



2023/2211

19.10.2023

RAKKOMANDAZZJONI TAL-KUMMISSJONI (UE) 2023/2211

tas-17 ta' Ottubru 2023

dwar ir-rekwiżiti tal-kwalità għall-proċeduri ta' soluzzjoni tat-tilwim offruti mis-swieq online u mill-assoċjazzjonijiet kummerċjali tal-Unjoni

(notifikata bid-dokument C(2023) 7019)

IL-KUMMISSJONI EWROPEA,

Wara li kkunsidraw it-Trattat dwar il-Funzjonament tal-Unjoni Ewropea, u b'mod partikolari l-Artikolu 292 tiegħu,

Billi:

- (1) Id-Direttiva 2013/11/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill ⁽¹⁾ tiżgura li l-konsumaturi fl-Unjoni jkollhom aċċess għal proċeduri ta' soluzzjoni alternattiva għat-tilwim ("ADR") ta' kwalità għolja biex isolvu tilwim kuntrattwali li jinqala' mill-bejgħ ta' oġġetti jew servizzi minn negozjanti stabbiliti fl-Unjoni lil konsumaturi residenti fl-Unjoni.
- (2) L-evalwazzjoni reċenti ta' dik id-Direttiva kkonkludiet li għadd dejjem akbar ta' konsumaturi qed jużaw swieq online biex jixtru oġġetti u servizzi u jirrikorru għal proċeduri ta' soluzzjoni tat-tilwim, ipprovduti minn dawk is-swieq online bħala parti mis-servizzi tagħhom. Tali proċeduri għas-soluzzjoni tat-tilwim mhumiex regolati mid-Direttiva 2013/11/UE u għalhekk il-gustizzja tagħhom ma tistax tiġi aċċertata. Sabiex jiġi żgurat li l-konsumaturi li jużaw tali proċeduri għas-soluzzjoni tat-tilwim jiġu ttrattati b'mod ġust u bl-ogħla livell ta' diligenza professjonali, huwa rrakkomandat li tali proċeduri jadottaw il-kriterji ta' kwalità rilevanti stabbiliti fid-Direttiva 2013/11/UE.
- (3) L-evalwazzjoni tad-Direttiva 2013/11/UE żvelat ukoll li l-proċeduri transfruntieri tal-ADR rarament jintużaw minhabba l-bosta ostakli li jeżistu meta jintużaw dawk il-proċeduri f'kuntest transfruntier. Ċerti assoċjazzjonijiet kummerċjali jipprovdu sistemi ta' soluzzjoni tat-tilwim transfruntiera li mhumiex marbuta ma' proċeduri tal-ADR nazzjonali speċifiċi. Sabiex jiġi pprovdut livell konsistenti ta' protezzjoni lill-konsumaturi, jenhtieg li jiġi rrakkomandat li dawk l-assoċjazzjonijiet kummerċjali jikkonformaw kemm jista' jkun mal-kriterji ta' kwalità rilevanti fid-Direttiva 2013/11/UE.
- (4) Is-swieq online u l-assoċjazzjonijiet kummerċjali li jipprovdu proċeduri ta' soluzzjoni għat-tilwim bħala parti mis-servizzi tagħhom jenhtieg li jinfurmaw lill-konsumaturi u lill-kummerċjanti dwar il-karatteristiċi ewlenin ta' tali proċeduri qabel il-bidu ta' proċedura, sabiex il-partijiet ikunu jistgħu jiddeċiedu jekk għandhomx isegwu t-tilwim tagħhom permezz ta' tali mezzi. Barra minn hekk, dawk is-swieq online u l-assoċjazzjonijiet kummerċjali jenhtieg li jippubblikaw regolarment rapporti b'awtovalutazzjoni tal-proċeduri tagħhom, fir-rigward tal-konformità tagħhom mar-rekwiżiti rrakkomandati b'dan. Meta jintużaw proċeduri awtomatizzati għas-soluzzjoni tat-tilwim, dan jenhtieg li jsir pubbliku u l-konsumaturi u n-negozjanti jenhtieg li jithallew jirrikjedu li l-eżitu tal-proċedura jiġi rieżaminat minn persuna fiżika,

ADOTTAT DIN IR-RAKKOMANDAZZJONI:

SKOP TAR-RAKKOMANDAZZJONI

1. L-għan ta' din ir-Rakkomandazzjoni huwa li tippromwovi kriterji ta' kwalità għolja tal-proċeduri għas-soluzzjoni tat-tilwim offruti mis-swieq online u mill-assoċjazzjonijiet kummerċjali tal-Unjoni billi tiżgura l-effettività u l-gustizzja ta' dawk il-proċeduri u l-għarfien espert, l-indipendenza u l-imparzjalità tal-persuni fiżiċi inkarigati minn dawk il-proċeduri.

⁽¹⁾ Id-Direttiva 2013/11/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-21 ta' Mejju 2013 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 (ĠU L 165, 18.6.2013, p. 63).

DEFINIZZJONIJIET

2. It-termini definiti fid-Direttiva 2013/11/UE għandhom l-istess tifsira meta jintużaw f'din ir-Rakkomandazzjoni. Barra minn hekk:
- (a) "suq online" tfisser servizz intermedjarju li juża interfaċċa online li tippermetti lill-konsumaturi jikkonkludu kuntratti mill-bogħod ma' kummerċjanti ohra għall-bejgħ ta' prodotti jew servizzi;
 - (b) "Assoċjazzjoni kummerċjali tal-Unjoni" tfisser kwalunkwe assoċjazzjoni kummerċjali b'membri stabbiliti fi Stati Membri differenti;
 - (c) "proċeduri għas-soluzzjoni tat-tilwim" tfisser kwalunkwe proċedura offruta minn suq online u assoċjazzjoni kummerċjali tal-Unjoni għas-soluzzjoni tat-tilwim:
 - dwar obbligi kuntrattwali li jirriżultaw minn kuntratti ta' bejgħ, inkluż għall-provvista ta' kontenut diġitali, jew kuntratti ta' servizzi, u/jew
 - relatati mad-drittijiet tal-konsumatur li jirriżultaw minn atti tal-Unjoni li jikkonċernaw l-istadji prekuntrattwali u postkuntrattwali ta' tali kuntratti,
- bejn konsumatur residenti fl-Unjoni u kummerċjant li joffri prodotti, kontenut diġitali jew servizzi lill-konsumaturi residenti fl-Unjoni.

SUĠĠETT

3. Huwa rrakkomandat li s-swieg online u l-assoċjazzjonijiet kummerċjali tal-Unjoni li jipprovdu proċeduri għas-soluzzjoni tat-tilwim għall-benefiċċju tal-konsumaturi u tan-negozjanti bhala parti mis-servizzi tagħhom, japplikaw il-kriterji ta' kwalità rilevanti stabbiliti fid-Direttiva 2013/11/UE sabiex jipprovdu soluzzjoni għat-tilwim ġusta u imparzjali.

GħARFIEN ESPERT, INDIPENDENZA, IMPARZJALITÀ

4. B'mod aktar speċifiku, f'konformità mal-Artikolu 6 tad-Direttiva 2013/11/UE, huwa rrakkomandat li s-swieg online u l-assoċjazzjonijiet kummerċjali tal-Unjoni jkollhom l-għan li jiżguraw li l-persuni fiżiċi inkarigati mill-proċeduri għas-soluzzjoni tat-tilwim ikollhom l-għarfien esperti meħtieġ u jkunu indipendenti u imparzjali. Huwa rrakkomandat li dan ikun garantit billi jiġi żgurat li tali persuni:
- (a) għandhom l-għarfien u l-hiliet meħtieġa fil-qasam tas-soluzzjoni alternattiva jew ġudizzjarja għat-tilwim mal-konsumaturi, kif ukoll komprensijoni ġenerali tal-ligi applikabbli;
 - (b) mhumiex soġġetti għal xi istruzzjonijiet minn kwalunkwe parti jew rappreżentanti tagħha;
 - (c) huma mħallsa b'mod li mhux marbut mal-eżitu tal-proċedura.

EFFETTIVITÀ

5. F'konformità mal-Artikolu 8 tad-Direttiva 2013/11/UE, huwa rrakkomandat li s-swieg online u l-assoċjazzjonijiet kummerċjali tal-Unjoni jiżguraw li l-proċeduri għas-soluzzjoni tat-tilwim tagħhom ikunu effettivi u jkollhom l-għan li jiżguraw dan li ġej:
- (a) il-proċedura għas-soluzzjoni tat-tilwim tkun disponibbli u faċilment aċċessibbli online għaż-żewġ partijiet irrispettivament minn fejn ikunu;
 - (b) il-partijiet ikollhom aċċess għall-proċedura mingħajr ma jkunu obbligati jzommu avukat jew konsulent legali iżda l-proċedura m'għandhiex iċċaħħad lill-partijiet mill-jedd għal parir indipendenti jew li jiġu rrappreżentati jew meħjuna minn parti terza fi kwalunkwe stadju tal-proċedura;
 - (c) il-proċedura tas-soluzzjoni tat-tilwim tkun bla ħlas jew disponibbli bi ħlas nominali għall-konsumaturi;
 - (d) il-post tas-suq online jew l-assoċjazzjoni kummerċjali tal-Unjoni li tkun irċeviet ilment tinnotifika lill-partijiet fit-tilwima hekk kif tkun irċeviet id-dokumenti kollha li jkun fihom l-informazzjoni rilevanti relatata mal-ilment;

- (e) l-eżitu tal-proċedura għas-soluzzjoni tat-tilwim isir disponibbli fi żmien 90 jum kalendarju mid-data li fiha s-suq online jew l-assoċjazzjoni kummerċjali tal-Unjoni jkunu rċevew il-fajl komplut tal-ilment. Jenhtieg li l-partijiet jiġu infurmati dwar kwalunkwe estensjoni ta' dan il-perijodu u dwar it-tul ta' żmien mistenni li ser ikun meħtieġ għall-konkluzjoni tat-tilwima.

EKWITÀ

6. F'konformità mal-Artikolu 9 tad-Direttiva 2013/11/UE, huwa rrakkomandat li s-swieg online u l-assoċjazzjonijiet kummerċjali tal-Unjoni jenhtieg li jiżguraw li fil-proċeduri għas-soluzzjoni tat-tilwim tagħhom:
 - (a) il-partijiet ikollhom il-possibbiltà, f'perjodu ta' żmien raġonevoli, li jesprimu l-fehma tagħhom, li jiġu pprovduti mis-suq online jew mill-assoċjazzjoni kummerċjali tal-Unjoni bl-argumenti, l-evidenza, id-dokumenti u l-fatti mressqa mill-parti l-oħra, kwalunkwe dikjarazzjoni magħmula u opinjoni mogħtija mill-esperti, u li jkunu jistgħu jikkumentaw dwarhom;
 - (b) il-partijiet ikunu mgħarrfa li mhumieq obligati jzommu avukat jew konsulent legali, iżda jistgħu jfittxu parir indipendenti jew ikunu rappreżentati jew megħjuna minn parti terza fi kwalunkwe stadju tal-proċedura;
 - (c) il-partijiet jiġu nnotifikati bl-eżitu tal-proċedura tas-soluzzjoni tat-tilwim bil-miktub jew fuq mezz li jservi għal żmien twil, u jingħataw dikjarazzjoni tar-raġunijiet li fuqhom ikun ibbażat dan l-eżitu.
7. Huwa rrakkomandat li s-swieg online u l-assoċjazzjonijiet kummerċjali tal-Unjoni jiżguraw li:
 - (a) il-partijiet għandhom il-possibbiltà li jirtiraw mill-proċedura fi kwalunkwe stadju jekk ma jkunux sodisfatti bil-prestazzjoni jew bl-operat tal-proċedura. Huwa rrakkomandat li jiġu infurmati b'dak id-dritt qabel ma tibda l-proċedura;
 - (b) il-partijiet, qabel ma jaqblu jew isegwu soluzzjoni li tkun għet proposta, jiġu infurmati li:
 - (i) huma għandhom l-għażla li jaqblu jew isegwu s-soluzzjoni proposta jew le;
 - (ii) il-partecipazzjoni fil-proċedura ma tipprekludix il-possibbiltà li wieħed ifittex rimedju permezz ta' proċeduri tal-qorti;
 - (iii) is-soluzzjoni proposta tista' tkun differenti minn eżitu determinat minn qorti.
 - (c) il-partijiet, qabel ma jaqblu jew isegwu soluzzjoni proposta, jiġu infurmati dwar l-effett legali li jirriżulta jekk jaqblu ma' dik it-tali soluzzjoni proposta jew isegwuha;
 - (d) il-partijiet, qabel ma jesprimu l-kunsens tagħhom għal soluzzjoni proposta jew qbil amikevoli, jingħataw perijodu raġonevoli ta' żmien biex jirriflett.

RAKKOMANDAZZJONIJIET ADDIZZJONALI

8. Huwa rrakkomandat li s-swieg online u l-assoċjazzjonijiet kummerċjali tal-Unjoni jiżguraw li meta jagħmlu użu minn proċeduri awtomatizzati biex isolvu t-tilwim, dan isir pubbliku u li l-partijiet fit-tilwima jingħataw id-dritt li jitolbu li l-eżitu tal-proċedura jiġi rieżaminat minn persuna fiżika.
9. Huwa rrakkomandat li s-swieg online u l-assoċjazzjonijiet kummerċjali tal-Unjoni jippubblikaw rapporti ta' awtovalutazzjoni fuq bażi regolari, li jkopru perjodi ta' mhux aktar minn sentejn, dwar kif ġew implimentati l-kriterji tal-kwalità stabbiliti f'din ir-Rakkomandazzjoni. Jenhtieg li din l-informazzjoni tkun disponibbli fuq is-sit web tagħhom.
10. Huwa rrakkomandat li s-swieg online u l-assoċjazzjonijiet kummerċjali tal-Unjoni jinfurmaw lill-konsumaturi u lill-kummerċjanti, qabel il-bidu tal-proċedura għas-soluzzjoni tat-tilwim, dwar l-elementi ewlenin u r-regoli proċedurali applikati, bħal-lingwi użati, id-dokumentazzjoni meħtieġa, id-durata medja, il-kost possibbli. Jenhtieg li huma jiddikjaraw ukoll b'mod ċar ir-raġunijiet li għalihom jistgħu jirrifjutaw li jitrattaw tilwima partikolari.

11. Huwa rrakkomandat li l-Istati Membri jikkontribwixxu għall-komunikazzjoni ta' din ir-Rakkomandazzjoni lis-swieq online u lill-assoċjazzjonijiet kummerċjali tal-Unjoni li qed joffru proċeduri ta' soluzzjoni għat-tilwim lill-konsumaturi li jirrisjedu fit-territorji rispettivi tagħhom.

DESTINATARJI

12. Din ir-Rakkomandazzjoni hija indirizzata lis-swieq online u lill-assoċjazzjonijiet kummerċjali tal-Unjoni li jipprovdu proċeduri ta' soluzzjoni tat-tilwim bejn in-negozjanti u l-konsumaturi residenti fl-Unjoni u lill-Istati Membri.

Magħmul fi Brussell, is-17 ta' Ottubru 2023.

Għall-Kummissjoni
Didier REYNDERS
Membru tal-Kummissjoni
