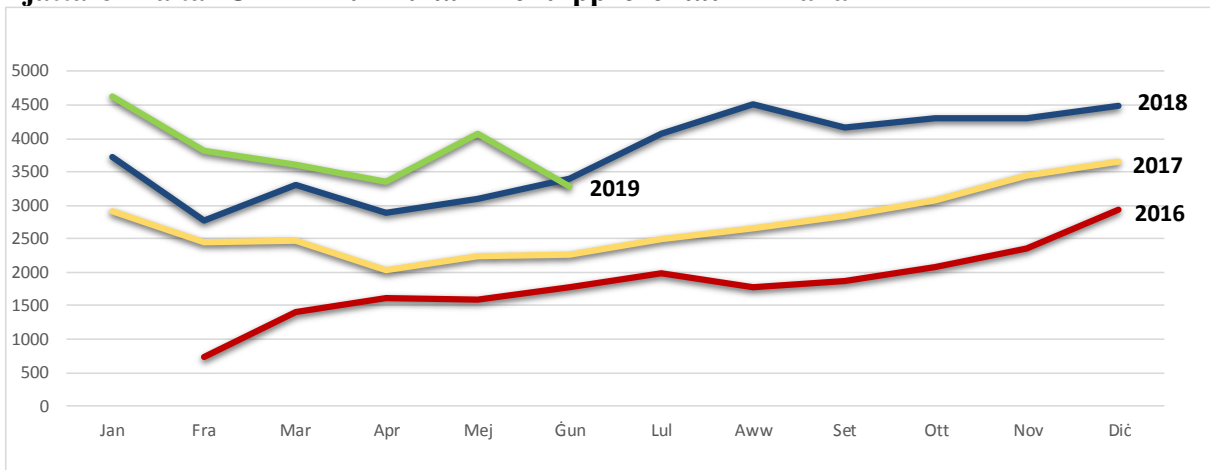
L-gharfien u l-użu tal-ADR fost il-bejgiegħa bl-imnut



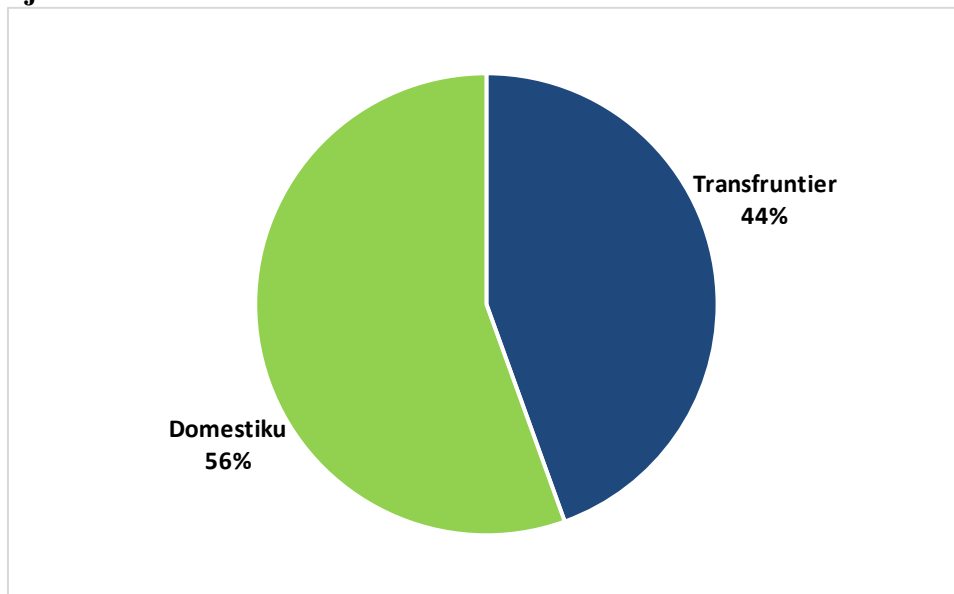
Sors: It-Tabella ta' Valutazzjoni tal-Kundizzjonijiet tal-Konsumatur, edizzjoni tal-2019 (għadha mhix ippubblikata), li tkopri l-perjodu 2016-2018. Stharriġ dwar l-attitudnijiet tal-bejgiegħa bl-imnut lejn il-kummerċ transkonfinali u l-protezzjoni tal-konsumatur: Do you know any Alternative Dispute Resolution bodies for settling disputes with consumers in (OUR COUNTRY)? (Taf b'xi korp ta' Soluzzjoni Alternattiva għat-Tilwim li jsolvi t-tilwim mal-konsumaturi f' (PAJJIŻNA)?) Bażi: EU27_2019 risponenti (N=9 796)

* Il-kopertura sħiħa tal-ADR inkisbet biss fl-aħħar tal-2018.

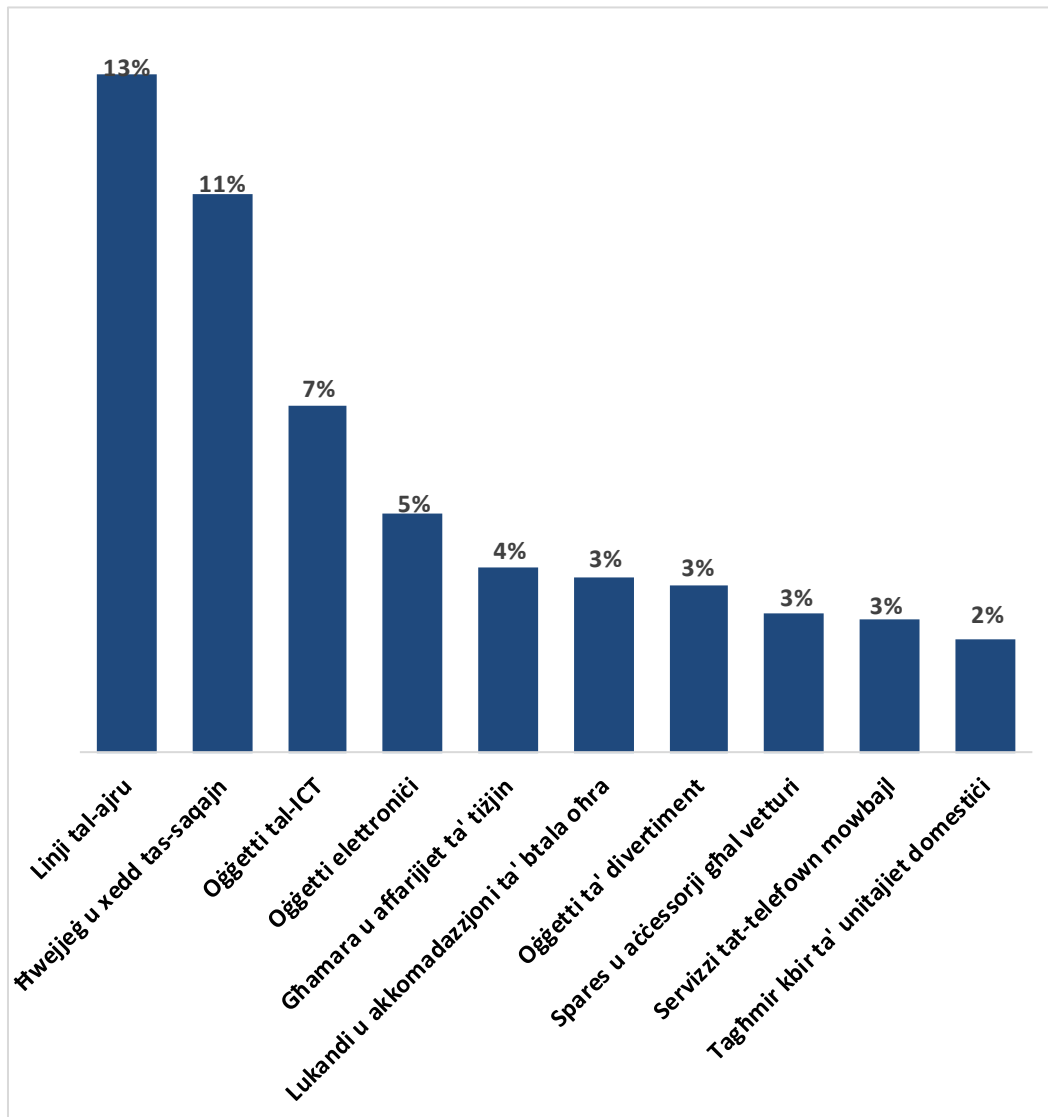
Pjattaforma tal-ODR – numru ta' lmenti ppreżentati fix-xahar



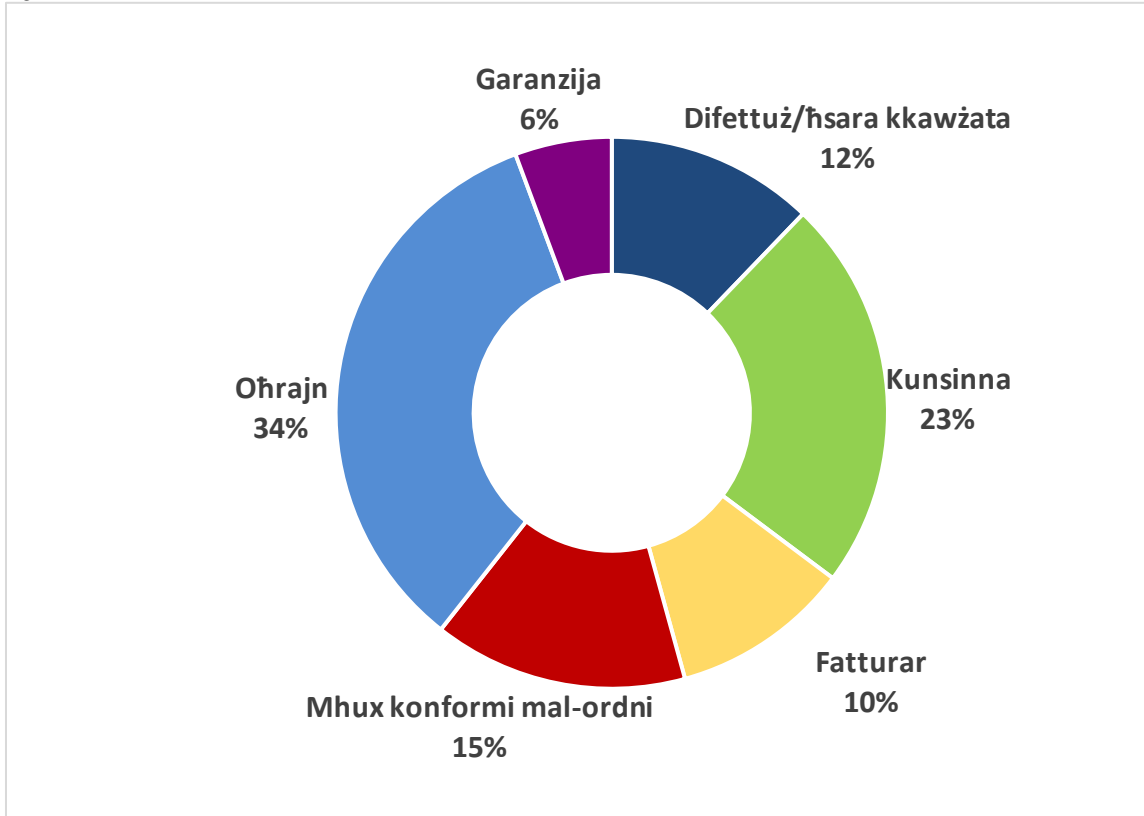
Pjattaforma tal-ODR – tilwim domestiku/transfruntier



Pjattaforma tal-ODR – ilmenti tal-konsumaturi skont is-setturi tal-bejgħ bl-immut ewlenin



Pjattaforma tal-ODR – ilmenti tal-konsumaturi skont l-ilmenti



Punti ta' kuntatt tal-ODR – mistoqsijiet skont l-ořigini

