

Brussell, 19 ta' Ottubru 2023
(OR. en)

14434/23

Fajl Interistituzzjonali:
2023/0376(COD)

CONSOM 373
MI 877
JUSTCIV 152
CODEC 1939
COMPET 1016
DIGIT 228
IA 264

PROPOSTA

minn:	Is-Segretarju Ġenerali tal-Kummissjoni Ewropea, iffirmata mis-Sa Martine DEPREZ, Direttur
data meta waslet:	17 ta' Ottubru 2023
lil:	Is-Sa Thérèse BLANCHET, Segretarju Ġenerali tal-Kunsill tal-Unjoni Ewropea
Nru dok. Cion:	COM(2023) 649 final
Sugġett:	Proposta għal DIRETTIVA TAL-PARLAMENT EWROPEW U TAL-KUNSILL li temenda d-Direttiva 2013/11/UE dwar is-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim, għat-tilwim tal-konsumaturi, kif ukoll id-Direttivi (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 u (UE) 2020/1828

Id-delegazzjonijiet isibu mehmuz id-dokument COM(2023) 649 final.

Mehmuz: COM(2023) 649 final



IL-KUMMISSJONI
EWROPEA

Brussell, 17.10.2023
COM(2023) 649 final

2023/0376 (COD)

Proposta għal

DIRETTIVA TAL-PARLAMENT EWROPEW U TAL-KUNSILL

li temenda d-Direttiva 2013/11/UE dwar is-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim, għat-tilwim tal-konsumaturi, kif ukoll id-Direttivi (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 u (UE) 2020/1828

(Test b'rilevanza għaż-ŻEE)

{SEC(2023) 347 final} - {SWD(2023) 334 final} - {SWD(2023) 335 final} -
{SWD(2023) 337 final}

MEMORANDUM TA' SPJEGAZZJONI

1. KUNTEST TAL-PROPOSTA

Raġunijiet u objettivi tal-proposta

Id-Direttiva 2013/11/UE¹ dwar is-Soluzzjoni Alternattiva għat-Tilwim tal-Konsumaturi (id-Direttiva ADR) tagħti lill-konsumaturi tal-UE l-possibbiltà li jsoġġu t-tilwim tagħhom li jirriżulta minn obbligi kuntrattwali kontra negozjanti stabbiliti fl-UE bl-użu ta' proċeduri barra mill-qorti ta' kwalità. L-għan ewlieni huwa li jiġi żgurat li fl-Istati Membri kollha, l-entitajiet tal-ADR li jikkonformaw mal-kriterji komuni tal-kwalità jkunu jistgħu jiġu aċċessati biex isolvu t-tilwim fis-setturi kollha tas-suq tal-konsumaturi malajr, b'mod amikevoli, bi prezz raġonevoli u ġust. Din il-leġiżlazzjoni kienet kruċjali biex tipprovdi livell għoli ta' protezzjoni tal-konsumatur fis-suq intern li jippermetti lill-konsumaturi jsoġġu tilwim ta' valur baxx li għalih joqogħdu lura milli jmorru l-qorti, minhabba l-ispiża u ż-żmien li jistgħu jkunu involuti. Għan-negozjanti, id-Direttiva tikkontribwixxi biex tgħin hom iżommu reputazzjoni tajba, jipparteċipaw fil-proċeduri tal-ADR u jikkonformaw mar-riżultati tal-ADR.

Id-Direttiva, madankollu, giet abbozzata aktar minn 10 snin ilu u ma tipprovdix tajjeb għal tilwim li jirriżulta minn xejriet godda tas-suq tal-konsumaturi. Tabilhaqq, il-konsumaturi tal-UE qed jixtru ħafna aktar online inkluż minn negozjanti mhux tal-UE. Sfortunatament, dan jimxi b'mod parallel ma' esponiment akbar għal prattiki ingusti - permezz ta' interfaċċi online - li materjalment ifixklu jew ixekklu, apposta jew effettivament, il-kapaċità tar-riċevituri tas-servizz li jagħmlu għazliet jew deċiżjonijiet awtonomi u infurmati (dark patterns), reklamar moħbi, riċensjonijiet foloz, preżentazzjonijiet distorti tal-prezzijiet jew nuqqas ta' informazzjoni prekuntrattwali importanti. Dawn ix-xejriet għandhom impatt ukoll fuq ix-xiri offline sa ċertu punt peress li l-konsumaturi huma dejjem aktar influwenzati mill-kummerċjalizzazzjoni diġitali li taffettwa l-affinità tal-konsumaturi għal ditti u kummerċjanti speċifiċi. Dawn l-iżviluppi jipperikolaw il-fiduċja tal-konsumatur fis-swieq diġitali u jisfruttaw il-vulnerabbiltajiet tal-konsumatur. Dan ifisser li l-konsumaturi jeħtieġu proċeduri effiċjenti biex jittrattaw tilwim li qed isir dejjem aktar kumpless.

L-evalwazzjoni tal-Kummissjoni tal-2023 tal-implimentazzjoni tad-Direttiva tal-ADR madwar l-UE kkonkludiet li l-ADR, b'mod partikolari l-ADR transfruntiera, għadha ma tintużax biżżejjed f'ħafna Stati Membri minhabba għadd ta' fatturi bħall-ispejjeż, il-proċeduri kumplessi, il-lingwa u l-liġi applikabbli. L-ambitu tad-Direttiva tal-ADR, li huwa definit b'mod strett, mhuwix adattat biex isolvi firxa wiesgħa ta' tilwim li jinqala', b'mod partikolari fis-swieq diġitali. L-approċċ ta' armonizzazzjoni minima meħud fid-Direttiva tal-ADR iippermetta lill-Istati Membri jfasslu l-qafas tal-ADR tagħhom stess li jaqbel mal-kultura, l-investiment, ir-riżorsi, l-infrastruttura, is-sensibilizzazzjoni, eċċ. F'dan l-isfond, il-Kummissjoni ħabbret il-Pakkett dwar l-Infurzar tal-Konsumatur fil-Programm ta' Hidma leġiżlattiv tagħha għall-2023² li ppreveda l-proposti tal-Kummissjoni b'emendi mmirati għad-Direttiva tal-ADR u r-revoka tar-Regolament dwar is-Soluzzjoni Online għat-Tilwim (ODR)³.

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32013L0011>

² Ara r-Ringiela 8 tal-Anness II (Refit) https://commission.europa.eu/strategy-documents/commission-work-programme/commission-work-programme-2023_en

³ Ir-Regolament (UE) Nru 524/2013 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-21 ta' Mejju 2013 dwar is-soluzzjoni online għal tilwim mal-konsumaturi u li jemenda r-Regolament (KE) Nru 2006/2004 u d-Direttiva 2009/22/KE (Regolament dwar l-ODR tal-konsumaturi); <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32013R0>

Din il-proposta għandha l-għan li **żżomm l-approċċ attwali ta' armonizzazzjoni minima** u temendah biss biex tagħmlu aktar adattat għas-swieq moderni tal-konsumatur.

L-għanijiet tad-Direttiva tal-ADR riveduta huma li:

- tagħmel il-qafas tal-ADR adattat għas-swieq digitali billi tkopri b'mod esplicitu firxa wiesgħa ta' drittijiet tal-konsumatur tal-UE li jistgħu ma jgħux deskritti b'mod esplicitu fil-kuntratti jew li huma relatati mal-istadji prekontrattwali;
- ittejjeb l-użu tal-ADR f'tilwim transfruntier permezz ta' assistenza aktar personalizzata għall-konsumaturi u n-negozjanti;
- tissimplifika l-proċeduri tal-ADR għall-benefiċċju tal-atturi kollha; inkluż it-tnaqqis tal-obbligi ta' rappurtar tal-entitajiet tal-ADR u l-obbligi ta' informazzjoni tan-negozjanti filwaqt li n-negozjanti jgħu mhegga jzidu l-involviment tagħhom fit-talbiet tal-ADR permezz tal-introduzzjoni ta' dmir ta' twegiba.

Sabiex jintlaħqu dawn l-għanijiet, l-elementi li ġejjin qed jitressqu f'din il-proposta:

- **Ambitu tal-applikazzjoni:** il-kjarifika u t-twessigh tal-ambitu materjali u ġeografiku tad-Direttiva tal-ADR biex ikopru:
- kull tip ta' tilwim dwar il-ligi tal-konsumatur tal-UE (jigifieri mhux limitat għal dak relatat ma' kuntratt). Problema bid-Direttiva attwali hija li l-ambitu tagħha huwa definit b'mod strett u għalhekk jista' jeskludi tilwim relatat ma' stadji prekontrattwali jew drittijiet statutorji bħall-bdil ta' fornituri ta' servizzi jew li għandu jiġi protett kontra l-imblukkar ġeografiku;
- li jiġi kopert tilwim bejn il-konsumaturi tal-UE u n-negozjanti mhux tal-UE (li se jkun jistgħu jipparteċipaw fil-proċeduri tal-ADR fuq bażi volontarja, bl-istess mod bħal għan-negozjanti tal-UE).
- **Dmir ta' twegiba:** ir-rekwiżit li n-negozjanti jwieġbu għal mistoqsija ta' entità tal-ADR, jekk għandhomx l-intenzjoni li jipparteċipaw fil-proċess tal-ADR propost jew le (izda ma jimponux parteċipazzjoni fil-proċessi tal-ADR).
- **Obbligi ta' informazzjoni:** it-tnehhija tal-obbligu fuq in-negozjanti li jinfurmaw lill-konsumaturi dwar l-entitajiet tal-ADR f'każ li ma jkollhomx l-intenzjoni li jinvolvu ruħhom.
- **ADR transfruntiera:** l-għoti ta' rwol ġdid ta' appoġġ lill-korpi rilevanti u speċjalment liċ-Ċentri Ewropej tal-Konsumaturi (ECCs) biex jassistu u jissenjalaw lill-konsumaturi f'tilwim transfruntier u biex il-Kummissjoni tintroduci għodod digitali faċli għall-utent biex jgħinu lill-konsumaturi jgħu ssenjalati lil korp kompetenti biex isolvu t-tilwim tagħhom.

Fil-Komunikazzjoni tagħha dwar 'Il-kompetittività fit-tul tal-UE: inharsu lil hinn mill-2030'⁴, il-Kummissjoni enfasizzat l-importanza ta' sistema regolatorja li tiżgura li l-oġettivi tal-Unjoni jintlaħqu bl-anqas spejjeż possibbli. Għalhekk hija impenjat ruħha għal spinta ġdida biex tirrazzjonalizza u tissimplifika r-rekwiżiti ta' rappurtar, bl-għan aħħari li tnaqqas dawn il-piżijiet b'25 %, mingħajr ma timmina l-oġettivi ta' politika relatati. Għaldaqstant, ir-rieżami tal-ADR/ODR jinsab taħt il-Pakkett tar-Razzjonalizzazzjoni.

⁴

COM (2023) 168

Ir-rekwiziti ta' rapportar għandhom rwol ewlieni fl-iżgurar ta' infurzar korrett u monitoraġġ xieraq tal-leġislazzjoni. Il-kostijiet tagħhom huma kumplessivament ikkompensati sew mill-benefiċċju li jgħibu magħhom, b'mod partikolari fil-monitoraġġ u fl-iżgurar tal-konformità ma' miżuri ta' politika ewlenin. Madankollu, ir-rekwiziti ta' rapportar jistgħu jimponu wkoll piżijiet sproporzjonati fuq il-partijiet ikkonċernati, li jaffettwaw b'mod partikolari lill-SMEs u lill-mikrokumpaniji. L-akkumulazzjoni tagħhom maż-żmien tista' tirriżulta f'obbligi żejda, duplikati, jew obsoleti, frekwenza u twaqqit ineffiċjenti, jew f'metodi ta' għir inadegwati. Billi tissimplifika aktar il-qafas tal-ADR madwar l-UE, l-inizjattiva għandha tiġġenera ffrankar tal-ispejjeż u inqas piż amministrattiv kemm għall-awtoritajiet kompetenti tal-ADR kif ukoll għan-negozjanti f'konformità mal-prinċipji REFIT u "one-in-out-out" u tikkontribwixxi wkoll għal kundizzjonijiet ekwi akbar għan-negozjanti tal-UE u mhux tal-UE.

Għalhekk, is-simplifikazzjoni tal-obbligi ta' rapportar u t-tnaqqis tal-piżijiet amministrattivi huma prijorità.

F'dan il-kuntest, il-proposta preżenti għandha l-għan li tissimplifika l-inizjattivi inklużi fir-rimedju tal-konsumatur billi:

- (a) it-tnehhija tal-obbligi ta' informazzjoni tal-ADR għan-negozjanti;
- (b) L-entitajiet tal-ADR ikollhom jipprovdu rapporti biennali tal-attivitajiet tagħhom minflok rapporti annwali lill-Awtoritajiet Kompetenti tal-ADR u ma jkollhomx għalfejn jirrapportaw aktar dwar il-kooperazzjoni tagħhom fi hdan networks ta' entitajiet tal-ADR li jiffaċilitaw is-soluzzjoni ta' tilwim transfruntier, jekk applikabbli;
- (c) L-entitajiet tal-ADR mhux se jibqa' jkollhom għalfejn jipprovdu lill-awtoritajiet kompetenti kull sentejn valutazzjoni tal-effettività tal-kooperazzjoni tagħhom fi hdan in-networks tal-entitajiet tal-ADR, it-taħriġ ipprovdut lill-persunal tagħhom u valutazzjoni tal-effettività tal-proċedura tal-ADR offruta mill-entità u ta' modi possibbli biex tittejjeb il-prestazzjoni tagħha.

Konsistenza mad-dispożizzjonijiet eżistenti fil-qasam ta' politika

Id-Direttiva tal-ADR hija direttiva proċedurali li tipprovdi kriterji ta' kwalità li għandhom jiġu applikati mill-entitajiet tal-ADR b'mod simili madwar l-Unjoni u l-proċeduri għall-Istati Membri biex jakkreditaw tali entitajiet, jimmonitorjaw il-konformità tagħhom mal-kriterji u jiżguraw livell effettiv ta' trasparenza dwar l-eżistenza u l-funzjonament ta' tali entitajiet.

L-emendi proposti għandhom l-għan li jiżguraw li t-tilwim kollu tal-konsumaturi, b'mod partikolari dak li jinqala' fis-swieq digitali, inklużi l-obbligi mhux kuntrattwali, u dak relatat mad-drittijiet statutorji ekstrakuntrattwali jkun jista' jiġi indirizzat mill-entitajiet tal-ADR. Fil-kjarifika u l-estensjoni tal-kamp ta' applikazzjoni tad-Direttiva tal-ADR, l-emendi se jżidu l-konsistenza tagħha mal-leġislazzjoni eżistenti tal-konsumatur billi jippermettu lill-entitajiet tal-ADR jittrattaw firxa usa' ta' tilwim li huwa speċifikat fl-anness tagħha. It-titjib għalhekk se jaffettwa b'mod pożittiv il-kisba tal-oġġettivi fil-qasam ta' politika.

Il-proposta hija wkoll parti mill-ewwel pakkett ta' miżuri biex jiġu razzjonalizzati r-rekwiziti ta' rapportar. Dan huwa pass fi proċess kontinwu li jhares b'mod komprensiv lejn rekwiziti ta' rapportar eżistenti, bil-ħsieb li jivvaluta r-rilevanza kontinwa tagħhom u biex jagħmilhom aktar effiċjenti. Ir-razzjonalizzazzjoni introdotta minn dawn il-miżuri mhux se taffettwa l-kisba tal-oġġettivi fil-qasam tal-politika. Madankollu, l-ifffrankar tal-ispejjeż u l-ħin investit fl-obbligi ta' rapportar, li bl-ebda mod ma jtejjbu l-proċess tal-ADR, huwa ta' vantaġġ għan-negozji u l-entitajiet tal-ADR.

Konsistenza ma' politiki ohra tal-Unjoni

L-Artikolu 21 tal-Att dwar is-Servizzi Diġitali dwar is-soluzzjoni tat-tilwim barra mill-qorti huwa mingħajr preġudizzju għad-Direttiva tal-ADR (l-Artikolu 21 (9)). Barra minn hekk, tirregola kif l-utenti tas-servizzi intermedjarji jistgħu jilmentaw dwar id-deċiżjonijiet ta' moderazzjoni tal-kontenut tal-intermedjarju fir-rigward ta' kontenut illegali jew dannuż, inkluż meta l-fornitur tas-servizzi jiddeċiedi li ma jhux azzjoni wara avviż. Anki jekk tali kontenut jew kontenut illegali li b'xi mod ieħor ikun inkompatibbli mat-termini u l-kundizzjonijiet intermedjarji jista' jikkonċerna l-prattiki kummerċjali hżiena ta' kummerċjant terz, it-tilwima skont l-Artikolu 21 tad-DSA tiġi solvuta bejn l-intermedjarju u r-riċevitur ikkonċernati mid-deċiżjoni ta' moderazzjoni tal-kontenut u tkun limitata għar-restrizzjonijiet applikabbli għall-kontenut jew għall-kont inkwistjoni. Id-Direttiva tal-ADR se tibqa' applikabbli għat-tilwim tal-konsumaturi man-negozjant ta' parti terza li ġeneralment jikkonċerna kif għandhom jittiehdu l-flus lura, kif jissewwa prodott difettuż, kif jitwaqqaf kuntratt li kien ibbażat fuq termini ingusti, eċċ. Id-Direttiva tal-ADR, għalhekk, tipprovdi mezzi komplementari lill-konsumaturi sabiex isolvu kwistjonijiet marbuta ma' Prattiki kummerċjali illegali tan-negozjant u mhux mal-moderazzjoni tal-kontenut imwettqa mill-intermedjarju.

Fil-Programm dwar l-Idoneità u l-Prestazzjoni tar-Regolamentazzjoni (REFIT), il-Kummissjoni tiżgura li l-leġiżlazzjoni tagħha hija adattata għall-użu tagħha, immirata lejn il-htigijiet tal-partijiet ikkonċernati u xxejjen il-piżijiet filwaqt li tilhaq l-oġettivi tagħha. Għaldaqstant, dawn il-proposti huma parti mill-Programm REFIT, li jnaqqas il-kumplessità tal-piżijiet tar-rapportar li jirriżultaw mill-ambjent legali tal-UE.

Filwaqt li ċerti rekwiżiti ta' rapportar huma essenzjali, jeħtieġ li jkunu effiċjenti kemm jista' jkun, jevitaw id-duplikazzjonijiet, inehhu piżijiet mhux meħtieġa u jużaw kemm jista' jkun soluzzjonijiet diġitali u interoperabbli.

Ir-razzjonalizzazzjoni introdotta mill-emendi mmirati għad-Direttiva tal-ADR mhux se taffettwa l-kisba tal-oġettivi fil-qasam ta' politika, għar-raġunijiet li ġejjin:

- L-informazzjoni obligatorja dwar l-ADR fuq il-website tan-negozjanti mhijiex effettiva għal dawk in-negozjanti li m'għandhomx l-intenzjoni li jinvolvu ruħhom fi proċeduri tal-ADR u mhum iex obligati li jagħmlu dan skont il-liġi nazzjonali jew tal-UE. Għall-kuntrarju, in-negozjanti li jimpenjaw ruħhom b'mod attiv fl-ADR se jkunu liberi li jippromwovu dan il-fatt lill-klijenti tagħhom b'mod adegwat.
- L-obbligu ta' rapportar tal-entitajiet tal-ADR huwa ssimplifikat biex titnaqqas il-frekwenza tar-rapporti tagħhom minn sena għal sentejn. Dan se jippermetti li jkun hemm aktar informazzjoni biex tingabar u b'hekk ikun hemm bażi ta' *data* aħjar biex jiġi vvalutat il-funzjonament tagħhom fuq perjodu ta' żmien medju. Xi punti ma għandhomx ikunu obligatorji peress li huma l-entitajiet tal-ADR li jiddeċiedu liema informazzjoni hija l-aktar rilevanti biex jippubblikaw u jew jittrażmettu lill-awtoritajiet kompetenti. L-ispejjeż u l-hin iffrankati għandhom jintużaw għal skopijiet ohra bħat-taħriġ tal-persunal tagħhom.

2. BAŻI ĠURIDIKA, SUSSIDJARJETÀ U PROPORZJONALITÀ

Baži ġuridika

Il-baži ġuridika għad-Direttiva tal-ADR riveduta proposta hija l-Artikolu 114 tat-TFUE dwar it-tlestija tas-suq intern, b'kunsiderazzjoni xierqa għall-Artikolu 169 tat-TFUE⁵. Huwa jagħti lill-UE s-setgħa li tadotta miżuri għall-approssimazzjoni tar-regoli nazzjonali dwar l-istabbiliment u l-funzjonament tas-suq intern. Billi tohloq livell għoli ta' protezzjoni tal-konsumatur, il-proposta għandha l-għan li tgħin lis-suq intern jiffunzjona mingħajr xkiel.

Sussidjarjetà

Id-Direttiva tal-ADR riveduta se tippovdi aċċess imtejjeb għall-konsumaturi u n-negozjanti kollha għal soluzzjoni tat-tilwim barra mill-qorti ta' kwalità għolja u kosteffiċjenti adattata għas-swieq digitali. Li l-ADR isir aktar sempliċi u aktar kosteffikaċi biex jissolva tilwim b'dimensjoni transfruntiera, il-promozzjoni tar-raggruppament ta' każijiet simili fi proċedura waħda jgħinu biex tiżdied l-effiċjenza tas-soluzzjoni tat-tilwim inkluż f'kuntest transfruntier. Dan imbagħad għandu jagħti spinta lill-fiduċja tal-konsumatur fix-xiri online iżda wkoll fil-konsum tat-turiżmu u s-servizzi tal-ivvjaġġar fl-UE u lil hinn minnha.

L-oġġettivi tal-azzjoni proposta ma jistgħux jintlaħqu b'mod suffiċjenti mill-Istati Membri waħedhom u jistgħu għalhekk, minhabba l-iskala jew l-effetti tal-azzjoni proposta, jintlaħqu aħjar mill-UE. L-azzjoni tal-UE tiżgura livell konsistentement għoli ta' protezzjoni tal-konsumatur, aktar fiduċja tal-konsumatur fl-ADR u aktar networking u skambju tal-aħjar prattiki fil-livell tal-UE (eż. dwar l-użu ta' għodod digitali biex l-ADR issir aktar kosteffiċjenti u konsistenti, proċeduri ta' trattament tal-każijiet, ADR speċifika għas-settur, eċċ).

Ir-rekwiżiti ta' rapportar li huma ssimplifikati huma imposti mil-liġi tal-UE. Ir-razzjonalizzazzjoni għalhekk issir aħjar fil-livell tal-UE biex jiġu żgurati ċ-ċertezza legali u l-konsistenza tar-rappurtar għall-finijiet tal-komparabbiltà tad-*data* meta jiġu evalwati l-implimentazzjoni u l-progress tal-ADR fl-Istati Membri kollha.

Proporzjonalità

Il-valutazzjoni tal-impatt wettqet test tal-proporzjonalità biex tiżgura li l-opzjonijiet ta' politika proposti jkunu proporzjonati abbażi tal-kostijiet u r-riżorsi. Il-proposta għandha approċċ ambizzjuż u li jibqa' validu fil-futur li jwassal għal benefiċċji oġġettivi għall-konsumaturi u għas-soċjetà b'mod ġenerali bis-saħħa ta' estensjoni u kjarifika tal-kamp ta' applikazzjoni. Dan se jippermetti li aktar tilwim jiġi indirizzat barra mill-qorti, iżid il-fiduċja tal-konsumatur fis-swieq u jagħmel is-swieq aktar effiċjenti. Is-soluzzjoni aktar faċli għat-tilwim qed tiffaċilita wkoll il-ġestjoni tal-konsumaturi wara l-bejgħ għan-negozji filwaqt li se jitnaqqas il-piż tat-trasparenza tagħhom. L-introduzzjoni ta' dmir għan-negozjanti li jwieġbu għal talbiet minn entitajiet tal-ADR se tippermetti li l-proċeduri jkunu aktar rapidi peress li se jkun ċar minnufih jekk in-negozjant jaqbilx li jinvolvi ruħu jew le. Il-proposta ma tmurx lil hinn minn dak li hu strettament meħtieġ sabiex jintlaħqu l-oġġettivi tagħha.

⁵ L-Artikolu 169 tat-TFUE jiddikjara li l-oġġettivi tal-promozzjoni tal-interessi tal-konsumaturi u l-iżgurar ta' livell għoli ta' protezzjoni tal-konsumatur jistgħu jintlaħqu permezz ta' miżuri adottati skont l-Artikolu 114 tat-TFUE.

Hija żżomm l-approċċ ta' armonizzazzjoni minima, filwaqt li tipprovdi grad ta' flessibbiltà għall-Istati Membri inkluż biex jiddeċiedu jekk il-parteċipazzjoni tan-negozjanti fl-ADR hijiex obligatorja jew volontarja, jew imħallta skont is-setturi tas-suq.

Minkejja l-għadd kbir ta' konsumaturi li jużaw sistemi għas-soluzzjoni tat-tilwim ipprovduti minn swieq online bħala parti mis-servizzi intermedjarji tagħhom, il-Kummissjoni mhijiex qed tipproponi li tirregola tali servizzi. Minflok, hija adottat rakkomandazzjoni indirizzata lis-swieq online u lill-assoċjazzjonijiet kummerċjali tal-UE, biex tagħmilha ċara li s-sistemi tagħhom għas-soluzzjoni tat-tilwim huma għodod importanti għas-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim, li jistgħu jsolvu hafna tilwim tal-konsumaturi u jtejbu hafna l-aċċess għat-tilwim transfruntier. Jekk dawn is-sistemi jiġu stabbiliti internament, dawn għandhom ikunu konformi mal-kriterji tal-kwalità fid-Direttiva tal-ADR biex jiġu żgurati l-indipendenza u l-ġustizzja kemm għall-konsumaturi kif ukoll għan-negozjanti li huma partijiet fit-tilwima. Barra minn hekk, ir-Regolament tal-ODR huwa propost li jithassar peress li ma jgħibx benefiċċju sinifikanti f'termini ta' aċċess għal ADR ta' kwalità għall-konsumaturi online. Dan it-thassir se jnaqqas b'mod sostanzjali l-piż għan-negozji peress li l-obbligu għall-kummerċjanti online kollha stabbiliti fl-UE li jipprovdu link għall-pjattaforma tal-ODR u li jzommu indirizz tal-email apposta huwa abolit.

Ir-razzjonalizzazzjoni tar-rekwiżiti ta' rappurtar lill-entitajiet tal-ADR tnaqqas il-piż amministrattiv billi tintroduċi xi bidliet fir-rekwiżiti eżistenti li ma jaffettwawx is-sustanza tal-oġġettiv ta' politika usa'. Il-proposta hija limitata għal daww il-bidliet li huma meħtieġa biex jiġi żgurat rappurtar effiċjenti mingħajr ma jinbidel l-ebda wieħed mill-elementi sostanzjali tal-leġiżlazzjoni kkonċernata.

Għażla tal-istrument

L-istrument magħżul huwa Direttiva li temenda d-Direttiva 2013/11/UE. Direttiva hija vinkolanti fir-rigward tar-riżultat tal-kisba tal-funzjonament tas-suq intern, izda thalli lill-awtoritajiet nazzjonali l-għażla tal-forma u tal-metodi. Dan se jippermetti lill-Istati Membri jemendaw il-leġiżlazzjoni fis-seħh (b'riżultat tat-traspożizzjoni tad-Direttiva 2013/11/UE) sa fejn ikun meħtieġ biex tiġi żgurata l-konformità, filwaqt li jillimita l-impatt ta' tali riforma fuq is-sistemi leġislattivi tagħhom.

B'mod parallel ma' din ir-revizjoni, qed jiġi propost li jithassar ir-Regolament (UE) Nru 524/2013⁶ dwar is-soluzzjoni online għat-tilwim (ODR) għat-tilwim tal-konsumaturi u li titwaqqaf il-pjattaforma tal-ODR li tipprovdi minhabba l-ineffiċjenza ta' din is-sistema u l-ispejjeż sproporzjonati għan-negozji tal-UE. Huwa għalhekk meħtieġ li jiġu emendati d-Direttivi tal-UE li fihom referenzi għar-Regolament dwar l-ODR.

3. RIŻULTATI TAL-EVALWAZZJONIJIET EX POST, TAL-KONSULTAZZJONIJIET MAL-PARTIJIET IKKONĊERNATI U TAL-VALUTAZZJONIJIET TAL-IMPATT

⁶ Ir-Regolament (UE) Nru 524/2013 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-21 ta' Mejju 2013 dwar is-soluzzjoni online għal tilwim mal-konsumaturi u li jemenda r-Regolament (KE) Nru 2006/2004 u d-Direttiva 2009/22/KE (ĠU L 165, 18.6.2013, p. 1).

Evalwazzjonijiet ex post/kontrolli tal-idoneità tal-leġislazzjoni eżistenti

Fl-2023, il-Kummissjoni wettqet evalwazzjoni shiha⁷ f'konformità mal-5 kriterju (effettività, effiċjenza, rilevanza, koerenza, valur miżjud tal-UE) fis-Sett ta' Ghodod għal Regolamentazzjoni Ahjar. Il-kwistjoni ewlenija tal-eżerċizzju kienet li jiġi vvalutat sa liema punt id-Direttiva tal-ADR għenet lill-konsumaturi jsolvu t-tilwim tagħhom man-negozjanti b'mod sodisfaċenti u f'konformità mar-rekwiziti ta' kwalità armonizzati tagħha kif spjegat fil-Kapitolu II tad-Direttiva tal-ADR.

B'mod generali, id-Direttiva tal-ADR giet implimentata b'mod korrett mill-Istati Membri kollha. Minhabba l-approċċ ta' armonizzazzjoni minima, l-Istati Membri jiddeċiedu dwar il-governanza, l-arkitettura u l-istruttura tal-qafas nazzjonali tal-ADR. Il-partecipazzjoni tal-kummerċjanti tvarja hafna bejn l-Istati Membri, skont jekk il-partecipazzjoni tagħhom hijiex obligatorja jew volontarja, jekk l-eżitu huwiex vinkolanti jew le, jew jekk hemmx prattiċi ta' stigmatizzazzjoni, fost l-oħrajn.

L-aċċess għall-ADR jiddependi fuq it-tariffi, l-assistenza disponibbli, il-proċeduri faċli għall-utent, l-għarfien, eċċ. Hemm hafna ostakli fl-aċċess għall-ADR, b'mod partikolari f'każijiet transfruntieri (fir-rigward tal-liġi applikabbli, il-lingwa, l-ispejjeż, il-proċeduri kumplessi). L-investimenti mill-entitajiet tal-ADR fid-diġitalizzazzjoni wrew li jagħmlu l-ADR irhas fit-tul u jtejbju l-konsistenza fl-eżitu tal-ADR. L-ispejjeż tal-ADR iwarjaw b'mod sinifikanti bejn l-Istati Membri skont l-infrastruttura eżistenti, il-mudell ta' finanzjament, l-għadd ta' entitajiet tal-ADR akkreditati u mmonitorjati, it-tariffi tal-konsumaturi u tan-negozjanti kif ukoll jekk kienx hemm strutturi tal-ADR li kienu jeżistu qabel. Iln-nuqqas ta' data dwar l-ispejjeż, jagħmilha diffiċli li tiġi kkalkulata l-kosteffettività tal-ADR. Madankollu, meta mqabbla mal-ispejjeż li jgarrbu l-konsumaturi, in-negozjanti u l-Istati Membri jekk it-tilwim kollu tal-konsumaturi kellu jiġi ttrattat fil-qorti, is-sistema tal-ADR hija hafna aktar kosteffiċjenti. Jista' possibbilment isir xi ffrankar fl-ispejjeż billi jitnaqqsu ċerti pizijiet ta' rappurtar li ġew ivvalutati bħala sproporzjonati minn hafna partijiet ikkonċernati.

Ir-restrizzjoni tal-kamp ta' applikazzjoni għan-negozjanti stabbiliti fl-UE madankollu qed iċċaħhad lil hafna konsumaturi milli jaċċessaw sistemi ta' rimedju ġust. F'sitwazzjonijiet ta' kriżi, eż. il-pandemija tal-COVID-19 u l-kriżi reċenti tal-enerġija, il-proċeduri tal-ADR urew li huma mekkaniżmi importanti biex jiġi indirizzat l-għadd akbar ta' kwistjonijiet tal-konsumatur li ġġeneraw il-kriżijiet. Għalhekk, dawn il-kriżijiet ma jiddubitawx ir-rilevanza tad-Direttiva, iżda l-kwistjoni hija jekk ċerti mekkaniżmi għandhomx jissahhu b'mod partikolari biex l-entitajiet tal-ADR ikunu jistgħu jittrattaw aktar każijiet fl-istess hin permezz ta' raggruppament ta' każijiet.

L-approċċ ta' armonizzazzjoni minima ntlqa' tajjeb u l-partijiet ikkonċernati rrakkomandaw bil-qawwa li jinżamm. L-entitajiet tal-ADR ibbenefikaw minn azzjonijiet fil-livell tal-UE li offritilhom pjattaforma għall-iskambju tal-ahjar prattiki u assistenza finanzjarja biex itejbju l-infrastruttura tagħhom inkluż it-ttrattament tal-każijiet, il-bini tal-kapaċità u l-għarfien tal-ADR tagħhom.

Il-konkluzjonijiet tal-evalwazzjoni wasslu lill-Kummissjoni biex tirrifletti fuq proposta leġislattiva biex temenda d-Direttiva tal-ADR attwali biex tagħmilha aktar adattata b'mod partikolari għas-swieq diġitali.

⁷ L-evalwazzjoni qed tiġi ppubblikata wkoll bħala pakkett mal-proposta.

Konsultazzjonijiet mal-partijiet ikkonċernati

Għal approċċ ibbażat fuq l-evidenza fit-tfassil tal-politika tagħha, il-Kummissjoni:

- (a) wettqet żewġ konsultazzjonijiet pubbliċi multilingwi b'approċċ retrospettiv u li jhares' il quddiem dwar l-ADR; u ppubblikat Sejha għal Evidenza li enfasizzat il-miżuri ta' politika għar-reviżjoni tad-Direttiva tal-ADR fuq is-sit web tagħha Semma' Lehnec;
- (b) organizza diversi workshops ta' konsultazzjoni fiżika u ibrida inkluża l-assemblea tal-ADR 2021; diskussjoni tal-panel fis-Summit tal-Konsumatur u d-diskussjoni madwar mejda dwar l-ADR transfruntieri fl-2022;
- (c) fasslu kwestjonarju biex jgħin lill-awtoritajiet kompetenti tal-ADR jikkompilaw ir-rapporti nazzjonali tal-ADR tagħhom tal-2022 f'konformità mal-Artikolu 26 tad-Direttiva tal-ADR;
- (d) hadu sehem f'diversi avvenimenti biex jiġbru feedback dwar kif l-ADR tista' tittejjeb (eż. avvenimenti ta' anniversarju tal-entitajiet tal-ADR, avvenimenti tan-netwerk tal-ADR ta' FIN-Net u Travel-net, sessjonijiet ta' informazzjoni, eċċ);
- (e) ikkummissjona studju li ffoka fuq l-implimentazzjoni tal-ADR fuq il-post f' 4 ġurisdizzjonijiet u studju dwar l-imġiba tal-ADR;
- (f) haress lejn id-dokumenti ta' pożizzjoni reċenti dwar l-ADR mill-partijiet ikkonċernati ewlenin inklużi l-ECC-Net⁸, il-BEUC⁹, eċċ.

Maġġoranza kbira tal-partijiet ikkonċernati fil-kategoriji kollha, enfasizzaw il-htieġa li tiġi riveduta d-Direttiva tal-ADR billi jitwessa' l-kamp ta' applikazzjoni tagħha biex tinkludi b'mod esplicitu tilwim relatat mad-drittijiet statutorji tal-konsumatur indipendentement mill-eżistenza jew le ta' kuntratt jew dak li jinsab fil-kuntratt, u b'hekk il-qafas tal-ADR isir aktar aċċessibbli u b'hekk kosteffettiv, b'mod partikolari biex jiġi indirizzat tilwim transfruntier. Kien hemm fehmiet diverġenti dwar jekk l-ADR kollettiva għandhiex tiġi incentivata permezz tar-raggruppament ta' każijiet minhabba r-risorsi u l-kapaċità limitati ta' xi entitajiet tal-ADR. Fil-kuntest tal-konsultazzjoni pubblika miftuħa, 58 % mill-111 risponent esprimew l-appoġġ tagħhom għall-ADR kollettiva. Id-diskussjoni transfruntiera madwar mejda kkonkludiet ukoll li l-ADR kollettiva għandha tiġi mhegġa bħala mod kif tiġi żgurata s-sostenibbiltà tal-entitajiet tal-ADR fi żminijiet ta' kriżi. Madankollu, il-partijiet ikkonċernati enfasizzaw li t-tfassil tal-ADR kollettiva għandu jithalla f'idejn l-Istati Membri.

Xi partijiet ikkonċernati jemmnu li t-titjib tar-rwol tal-punti ta' kuntatt tal-ODR biex isiru punti ta' kuntatt *de factotal*-ADR jtejjeb b'mod partikolari l-potenzjal biex jissolva tilwim transfruntier. Il-maġġoranza tal-partijiet ikkonċernati hasbu li peress li l-pjattaforma tal-ODR hija ineffettiva, kien meħtieġ li jiġu pprovduti għodod faċli għall-utent għal sinjalar ahjar tal-konsumatur dwar il-possibbiltajiet ta' rimedju tagħhom u l-entitajiet tal-ADR possibbli li għandhom jintużaw.

Il-partijiet ikkonċernati enfasizzaw ukoll li l-ECCs għandhom rwol importanti hafna biex jgħinu lill-konsumaturi bi problemi fix-xiri transfruntier tagħhom. Pereżempju, il-ministerjali informali dwar l-affarijiet tal-konsumatur organizzat mill-Presidenza Ċeka tal-Kunsill f'Settembru 2022 ikkonferma li l-Istati Membri kollha huma sodisfatti bl-assistenza

⁸ <https://www.eccnet.eu/publications>

⁹ https://www.beuc.eu/sites/default/files/publications/beuc-x-2022-062_adr_position_paper.pdf

pprovduta mill-ECC-Net lill-konsumaturi fit-tilwim transfruntier tagħhom u jaraw ir-rwol tagħhom imsahha fil-futur.

Il-partecipanti fl-Assemblea tal-ADR tal-2021 enfasizzaw l-importanza li jitnaqqsu l-obbligi ta' rapportar għall-entitajiet tal-ADR biex jilliberaw riżorsi li jistgħu jintużaw biex jespandu s-sensibilizzazzjoni tagħhom.

Ġbir u użu tal-għarfien espert

Il-Kummissjoni kkummissjonat tliet studji relatati mal-ADR lil kuntratturi esterni:

- (1) Studju tal-ġbir ta' *data*: jiġifieri biex jiġi analizzat ir-rispons li wasal mill-konsultazzjoni pubblika li tħares lura, ir-rapporti nazzjonali tal-ADR ipprezentati lill-Kummissjoni mill-Istati Membri kollha tal-UE, in-Norveġja u l-Iżlanda, u 5 studji tal-każ li kienu bbażati fuq riċerka bbażata biss fuq id-dokumentazzjoni u intervisti fis-setturi li ġejjin (il-kummerċ elettroniku, l-ivvjagġar, il-finanzi, l-IA fl-ADR, u l-akkreditazzjoni tal-entitajiet tal-ADR).
- (2) Studju dwar l-imġiba tal-ADR dwar kif il-konsumaturi għandhom jiġu mhajra jużaw l-ADR u kif il-lawbot assistit mill-IA jgħin lill-konsumaturi jifhmu aħjar ir-rimedju tagħhom u jsibu l-entità tal-ADR it-tajba.
- (3) Studju legali li eżamina l-letteratura akkademika dwar l-ADR/l-ODR f'4 Stati Membri tal-UE.

L-istudji kollha se jiġu ppubblikati fuq il-paġna tal-ADR tal-Kummissjoni:

https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers_en

Il-proposta biex jitnaqqas il-piż tar-rapportar giet identifikata wara proċess ta' skrutinju intern tal-obbligi ta' rapportar eżistenti u abbażi tal-esperjenza mill-implimentazzjoni tal-legiżlazzjoni relatata. Peress li dan huwa pass fil-proċess ta' valutazzjoni kontinwa tar-rekwiżiti ta' rapportar li jirriżultaw mil-legiżlazzjoni tal-UE, l-iskrutinju ta' tali piż u tal-impatt tagħhom fuq il-partijiet ikkonċernati se jkompli.

Valutazzjoni tal-impatt

Il-Valutazzjoni tal-Impatt analizzat 4 opzjonijiet differenti. Dik preferuta rreferiet għall-estensjoni tal-kamp ta' applikazzjoni materjali tad-Direttiva, is-simplifikazzjoni tal-ADR transfruntier u l-introduzzjoni tad-dmir ta' twegiba għan-negozjanti.

Din l-opzjoni tagħmel l-għadd ta' tilwim potenzjali tal-ADR jiżdied b'madwar 4.5 % bħala konsegwenza diretta tal-estensjoni tal-kamp ta' applikazzjoni materjali tad-Direttiva għal tilwim tal-konsumaturi li jmur lil hinn minn kwistjonijiet kuntrattwali stretti, peress li tilwim addizzjonali li jikkonċerna drittijiet statutorji li mhumex imsemmija b'mod espliċitu f'kuntratt jew relatati ma' kwistjonijiet li jirriżultaw mid-drittijiet tal-konsumatur bħall-bdil bejn il-fornituri tas-servizzi, id-diskriminazzjoni, it-trasparenza tal-prezzijiet u l-informazzjoni prekuntrattwali, jew il-portabbiltà tal-kontenut jistgħu jiġu inkluzi. Bhalissa, kif jidher fid-definizzjoni tal-problema tal-valutazzjoni tal-impatt, hemm madwar 2,250,000 konsumatur li qed jesperjenzaw kwistjonijiet u li potenzjalment jixtiequ jsolvuhom permezz tal-ADR. Madankollu, dan l-għadd kbir ta' konsumaturi interessati fl-ADR jonqos sostanzjalment f'dak li għandu x'jaqsam mat-talba għal proċedura tal-ADR. Dan huwa dovut għal diversi fenomeni

bhan-nuqqas ta' gharfien dwar l-entitajiet eżistenti tal-ADR, dewmien twil li għandu jkun mistenni eċċ. Il-konsumaturi jibbilanċjaw l-ammont tat-telf tagħhom mal-piż li jipprevedu u se jiddeċiedu li jitolbu proċedura tal-ADR biss jekk l-ammont inkwistjoni jkun relattivament għoli. Il-korpi tal-ADR iwettqu testijiet ta' eliġibbiltà pereżempju dwar il-kamp ta' applikazzjoni tad-drittijiet ikkonċernati u dwar it-tip ta' evidenza li għandha tiġi pprovduta fir-rigward ta' kuntatti preċedenti man-negozjant. Dawn it-testijiet ikomplu jnaqqsu l-għadd ta' każijiet li finalment huma soġġetti għal proċess tal-ADR. Skont id-data trażmessa minn 23 awtorità kompetenti nazzjonali, bħala medja biss 300,000 każ fis-sena, fl-UE kollha huma aċċettati bħala eliġibbli biex jiġu solvuti permezz ta' proċedura tal-ADR. Madwar nofs minn dawk mhux se jipproċedu peress li n-negozjanti fil-biċċa l-kbira tal-każijiet mhumie x obligati li jaqblu li jipparteċipaw, jew in-negozjant u l-konsumatur jaqblu li jsolvu t-tilwima qabel ma jintemm il-proċess tal-ADR, jew ma jistgħux isibu soluzzjoni aċċettabbli u jiddeċiedu li jabbandunaw il-proċess tal-ADR.

Mit-2,250,000 konsumatur interessati li jwettqu ADR, madwar 4.5 % għandhom tilwima li lllum taqa' barra mill-kamp ta' applikazzjoni tad-Direttiva tal-ADR u għalhekk ma tkunx eliġibbli għall-ADR (100,000 tilwima). Għalhekk, it-tilwim potenzjali b'din il-miżura jizdied minn 300,000 tilwima attwali għal 400,000. Għal kull tilwima eliġibbli, tintbagħat notifika mill-entità tal-ADR li tirċievi lment lin-negozju kkonċernat biex jibda t-tilwima barra mill-qorti. Minn dawn l-400,000 notifika mibgħuta mill-entitajiet tal-ADR lin-negozji, 240,000 isiru tilwimiet¹⁰, filwaqt li madwar 128,000 ma jiġux imwiegħa¹¹.

Jekk fid-Direttiva jiġi introdott dmir ta' twegiba, huwa stmat li l-ispiża għan-negozji biex jibagħtu twegiba wahda hija ta' madwar EUR 20 (inklużi t-tnejn, l-ipproċessar u t-trażmissjoni), li jirriżulta fi spiża totali għan-negozji ta' EUR 2.6 miljun fis-sena, jew EUR 23 miljun f' 10 snin¹². Sehem mill-128,000 tilwima potenzjali li n-negozji issa jkollhom iwiegħu għalihom¹³ jista' jinbidel f'tilwim reali, bi twegibiet negattivi min-negozji li jirriżultaw f'ċertezza msahha għall-konsumaturi, li jistgħu jiddeċiedu li jressqu t-talba tagħhom (jew le) xi mkien iehor. Mill-128,000 tilwima potenzjali, huwa stmat li madwar 77,000 se jinbidlu f'tilwim attwali¹⁴ (l-aktar dawk marbuta ma' negozji li qabel ma kinux konxji tal-ADR, għal total ta' kważi 200,000 tilwim ġdid taħt din l-opzjoni ta' politika¹⁵). Jekk il-konsumaturi jirbhu 90 % tad-drabi (bin-negozji jaċċettaw l-eżitu tal-ADR), dan inaqqas id-detriment b'EUR 33 miljun kull sena¹⁶, jiġifieri EUR 290 miljun f'10 snin. Madankollu, it-trattament ta' dawn l-200,000 tilwima ġdida jista' jiswja sa EUR 60 miljun kull sena¹⁷ (EUR 527 miljun f'10 snin) għall-entitajiet tal-ADR, li jistgħu jiġu ffinanzjati b'diversi modi¹⁸. L-iffaċilitar tar-raggruppament ta' każijiet simili ma' negozjant speċifiku mill-entitajiet tal-ADR jiġġenera

¹⁰ Il-proporzjon 180,000/300,000 li japplika issa għal 400,000.

¹¹ 96,000 kif jidher fid-definizzjoni tal-problema, jiġifieri 32 % tat-total, li minn 400,000 huwa 128,000. Mhuwix magħruf kemm hemm notifiċi mhux imwiegħa mill-SMEs u kemm minn negozji kbar.

¹² Fattur ta' skont ta' 3 % japplika għall-valuri ta' attwalizzazzjoni.

¹³ Innota li, kif jidher fl-Evalwazzjoni (l-Anness 6), f'sitt Stati Membri l-parteċipazzjoni tan-negozjanti hija diġà dejjem meħtieġa (DK, HU, IS, LT, LV, SK). F'seba' Stati Membri oħra l-parteċipazzjoni tan-negozjanti hija obligatorja f'setturi speċifiċi (AT, CY, CZ, DE, EL, ES, NL) u f'erbgħa oħra, il-parteċipazzjoni tan-negozjanti hija meħtieġa f'ċirkostanzi speċifiċi (BE, HR, PT, SE). Għas-sempliċità fil-kalkolu, dawn l-istimi ma jkisux dan, li huwa rikonoxxut bħala limitazzjoni.

¹⁴ Bl-applikazzjoni tal-istess logika li madwar 60 % tan-negozji, jekk jintalbu mill-ECCs, normalment isibu ftehim mal-konsumaturi. Għalhekk 60 % tan-negozji li huma mitluba jwiegħu b'mod pożittiv. 300,000-180,000 fil-linja bażi +77,000.

¹⁵ 200,000*90%*EUR 185.

¹⁶ EUR 300 għal kull tilwima, ara d-definizzjoni tal-problema.

¹⁷ Madankollu, wieħed għandu jqis li l-entitajiet tal-ADR jesperjenzaw ekonomiji ta' skala wara ċertu punt, u għandhom jitqiesu biss l-ispejjeż marginali taż-żieda ta' tilwim addizzjonali. Barra minn hekk, l-ispejjeż li dan it-tilwim addizzjonali jinvolvi jantiċipaw spejjeż akbar li għandhom jiġġarrbu minn diversi partijiet jekk il-kawżi jispiċċaw fil-qorti.

ffrankar għalihom (bħala riżultat ta' ġestjoni aktar effiċjenti), u b'hekk l-ispejjeż tagħhom jiġu kkompensati b'EUR 11-il miljun fis-sena (jiġifieri EUR 97 miljun f'10 snin)¹⁹. L-ispejjeż żejda netti għall-entitajiet tal-ADR, meta jitqiesu l-ekonomiji ta' skala, jistgħu jvarjaw minn EUR 0 sa EUR 49 miljun fis-sena (medja ta' EUR 25 miljun), jew minn EUR 0 sa EUR 430 miljun f'10 snin (medja ta' EUR 215 miljun). L-entitajiet tal-ADR li jgarrbu l-ispejjeż jistgħu jgħadduhom ukoll lin-negozjanti, bl-għarfien li xorta waħda jiffrankaw meta mqabbla mal-fatt li jmorru l-qorti. Id-dmir ta' twegiba jissostitwixxi r-rekwiżit attwali li tiġi żvelata informazzjoni dwar l-ADR, għan-negozji li la beħsiebhom u lanqas ma huma obbligati jsolvu t-tilwim permezz tal-ADR (64 %²⁰ tan-negozjanti)²¹. Huwa magħruf mill-Valutazzjoni tal-Impatt marbuta mad-Direttiva tal-ADR attwali²² li l-ispiża aġġustata għall-inflazzjoni biex tingħata informazzjoni lill-konsumaturi hija ta' madwar EUR 310 għal kull negozju²³. Din hija fil-biċċa l-kbira spiża ta' darba. Kull sena, għan-negozji li għadhom kif ġew stabbiliti li ma jaderixxux ma' xi entità tal-ADR,²⁴ l-iffrankar totali jammonta għal EUR 99 miljun fis-sena,²⁵ jiġifieri EUR 870 miljun f'10 snin; sehem mill-ispejjeż li jirriżultaw miż-“żieda ta' informazzjoni dwar l-ADR fil-kuntratti, il-fatturi, l-irċevuti, il-websajts, rivisti/fuljetti”²⁶ imbagħad jiġu ffrankati wkoll għan-negozji attwali, għal total ta' EUR 165 miljun fis-sena, jiġifieri EUR 1.4 biljun f'10 snin (total ta' EUR 2.3 biljun f'10 snin bħala ffrankar għan-negozji).

L-ghoti ta' rwol ta' appoġġ lill-ECCs (jew korpi oħra) ifisser li l-ECCs ikollhom jassistu lill-ADRs b'mistoqsijiet dwar il-liġi applikabbli fi Stati Membri oħra, billi jittraduċu l-korrispondenza u d-dokumenti rilevanti għall-każ, eċċ. Dan huwa stmat li jehtieg madwar 50 ekwivalenti full-time (FTEs) fl-UE kollha, li jassorbu mill-ġdid l-għadd ekwivalenti ta' karigi li jaġixxu bħala punti ta' kuntatt tal-ODR fl-Istati Membri. Din il-miżura mingħajr spejjeż²⁷ min-naħa tagħha tkompli tnaqqas id-detriment tal-konsumatur u tiffranka l-ispejjeż għall-entitajiet tal-ADR.

Impatti soċjali: Iċ-ċertezza li tinkiseb twegiba malajr għall-ilmenti tagħhom imressqa għal ADR xierqa tnaqqas drastikament l-istress tal-konsumaturi li jivvalutaw aħjar il-fattibbiltà tad-diversi possibbiltajiet biex isolvu t-tilwim. Il-kamp ta' applikazzjoni estiż tad-Direttiva jnaqqas ukoll ix-xogħol b'lura fil-qorti peress li bħalissa l-konsumaturi jista' jkollhom biss is-

¹⁹ Din hija stima konservattiva relatata mal-iffrankar potenzjali. Hija tqis l-għadd ta' tilwimiet potenzjali (380,000) u tassumi li 10 % biss minnhom huma miġbura flimkien. Meta jitqies li l-valur medju ta' tilwima huwa ta' EUR 300, l-iffrankar jammonta għal EUR 11-il miljun

²⁰ Consumer Conditions Scoreboard - Consumers at home in the Single Market, 2019, [consumers-conditions-scoreboard-2019.pdf en.pdf \(europa.eu\)](https://ec.europa.eu/consumers-conditions-scoreboard-2019/pdf/en.pdf).

²¹ Fl-istudju dwar l-imġiba dwar l-ADR/ODR instab li “l-informazzjoni pprovduta fuq il-websajts tal-entitajiet tal-ADR ma tidhirx li hija mutur ewlieni tal-użu”. Dan japplika speċjalment jekk in-negozjant li jrid jiżvela din l-informazzjoni ma jkollux l-intenzjoni li jinvolvi ruhu.

²² Valutazzjoni tal-Impatt li takkumpanja d-dokument Proposta għal Direttiva tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill dwar is-Soluzzjoni Alternattiva tat-Tilwim għat-tilwim tal-konsumaturi (id-Direttiva dwar l-ADR tal-konsumaturi) u l-Proposta għal Regolament tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill dwar is-Soluzzjoni Online tat-Tilwim għat-tilwim tal-konsumaturi (ir-Regolament dwar l-ODR tal-konsumaturi) {COM(2011) 793 final} {SEC(2011) 1409 final}.

²³ EUR 254 x 1.2217 bħala inflazzjoni kumulattiva bejn l-2012 u l-2023 (fi 2013dollars.com/Europe).

²⁴ Eurostat: 500,000 bejjiegh bl-ingrossa u bl-imnut godda kull sena fl-UE x 64 % = 320,000.

²⁵ 320,000 (ara n-nota f'qiegħ il-paġna hawn fuq) x EUR 310 (spejjeż għan-negozjanti biex jikkonformaw mal-informazzjoni dwar l-obbligi).

²⁶ 35 % tal-ispejjeż totali (Valutazzjoni tal-Impatt tal-2011), jiġifieri EUR 109. Ahna nassumu li 10 % minnhom ikunu jehtiegu stampar mill-ġdid kull sena, għal spiża ta' EUR 11 għal kull negozju eżistenti li ma jikkonformax ma' entità tal-ADR (23,000,000 x 64 % = 15,000,000).

²⁷ Il-punti ta' kuntatt tal-ODR huma ffinanzjati mill-baġit tal-Istati Membri, filwaqt li l-ECC huma kofinanzjati mill-UE. Fit-trasferiment ta' dawn l-impjiegi, l-Istati Membri jkollhom inqas spejjeż u l-UE xi ftit aktar.

soluzzjoni tagħhom fil-qorti. Is-sostituzzjoni tal-Pjattaforma tal-ODR ma jkollha l-ebda impatt soċjali fuq l-impjiegi peress li l-punt ta' kuntatt tal-Istati Membri (madwar 50 FTE fl-UE kollha) jiġi assorbit mill-ECCs b'responsabbiltajiet transfruntiera godda tal-ADR.

Impatti ambjentali: L-espansjoni tal-ambitu tad-Direttiva biex jinkludi tilwim ekstrakuntrattwali tippermetti lill-konsumaturi jfittxu rimedju għad-danni li jirriżultaw minn prattiki kummerċjali ingusti, inklużi dawk relatati ma' asserzjonijiet ekoloġiċi qarrieqa. Il-possibbiltà li jinkiseb rimedju kontra l-greenwashing permezz tal-ADR issaħħaħ l-isforzi tal-awtoritajiet pubbliċi għall-protezzjoni tal-konsumatur u tikkontribwixxi biex jintlaħqu l-għanijiet tal-istrategija tal-Patt Ekoloġiku Ewropew. Fl-istess ambitu, il-konsumaturi jkun jistgħu jipprezentaw ukoll asserzjoni tal-ADR dwar każijiet oħra b'impatt ambjentali bħal dawk relatati ma' informazzjoni prekontrattwali qarrieqa fir-rigward ta' kuntratti tal-enerġija jew ta' asserzjonijiet ambjentali.

Il-proposta tikkonċerna bidliet limitati u mmirati tal-leġiżlazzjoni bil-ħsieb li jiġu razzjonalizzati r-rekwiżiti ta' rappurtar. Dawn huma bbażati fuq l-esperjenza mill-implimentazzjoni tal-leġiżlazzjoni. Il-bidliet ma għandhomx impatti sinifikanti fuq il-politika, iżda jiżguraw biss implimentazzjoni aktar effiċjenti u effettiva. Minhabba n-natura mmirata tagħhom u n-nuqqas ta' għazliet ta' politika rilevanti, valutazzjoni tal-impatt mhijiex meħtieġa.

Idoneità regolatorja u simplifikazzjoni

Il-miżuri fir-revizjoni proposta se jipprovdu l-opportunitajiet li ġejjin għal effiċjenza mtejba, ikkalkulata fuq bażi annwali:

- Iffrankar kontinwu tal-ispejjeż ta' aġġustament ta' EUR 370 miljun għan-negozji (sostituzzjoni tal-Pjattaforma tal-ODR tal-UE);
- EUR 264 miljun f'iffrankar kontinwu tal-ispejjeż ta' aġġustament għan-negozji (tneħħija ta' obbligi ta' żvelar ta' informazzjoni tal-ADR).

L-għażla ppreferuta ġġib magħha l-ispejjeż ta' aġġustament annwali żgħar li ġejjin:

- EUR 2,6 miljun fi spejjeż kontinwi ta' aġġustament għan-negozji (mid-dmir ta' twegiba);
- EUR 25M fi spejjeż kontinwi ta' aġġustament għall-entitajiet tal-ADR (l-ipproċessar ta' tilwim addizzjonali);
- EUR 11 miljun relatati mal-konformità għall-fornituri privati tal-pjattaforma tal-ODR.

Dan it-total ta' EUR 39 miljun fis-sena huwa kkompensat hafna mill-iffrankar annwali tal-ispejjeż ta' EUR 634 miljun li ġej mis-simplifikazzjoni.

Mhuwix magħruf kemm hemm tilwim mal-SMEs u kemm hemm ma' negozji kbar, għalhekk l-ispejjeż assoċjati mad-dmir ta' twegiba jistgħu fil-prinċipju jinqas mal-SMEs. Madankollu, peress li l-SMEs huma l-maġġoranza l-kbira tan-negozji, huma se jkun wkoll il-benefiċjarji ewlenin tal-iffrankar tal-ispejjeż tal-provvista tal-informazzjoni kemm marbuta mas-sostituzzjoni tal-pjattaforma tal-ODR kif ukoll tal-ADR b'mod ġenerali. Il-kompetittività tal-SMEs tal-UE se tintlaqat b'mod pożittiv minn din l-għażla, minhabba li l-iffrankar jista' jintuża biex tingħata spinta lill-attraenza tal-prezzijiet tagħhom, u possibbilment titrawwem l-innovazzjoni.

Studju dwar l-imġiba mwettaq dwar ir-rekwiżiti ta' informazzjoni tal-ADR, wera li r-rekwiżit attwali għan-negozjanti li jiżvelaw b'mod ċar fuq is-siti web tagħhom il-link tal-ODR ma għandux impatt pożittiv fuq l-intenzjoni tal-konsumatur li juża l-ADR. Għalhekk, it-tneħħija tagħha ma tipproduċi konsegwenzi negattivi fuq l-involvement tal-konsumaturi fl-ADR. In-negozji li joperaw online ma jkollhomx bżonn iżommu indirizz tal-posta elettronika għall-korrispondenza tal-ODR, u jiffrankaw EUR 100 fis-sena. Il-benefiċċju totali għan-negozji mbaġħad ikun EUR 370 miljun iffrankati kull sena, jiġifieri **EUR 3,3 biljun f' 10 snin**. Barra minn hekk, negozji li għadhom kif ġew stabbiliti fl-UE fl-10 snin li ġejjin mhux se jgarrbu spejjeż biex jipprovdu informazzjoni tal-ODR fuq is-siti web tagħhom, iżda din l-istima diġà hija inkluzi fil-kalkoli marbuta mat-tneħħija tal-informazzjoni tal-ADR.

Drittijiet fundamentali

Il-proposta tal-Kummissjoni għandha impatt pożittiv ġenerali fuq id-drittijiet fundamentali. L-ambitu materjali u ġeografiku mwessa' tad-Direttiva jiżgura li l-konsumaturi jkollhom aċċess għal rimedju privat għal firxa usa' ta' tilwim, b'mod li jissahha id-dritt tagħhom għal rimedju effettiv kif stabbilit mill-Artikolu 47 tal-Karta tad-Drittijiet Fundamentali tal-UE (KDFUE). Għalkemm l-introduzzjoni ta' dmir ta' twegiba tirrikjedi li n-negozjanti jeżaminaw kwalunkwe tilwim potenzjali mgħoddi lilhom mill-entitajiet tal-ADR, il-fatt li n-negozji mhumex obbligati mid-Direttiva li jipparteċipaw fl-ADR jiżgura li l-libertà tagħhom li jwettqu negozju tiġi osservata.

4. IMPLIKAZZJONIJIET BAĠITARJI

Ir-reviżjoni tad-Direttiva tal-ADR mhux se timplika obbligi finanzjarji godda għall-Kummissjoni, u għalhekk mhuma meħtieġa l-ebda riżorsi umani u amministrattivi addizzjonali għaliha. Biex jiġu appoġġati d-dispożizzjonijiet il-godda miżjuda fid-Direttiva tal-ADR, il-krediti eżistenti allokati biex jappoġġaw ir-rimedju tal-konsumatur fil-Programm tas-Suq Uniku 2021-2027²⁸ se jintużaw biex itejbu l-aċċess għal-lista tal-entitajiet tal-ADR li diġà hija ppubblikata mill-Kummissjoni bħala parti mill-pjattaforma tal-ODR, jew biex jappoġġaw liċ-Ċentri Ewropej tal-Konsumaturi biex jgħinu aħjar lill-konsumaturi li jfittxu parir dwar soluzzjonijiet ta' rimedju transfruntier. Il-programm tas-Suq Uniku jippermetti wkoll l-attribuzzjoni ta' għotjiet lill-entitajiet tal-ADR biex itejbu l-kosteffiċjenza tagħhom pereżempju permezz tad-diġitalizzazzjoni jew it-taħriġ tal-persunal tagħhom.

5. ELEMENTI OHRA

Pjanijiet ta' implimentazzjoni u arrangamenti dwar il-monitoraġġ, l-evalwazzjoni u r-rapportar

Id-Direttiva emendatorja ma tbiddilx l-obbligi ta' monitoraġġ tal-Kummissjoni kif previst fl-Artikolu 26 tad-Direttiva tal-ADR: jiġifieri se tipprovdi rapport li jivvaluta l-effiċjenza tad-direttiva tal-ADR (kif emendata) kull erba' snin abbażi ta' sorsi ta' *data* eżistenti inkluzi r-

²⁸ Ir-Regolament (UE) 2021/690 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tat-28 ta' April 2021 li jistabbilixxi programm għas-suq intern, għall-kompetittività tal-intrapriżi, inkluz l-intrapriżi żgħir u ta' daqs medju, għall-qasam tal-pjanti, l-annimali, l-ikel u l-ġhalf, u għall-istatistika Ewropea (Programm tas-Suq Uniku) u li jhassar ir-Regolamenti (UE) Nru 99/2013, (UE) Nru 1287/2013, (UE) Nru 254/2014 u (UE) Nru 652/2014 (Test b'rilevanza għaž-ŻEE), ĠU L 153, 3.5.2021, p. 1-47

rapporti nazzjonali li l-awtoritajiet kompetenti jridu jipproduċu wkoll kull erba' snin lill-Kummissjoni.

Spjegazzjoni fid-dettall tad-dispożizzjonijiet speċifiċi tal-proposta

Peress li d-direttiva preżenti hija direttiva li temenda, id-deskrizzjonijiet li ġejjin qed isiru fir-rigward tal-artikoli tad-direttiva tal-ADR li huma emendati.

Artikolu 2 – Ambitu

L-ambitu attwali tad-Direttiva tal-ADR huwa limitat għal tilwim li jirriżulta minn obbligi kuntrattwali għall-bejgħ ta' oġġetti jew servizzi. Permezz ta' din ir-reviżjoni, il-Kummissjoni qed tipproponi li testendi l-ambitu għall-proċessi volontarji tal-ADR kontra kwalunkwe negozjant li jbigħ oġġetti jew servizzi, inkluż kontenut diġitali u servizzi diġitali, għall-konsumaturi residenti fl-UE u għal tilwim relatat mal-istadji prekuntrattwali li matulhom jeżistu d-drittijiet tal-konsumatur irrispettivament minn jekk il-konsumatur fl-aħħar mill-aħħar jikkonkludix kuntratt. Dan, pereżempju, huwa relatat ma' reklamar qarrieqi, informazzjoni nieqsa, mhux ċara jew qarrieqa, termini ingusti jew drittijiet ta' garanzija. Barra minn hekk, l-ambitu estiż għandu l-għan li jkopri tilwim relatat ma' drittijiet statutorji ewlenin oħrajn tal-konsumaturi bħad-dritt li ma jkunux soġġetti għal Prattiki ta' mblukkar ġeografiku, li jibdlu l-fornituri tat-telekomunikazzjoni jew li jkollhom aċċess għal servizzi finanzjarji bażiċi.

Artikolu 4 – Definizzjonijiet

Id-definizzjonijiet ta' "tilwim domestiku" u "tilwim transfruntier" fid-Direttiva tal-ADR huma konformi mal-ambitu attwali u għalhekk, jagħmlu referenza biss għal tilwim kuntrattwali ma' negozjanti stabbiliti fl-Unjoni. Il-Kummissjoni qed tipproponi li timmodifika dawk id-definizzjonijiet, sabiex tkopri t-tilwim kollu relatat mad-drittijiet statutorji ewlenin tal-konsumaturi. Barra minn hekk, id-definizzjoni l-ġdida ta' "tilwim transfruntier" għandha l-għan li tkopri wkoll każijiet fejn in-negozjant ikun stabbilit barra mill-Unjoni.

Artikolu 5 - Aċċess għall-entitajiet tal-ADR u l-proċeduri tal-ADR

Kif inhu bħalissa, l-Artikolu 5(1) jipprevedi li l-Istati Membri jiżguraw l-eżistenza ta' entitajiet tal-ADR konformi mar-rekwiżiti tad-Direttiva tal-ADR li jittrattaw tilwim bejn il-konsumaturi u n-negozjanti stabbiliti fit-territorji rispettivi tagħhom. Bl-estenzjoni proposta tal-ambitu, in-negozjanti stabbiliti barra mill-UE jistgħu jipparteċipaw ukoll (fuq bażi volontarja) fil-proċeduri tal-ADR. Għalhekk, il-Kummissjoni tipproponi li jinholq obbligu għall-Istati Membri biex jistabbilixxu entitajiet tal-ADR li se jkollhom il-kompetenza li jittrattaw tilwim bħal dan bejn il-konsumaturi u n-negozjanti mhux tal-UE.

Sabiex jiġu ssalvagwardjati l-konsumaturi b'hiliet limitati ta' litteriżmu diġitali, l-Artikolu 5(2)(a) jirreferi għall-possibbiltà li fuq talba l-konsumaturi vulnerabbli jibagħtu u jaċċessaw dokumenti f'format mhux diġitali. L-Artikolu 5(2)(b) jenfazzizza l-ħtiġijiet tal-konsumaturi vulnerabbli li jkollhom aċċess faċli għall-proċeduri tal-ADR permezz ta' għodod inklużivi, filwaqt li l-Artikolu 5(2)(c) jiżgura d-dritt għar-reviżjoni ta' proċedura awtomatizzata minn persuna fizika. L-Artikolu 5(2)(d) isahhaħ il-possibbiltà li diġà teżisti f'ċerti Stati Membri għall-entitajiet tal-ADR li jiġbru flimkien każijiet simili kontra negozjant speċifiku wieħed biex jiffrankaw ir-riżorsi tal-ADR u l-hin għan-negozjant u l-konsumaturi

kkonċernati, filwaqt li jagħtu d-dritt lill-konsumaturi kkonċernati li joġġezzjonaw għal tali raggruppament.

L-Artikolu 5(4)(a) jiċċara li għalkemm il-konsumaturi huma obbligati jippruvaw isolvu t-tilwim bilateralment man-negozjant, jenhtieg li l-entitajiet tal-ADR ma jistabbilixxux regoli sproporzjonati dwar kif jikkuntattjaw lin-negozjant qabel ma jkunu jistgħu jipproċedu għall-ADR.

L-Artikolu 5(8) jintroduci d-dmir ta' twegiba fuq in-negozjanti bl-għan li jinċentivahom jipparteċipaw aktar fl-ADR. Għalkemm mhumiex obbligati jipparteċipaw fl-ADR, sakemm ma jkunx previst speċifikament fil-leġiżlazzjoni nazzjonali jew fil-leġiżlazzjoni tal-UE speċifika għas-settur, huwa propost li jkunu obbligati jwieġbu għal talba minn entità tal-ADR, f'perjodu li ma jaqbiżx 20 jum ta' xogħol, dwar jekk humiex qed jipplanaw li jipparteċipaw fi proċess ta' ADR kontrihom, jew inkella le.

Artikolu 7 – Trasparenza

L-emenda minn rapporti ta' attività "annwali" ppubblikati minn entitajiet tal-ADR għal rapporti ta' attività "biennali" hija maħsuba biex ittaffi l-piż amministrattiv u l-ispejjeż għal entitajiet bħal dawn. Għalkemm il-kooperazzjoni hija mhegga, l-Artikolu 7(2)(h) jithassar, u għalhekk l-entitajiet tal-ADR mhux se jibqgħu mehtieġa jirrapportaw dwar il-kooperazzjoni tal-entitajiet tal-ADR fi hdan networks ta' entitajiet tal-ADR biex jiffacilitaw is-soluzzjoni transfruntiera għat-tilwim.

Artikolu 13 – Informazzjoni għall-Konsumaturi min-Negozjanti

Il-Kummissjoni qed tipproponi li jithassar l-Artikolu 13(3) li jimponi fuq in-negozjanti li jipprovdu informazzjoni dwar l-ADR lill-konsumaturi kemm jekk biħsiebhom jużaw proċess tal-ADR kif ukoll jekk le. Dan l-artikolu huwa żejjed bl-Artikolu 13(1) għan-negozjanti li jimpenjaw ruhhom li jinvolvu ruhhom fl-ADR filwaqt li jobbliga lin-negozjanti li mhumiex lesti li jinvolvu ruhhom fl-ADR biex jinfurmaw lill-konsumaturi dwar dan il-fatt. Ir-rizultat huwa li tali informazzjoni tiskoraġġixxi lill-konsumaturi milli jagħzlu proċess tal-ADR. Huwa kontroproduttiv u piż mhux ġustifikat impost fuq in-negozjanti.

Artikolu 14 – Assistenza għall-Konsumaturi

Fid-dawl tal-użu baxx tal-ADR f'każijiet transfruntiera, il-Kummissjoni tipproponi li tagħti spinta lill-assistenza tal-konsumatur billi tohloq punti ta' kuntatt tal-ADR bi preferenza bħala parti miċ-Ċentri Ewropej tal-Konsumaturi li diġà għandhom rwol b'saħħtu biex jgħinu lill-konsumaturi fix-xiri transfruntier tagħhom. Dawn il-punti ta' kuntatt tal-ADR se jippromwovu l-użu tal-ADR, jassistu lill-konsumaturi u lin-negozjanti fil-proċessi tal-ADR pereż. jipprovdu traduzzjoni awtomatika, jissenjalaw lill-konsumaturi lill-entità tal-ADR kompetenti, jispjegaw il-proċeduri differenti, jassistu fis-sottomissjoni tal-ilment, eċċ. Tali punti jistgħu jgħinu wkoll f'każijiet domestiċi jekk l-Istati Membri jaqblu.

Artikolu 19 – Informazzjoni li għandha tigi nnotifikata lill-awtoritajiet kompetenti mill-entitajiet ta' soluzzjoni għat-tilwim

Il-Kummissjoni qed tipproponi li thassar l-Artikoli 19(3)(f)-(h) li permezz tagħhom l-entitajiet tal-ADR għandhom jinfurmaw lill-awtoritajiet kompetenti tal-ADR dwar: a) valutazzjoni tal-effettività tan-networks tal-ADR, b) informazzjoni dwar it-taħriġ ipprovdut lill-persunal u c) valutazzjoni ta' kif biħsiebhom itejbu l-prestazzjoni tagħhom. Dan huwa maħsub biex inaqqas

il-piż amministrattiv tal-entitajiet tal-ADR u minflok jiġu mmobbilizzati r-riżorsi ffrankati biex jittrattaw aktar tilwim jew jinvestu f'titjib fil-produttività.

Artikolu 20 - Ir-rwol tal-awtoritajiet kompetenti u tal-Kummissjoni

Minbarra l-Artikolu 20(4) li jirrikjedi li l-Kummissjoni tippubblika l-lista ta' entitajiet tal-ADR akkreditati – attwalment ippubblikata fis-sit web tal-pjattaforma tal-ODR – l-Artikolu 20(8) il-ġdid jipprevedi li l-Kummissjoni għandha tiżviluppa u żżomm għodod faċli għall-utent biex ittejjeb is-sinjalar tal-konsumaturi, fi kliem ieħor biex jiġi żgurat li n-nies li jkunu qed ifittxu informazzjoni dwar kif isolvu tilwima tal-konsumaturi jkunu jistgħu jiksibu twegiba malajr dwar l-aħjar entità tal-ADR biex jikkuntattjaw għall-każ tagħhom. L-għodod il-ġodda se jintegraw il-lista multilingwi eżistenti tal-entitajiet tal-ADR u se jipprovdu soluzzjonijiet interattivi għall-konsumaturi biex ifittxu l-aħjar entitajiet tal-ADR għat-tilwim speċifiku tagħhom. Jenhtieg li dawn l-għodod joffru wkoll informazzjoni dwar mekkaniżmi oħra ta' rimedju u links għall-punti ta' kuntatt tal-ADR li għadhom kif ġew stabbiliti.

Artikolu 24 - Komunikazzjoni

L-Artikolu 24(4) jobbliga lill-Istati Membri jikkomunikaw l-ismijiet u d-dettalji ta' kuntatt tal-punti ta' kuntatt tal-ADR maħtura sa ċerta data.

Proposta għal

DIRETTIVA TAL-PARLAMENT EWROPEW U TAL-KUNSILL

li temenda d-Direttiva 2013/11/UE dwar is-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim, għat-tilwim tal-konsumaturi, kif ukoll id-Direttivi (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 u (UE) 2020/1828

(Test b'rilevanza għaž-ŻEE)

IL-PARLAMENT EWROPEW U L-KUNSILL TAL-UNJONI EWROPEA,

Wara li kkunsidraw it-Trattat dwar il-Funzjonament tal-Unjoni Ewropea, u b'mod partikolari l-Artikolu 114 tiegħu,

Wara li kkunsidraw il-proposta tal-Kummissjoni Ewropea,

Wara li l-abbozz tal-att legiżlattiv intbagħat lill-parlamenti nazzjonali,

Wara li kkunsidraw l-opinjoni tal-Kumitat Ekonomiku u Soċjali Ewropew,

Filwaqt li jaġixxu f'konformità mal-proċedura legiżlattiva ordinarja,

Billi:

- (1) Id-Direttiva 2013/11/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill¹ giet adottata sabiex jiġi żgurat li l-konsumaturi fl-Unjoni jkollhom aċċess għal proċeduri ta' soluzzjoni alternattiva għat-tilwim (alternative dispute resolution, “ADR”) ta' kwalità għolja biex isolvu t-tilwim kuntrattwali li jinqala' mill-bejgħ ta' oġġetti jew mill-provvista ta' servizzi minn negozjanti stabbiliti fl-Unjoni lil konsumaturi residenti fl-Unjoni. Din tipprevedi d-disponibbiltà ta' proċeduri tal-ADR għat-tipi kollha ta' tilwim domestiku u transfruntier tal-konsumaturi fl-Unjoni, filwaqt li tiżgura li l-proċeduri tal-ADR jissodisfaw standards minimi ta' kwalità. Din tirrikjedi li l-Istati Membri jimmonitorjaw il-prestazzjoni tal-entitajiet tal-ADR. Sabiex jiżdied l-għarfien tal-konsumaturi u jiġi promoss l-użu tal-ADR, din tipprevedi wkoll li jenħtieġ li n-negozjanti jkunu meħtieġa jinfurmaw lill-konsumaturi tagħhom dwar il-possibbiltà li jsolvu t-tilwim tagħhom barra mill-qorti permezz ta' proċeduri tal-ADR.
- (2) Fl-2019, il-Kummissjoni adottat rapport dwar l-implimentazzjoni tad-Direttiva 2013/11/UE u tar-Regolament (UE) Nru 524/2013 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill² li żvela li d-Direttiva 2013/11/UE wasslet għal żieda fil-kopertura tas-swieq tal-konsumaturi minn entitajiet tal-ADR ta' kwalità madwar l-Unjoni. Madankollu, ir-rapport identifika wkoll li l-adozzjoni tal-proċeduri tal-ADR min-naħa tal-konsumaturi u tan-negozji kienet għadha lura f'xi setturi u Stati Membri. Raġuni waħda għal dan kienet il-livell baxx ta' għarfien tan-negozjanti u l-konsumaturi dwar proċeduri bħal

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).

² Ir-Regolament (UE) Nru 524/2013 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-21 ta' Mejju 2013 dwar is-soluzzjoni online għal tilwim mal-konsumaturi u li jemenda r-Regolament (KE) Nru 2006/2004 u d-Direttiva 2009/22/KE (ĠU L 165, 18.6.2013, p. 1).

dawn fl-Istati Membri fejn kienu ġew introdotti biss reċentement. Raġuni oħra kienet in-nuqqas ta' fiduċja tal-konsumaturi u tan-negozjanti f'entitajiet tal-ADR mhux regolati. Id-*data* pprovduta mill-awtoritajiet nazzjonali kompetenti fil-bidu tal-2022, kif ukoll l-evalwazzjoni tal-implimentazzjoni tad-Direttiva 2013/11/UE mwettqa fl-2023, jissuġġerixxu li l-adozzjoni baqgħet relattivament stabbli (minbarra żieda żgħira ta' każijiet relatati mal-pandemija tal-COVID-19). Il-biċċa l-kbira tal-partijiet ikkonċernati kkonsultati fil-kuntest ta' dik l-evalwazzjoni kkonfermaw li n-nuqqas ta' għarfien u fehim tal-proċeduri tal-ADR mill-konsumaturi, l-involviment baxx min-negozjanti, il-lakuni fil-kopertura tal-ADR f'uħud mill-Istati Membri, l-ispejjeż għoljin u l-proċeduri nazzjonali kumplessi tal-ADR u d-differenzi fil-kompetenzi tal-entitajiet tal-ADR, huma fatturi frekwenti li jfixxlu l-adozzjoni tal-proċeduri tal-ADR. Hemm ostakli addizzjonali fl-ADR transfruntiera bħal-lingwa, nuqqas ta' għarfien tal-liġi applikabbli, kif ukoll diffikultajiet speċifiċi ta' aċċess għall-konsumaturi vulnerabbli.

- (3) Peress li mill-inqas tnejn minn kull ħames tranżazzjonijiet online magħmula minn konsumaturi residenti fl-Unjoni huma ma' negozjanti bbażati f'pajjiżi terzi, jenħtieġ li l-ambitu tad-Direttiva 2013/11/UE jiġi estiż biex jippermetti lil dawk in-negozjanti ta' pajjiżi terzi li jixtiequ jipparteċipaw fi proċedura tal-ADR biex jagħmlu dan. Jenħtieġ li ebda impediment proċedurali ma jfixxkel lill-konsumaturi residenti fl-Unjoni milli jsolvu tilwim kontra negozjanti, irrispettivament mill-istabbiliment tagħhom, jekk in-negozjanti jaċċettaw li jseguw proċedura tal-ADR permezz ta' entità tal-ADR stabbilita fi Stat Membru.
- (4) Il-kumplessità tat-tilwim tal-konsumaturi evolviet b'mod sinifikanti mill-adozzjoni tad-Direttiva 2011/13/UE. Id-digitalizzazzjoni tal-oġġetti u s-servizzi, l-importanza dejjem tikber tal-kummerċ elettroniku u tar-reklamar diġitali fil-formazzjoni ta' kuntratti tal-konsumatur irriżultaw f'żieda fl-għadd ta' konsumaturi li ġew esposti għal informazzjoni qarrieqa online u interfaċċi manipulattivi li jzommuhom milli jieħdu deċiżjonijiet infurmati dwar ix-xiri. Għalhekk, huwa meħtieġ li jiġi ċċarat li t-tilwim kuntrattwali li jirriżulta mill-bejgħ ta' oġġetti jew servizzi jinkludi kontenut diġitali u servizzi diġitali, u li jiġi estiż l-ambitu tad-Direttiva 2011/13/UE, lil hinn minn tilwim bħal dan sabiex il-konsumaturi jkunu jistgħu jfittxu wkoll rimedju għal prattiki li jagħmlu ħsara lilhom fi stadju prekuntrattwali, irrispettivament minn jekk aktar tard ikunx marbuta b'kuntratt.
- (5) Barra minn hekk, jenħtieġ li d-Direttiva 2011/13/UE tkopri wkoll id-drittijiet tal-konsumatur li jirriżultaw mil-leġiżlazzjoni tal-Unjoni li tirregola r-relazzjonijiet bejn il-konsumaturi u n-negozjanti meta ma jkun hemm l-ebda relazzjoni ta' natura kuntrattwali, fir-rigward tad-dritt ta' aċċess u ta' hlas għal prodotti u servizzi mingħajr ma ssirihom diskriminazzjoni abbażi tan-nazzjonalità, tal-post tar-residenza jew tal-istabbiliment, kif previst fl-Artikoli 4 u 5 tar-Regolament (UE) 2018/302 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill³; id-dritt għall-ftuħ u l-bdil ta' kontijiet bankarji kif previst fl-Artikoli 9, 10, 11, u 16 tad-Direttiva 2014/92/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill⁴ u li ma ssirx diskriminazzjoni kontrihom kif previst fl-Artikolu 15 ta' dik id-

³ Ir-Regolament (UE) 2018/302 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tat-28 ta' Frar 2018 dwar l-indirizzar tal-imblukkar ġeografiku mhux ġustifikat u forom oħrajn ta' diskriminazzjoni abbażi tan-nazzjonalità, tal-post tar-residenza jew tal-post tal-istabbiliment tal-klijenti fi hdan is-suk intern u li jemenda r-Regolamenti (KE) Nru 2006/2004 u (UE) 2017/2394 u d-Direttiva 2009/22/KE (ĠU L 60I, 2.3.2018, p. 1).

⁴ Id-Direttiva 2014/92/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tat-23 ta' Lulju 2014 dwar il-komparabbiltà tat-tariffi relatati mal-kontijiet tal-hlas, il-bdil tal-kontijiet tal-hlas u l-aċċess għal kontijiet tal-hlas b'karatteristika bażika (ĠU L 257, 28.8.2014, p. 214).

Direttiva; id-dritt li wiehed jirċievi informazzjoni trasparenti dwar il-kundizzjonijiet ta' roaming bl-imnut għal telefonati u messagġi SMS kif previst fl-Artikoli 13, 14 u 15 tar-Regolament (UE) 2022/612 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill⁵, id-dritt għat-trasparenza tal-prezzijiet fin-nollijiet tal-ajru u r-rati kif previst fl-Artikolu 23 tar-Regolament (KE) Nru 1008/2008 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill⁶. Għalhekk, jenhtieg li jiġi previst li t-tilwim li jinqala' fir-rigward ta' tali kategoriji ta' drittijiet tal-konsumatur ikun jista' jiġi ttrattat fil-proċeduri tal-ADR.

- (6) Jenhtieg li l-Istati Membri jkollhom id-dritt li japplikaw proċeduri tal-ADR anki għal tilwim li jkun relatat ma' drittijiet mhux kuntrattwali oħra li jirrizultaw mid-dritt tal-Unjoni, inklużi d-drittijiet li jirrizultaw mill-Artikoli 101 u 102 tat-TFUE jew id-drittijiet tal-utenti previsti fir-Regolament (UE) 2022/1925 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill⁷. Dan huwa minghajr preġudizzju għall-infurzar pubbliku ta' dawk ir-regoli.
- (7) Meta tinqala' tilwima bejn fornitur ta' pjattaforma online u riċevitur ta' dak is-servizz b'rabta mal-attivitàjiet ta' dak il-fornitur fil-moderazzjoni ta' kontenut illegali jew dannuż fuq il-pjattaforma tiegħu, l-Artikolu 21 tar-Regolament (UE) 2022/2065 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill⁸ dwar is-soluzzjoni extraġudizzjarja ta' tilwim japplika għal dik it-tilwima, f'konformità mal-Artikolu 2(4) ta' dak ir-Regolament, peress li jistabbilixxi regoli aktar dettaljati fir-rigward ta' tali tilwim.
- (8) Jenhtieg li d-definizzjonijiet ta' "tilwim domestiku" u "tilwim transfruntier" jiġu adattati kif xieraq biex jirriflettaw l-estensjoni tal-ambitu tad-Direttiva 2013/11/UE.
- (9) Sabiex jiġi żgurat li l-proċeduri tal-ADR ikunu adattati sew għall-era diġitali fejn il-komunikazzjoni ssir online, inkluż f'kuntest transfruntier, huwa mehtieg li jiġu żgurati proċessi rapidi u ġusti għall-konsumaturi kollha. Jenhtieg li l-Istati Membri jiżguraw li l-entitajiet tal-ADR stabbiliti fit-territorji tagħhom ikollhom il-kompetenza li jipprovdu proċeduri ta' soluzzjoni għat-tilwim bejn negozjanti stabbiliti barra mill-Unjoni u konsumaturi residenti fit-territorju tagħhom.
- (10) Jenhtieg li l-Istati Membri jiżguraw li l-ADR tippermetti lill-konsumatur jibda u jsejwi proċeduri tal-ADR anki offline jekk dan jintalab. Jenhtieg li jiġi żgurat ukoll li meta jiġu pprovduti għodod diġitali, dawk ikunu jistgħu jintużaw mill-konsumaturi kollha, inklużi l-konsumaturi vulnerabbli jew dawk b'livelli differenti ta' litteriżmu diġitali. Jenhtieg li l-Istati Membri jiżguraw li, fuq talba, il-partijiet għat-tilwim dejjem ikollhom aċċess għal rieżami tal-proċeduri awtomatizzati minn persuna fiżika.
- (11) Jenhtieg li l-Istati Membri jippermettu wkoll lill-entitajiet tal-ADR jiġbru flimkien każijiet simili kontra negozjant speċifiku, jagħmlu l-eżiti tal-ADR konsistenti għall-konsumaturi soġġetti għall-istess Prattika illegali, u aktar kosteffiċjenti għall-entitajiet

⁵ Ir-Regolament (UE) 2022/612 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tas-6 ta' April 2022 dwar roaming fuq networks pubbliċi tal-komunikazzjoni mobbli fi hdan l-Unjoni (GU L 115, 13.4.2022, p. 1).

⁶ Ir-Regolament (KE) Nru 1008/2008 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-24 ta' Settembru 2008 dwar regoli komuni għall-operat ta' servizzi tal-ajru fil-Komunità (GU L 293, 31.10.2008, p. 3).

⁷ Ir-Regolament (UE) 2022/1925 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-14 ta' Settembru 2022 dwar swieq kontestabbli u ġusti fis-settur diġitali u li jemenda d-Direttivi (UE) 2019/1937 u (UE) 2020/1828 (l-Att dwar is-Swieq Diġitali) (GU L 265, 12.10.2022, p. 1).

⁸ Ir-Regolament (UE) 2022/2065 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tad-19 ta' Ottubru 2022 dwar Suq Uniku għas-Servizzi Diġitali u li jemenda d-Direttiva 2000/31/KE (GU L 277, 27.10.2022, p. 1)

tal-ADR u għan-negozjanti. Jenhtieg li l-konsumaturi jigu infurmati kif xieraq u jenhtieg li jingħataw ċ-ċans li jirrifjutaw li t-tilwim tagħhom jiġi raggruppat.

- (12) Jenhtieg ukoll li l-Istati Membri ma jippermettux l-introduzzjoni ta' regoli sproporzjonati fir-rigward tar-raġunijiet li entità tal-ADR tista' tinwoka biex tirrifjuta t-trattament ta' tilwim, bħall-obbligu li tintuża s-sistema ta' eskalazzjoni tal-kumpanija wara l-ewwel kuntatt negattiv mas-servizz tal-ipproċessar tal-ilmenti, jew l-obbligu li tingħata prova li parti speċifika mis-servizz ta' wara l-bejgħ ta' kumpanija għet ikkuntattjata.
- (13) Skont id-Direttiva 2013/11/UE, l-Istati Membri jistgħu jintroduċu leġislazzjoni nazzjonali biex jagħmlu l-partecipazzjoni tan-negozjanti fl-ADR obligatorja f'setturi li huma jqisu xierqa, flimkien mal-leġislazzjoni tal-Unjoni speċifika għas-settur li tipprevedi l-partecipazzjoni obligatorja tan-negozjanti fl-ADR. Biex tithegġeg il-partecipazzjoni tan-negozjanti fil-proċeduri tal-ADR u biex jiġu żgurati proċeduri tal-ADR xierqa u rapidi, in-negozjanti għandhom ikunu meħtieġa, speċjalment f'każijiet fejn il-partecipazzjoni tagħhom ma tkunx obligatorja, li jwieġbu fi żmien perġodu speċifiku għall-mistoqsijiet li jsiru mill-entitajiet tal-ADR dwar jekk għandhomx l-intenzjoni li jippartecipaw fil-proċedura proposta.
- (14) Biex jitnaqqsu r-rekwiżiti ta' informazzjoni u rappurtar u biex jiġu ffrankati l-ispejjeż għall-entitajiet tal-ADR, l-awtoritajiet kompetenti nazzjonali u n-negozjanti, jenhtieg li jiġu ssimplifikati r-rekwiżiti ta' rappurtar u informazzjoni u jenhtieg li jitnaqqas l-ammont ta' informazzjoni pprovduta mill-entitajiet tal-ADR lill-awtoritajiet kompetenti.
- (15) Sabiex tingħata assistenza effettiva lill-konsumaturi u lin-negozjanti f'tilwim transfruntier, huwa meħtieġ li jiġi żgurat li l-Istati Membri jistabbilixxu punti ta' kuntatt tal-ADR b'kompiti definiti b'mod ċar. Iċ-Ċentri Ewropej tal-Konsumaturi (European Consumer Centres, "ECCs") jinsabu f'pożizzjoni tajba biex iwettqu tali kompiti, peress li huma speċjalizzati biex jassistu lill-konsumaturi fi kwistjonijiet dwar ix-xiri transfruntier tagħhom, iżda jenhtieg li l-Istati Membri jkunu jistgħu jagħzlu wkoll korpi oħra b'għarfien espert rilevanti. Jenhtieg li daww il-punti ta' kuntatt tal-ADR mahtura jiġu kkomunikati lill-Kummissjoni.
- (16) Minkejja l-fatt li l-proċeduri tal-ADR huma maħsuba biex ikunu sempliċi, il-konsumaturi jistgħu jiġu assistiti minn parti terza tal-ghazla tagħhom matul il-proċeduri tal-ADR. Jenhtieg li l-Istati Membri jiżguraw li tali assistenza tingħata *in bona fide* biex tippermetti proċedura ġusta u bi trasparenza sħiħa, b'mod partikolari fir-rigward tat-tariffi possibbli meħtieġa bi skambju għall-assistenza.
- (17) Sabiex jiġi żgurat li l-konsumaturi jkunu jistgħu jsibu faċilment entità tal-ADR xierqa, speċjalment f'kuntest transfruntier, jenhtieg li l-Kummissjoni tiżviluppa u żżomm għodda interattiva diġitali li tipprovdi informazzjoni dwar il-karatteristiċi ewlenin tal-entitajiet tal-ADR u l-links għall-paġni web tal-entitajiet tal-ADR, kif notifikati lilha.
- (18) Għaldaqstant, jenhtieg li d-Direttiva 2013/11/UE tkun emendata skont dan.
- (19) Peress li r-Regolament (UE) Nru 524/2013 għandu jithassar permezz ta' att separat, jenhtieg ukoll li jiġu emendati d-Direttivi (UE) 2015/2302⁹, (UE) 2019/2161¹⁰ u (UE)

⁹ Id-Direttiva (UE) 2015/2302 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-25 ta' Novembru 2015 dwar pakketti tal-ivvjaġġar u arrangamenti tal-ivvjaġġar marbuta, li temenda r-Regolament (KE) Nru 2006/2004 u d-Direttiva 2011/83/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill u li thassar id-Direttiva tal-Kunsill 90/314/KEE (ĠU L 326, 11.12.2015, p. 1).

2020/1828¹¹ tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill, bhala konsegwenza ta' dak it-thassir,

ADOTTAW DIN ID-DIRETTIVA:

Artikolu 1
Emendi għad-Direttiva 2013/11/UE

Id-Direttiva 2013/11/UE hija emendata kif ġej:

1. Fl-Artikolu 2, il-paragrafu 1 huwa sostitwit b'dan li ġej:

“1. Din id-Direttiva għandha tapplika għal proċeduri għas-soluzzjoni extraġudizzjarja ta' tilwim bejn konsumaturi residenti fl-Unjoni u negozjanti li joffru oġġetti jew servizzi, inkluż kontenut digitali u servizzi digitali, lil dawk il-konsumaturi, permezz tal-intervent ta' entità tal-ADR li tippromovi jew timponi soluzzjoni jew li tlaqqa' l-partijiet flimkien bl-għan li tiffaċilita soluzzjoni amikevoli li tikkonċerna waħda minn dawn li ġejjin:

- (a) obbligi kuntrattwali li jirriżultaw minn kuntratti ta' bejgħ, inkluż għall-provvista ta' kontenut digitali, jew kuntratti ta' servizzi;
- (b) drittijiet tal-konsumatur applikabbli għal sitwazzjonijiet mhux kuntrattwali u prekuntrattwali u previsti fil-ligi tal-Unjoni dwar:
 - (i) prattiċi u kundizzjonijiet kummerċjali żleali,
 - (ii) informazzjoni prekuntrattwali obbligatorja,
 - (iii) non-diskriminazzjoni abbażi ta' nazzjonalità jew post ta' residenza,
 - (iv) aċċess għas-servizzi u konsenji,
 - (v) rimedji f'każ ta' nuqqas ta' konformità ta' prodotti u kontenut digitali,
 - (vi) dritt għall-bdil tal-fornituri, u
 - (vii) drittijiet tal-passiġġieri u tal-vjaġġaturi.

L-Istati Membri jistgħu japplikaw il-proċeduri tal-ADR stabbiliti f'din id-Direttiva, anki għal kategoriji ta' tilwim għajr dawk elenkati fl-ewwel subparagrafu, il-punt (b).”.

2. Fl-Artikolu 4(1), il-punti (e) u (f) huma sostitwiti b'dan li ġej:

“(e) ‘tilwim domestiku’ tfisser tilwima bejn konsumatur u negozjant, relatata ma' obbligi kuntrattwali u / jew drittijiet tal-konsumatur previsti fil-ligijiet tal-Unjoni kif imsemmija fl-Artikolu 2(1), fejn il-konsumatur ikun residenti fl-istess Stat Membru bħal dak li fih ikun stabbilit in-negozjant;

(f) ‘tilwim transfruntier’ tfisser tilwim bejn konsumatur u negozjant, relatat ma' obbligi kuntrattwali u / jew drittijiet tal-konsumatur previsti fl-atti tal-Unjoni kif imsemmija fl-

¹⁰ Id-Direttiva (UE) 2019/2161 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tas-27 ta' Novembru 2019 li temenda d-Direttiva tal-Kunsill 93/13/KEE u d-Direttivi 98/6/KE, 2005/29/KE u 2011/83/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill dwar l-infurzar aħjar u mmodernizzar tar-regoli tal-Unjoni dwar il-protezzjoni tal-konsumatur (ĠU L 328, 18.12.2019, p. 7).

¹¹ Ir-Regolament (UE) 2023/988 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-10 ta' Mejju 2023 dwar is-sikurezza ġenerali tal-prodotti, li jemenda r-Regolament (UE) Nru 1025/2012 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill u d-Direttiva (UE) 2020/1828 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill, u li jhassar id-Direttiva 2001/95/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill u d-Direttiva tal-Kunsill 87/357/KEE (GU L 135, 23.5.2023, p. 1).

Artikolu 2(1), fejn il-konsumatur ikun residenti fi Stat Membru għajr l-Istat Membru li fih ikun stabbilit in-negozjant jew fejn il-konsumatur ikun residenti fi Stat Membru u n-negozjant ikun stabbilit barra mill-Unjoni;”.

3. L-Artikolu 5 huwa emendat kif ġej:

(a) il-paragrafu 1 huwa sostitwit b’dan li ġej:

“1. L-Istati Membri għandhom jiffaċilitaw l-aċċess mill-konsumaturi għall-proċeduri tal-ADR u għandhom jiżguraw li t-tilwim kopert minn din id-Direttiva u li jinvolti negozjant stabbilit fit-territorji rispettivi tagħhom, jew negozjant mhux stabbilit fit-territorju ta’ kwalunkwe Stat Membru iżda li joffri prodotti jew servizzi, inkluż kontenut diġitali u servizzi diġitali, lill-konsumaturi residenti fit-territorji rispettivi tagħhom, jista’ jiġi ppreżentat lil entità tal-ADR li tikkonforma mar-rekwiżiti stabbiliti f’din id-Direttiva.”;

(b) fil-paragrafu 2, il-punti minn (a) sa (d) huma sostitwiti b’dan li ġej:

“(a) jiżguraw li l-konsumaturi jkunu jistgħu jissottomettu l-ilmenti u d-dokumenti ta’ sostenn meħtieġa online b’mod traċċabbli u jiżguraw li l-konsumaturi jkunu jistgħu wkoll jissottomettu u jaċċessaw dawn id-dokumenti f’format mhux diġitali fuq talba;

(b) joffru proċeduri tal-ADR diġitali permezz ta’ għodod aċċessibbli faċilment u inklużivi;

(c) jagħtu d-dritt lill-partijiet fit-tilwima li jitolbu li l-eżitu tal-proċedura tal-ADR jiġi rieżaminat minn persuna fiżika meta l-proċedura tkun twettqet b’mezzi awtomatizzati;

(d) jistgħu jiġbru flimkien każijiet simili kontra negozjant speċifiku wieħed fi proċedura waħda, bil-kundizzjoni li l-konsumatur ikkonċernat ikun infurmat u ma joġġezzjonax għal dan;”

(c) fil-paragrafu 4, il-punt (a) huwa sostitwit b’dan li ġej:

“(a) il-konsumatur ma ppruvax jikkuntattja lin-negozjant ikkonċernat sabiex jiddiskuti l-ilment u jfittex, bħala l-ewwel pass, li jsolvi l-kwistjoni direttament man-negozjant, mingħajr ma jiddaħlu regoli sproporzjonati dwar il-format ta’ tali kuntatt”;

(d) jiżdied il-paragrafu 8 li ġej:

“8. L-Istati Membri għandhom jiżguraw li n-negozjanti stabbiliti fit-territorji tagħhom li jiġu kkuntattjati minn entità tal-ADR minn pajjiżhom jew minn Stat Membru ieħor, jinfurmaw lil dik l-entità tal-ADR jekk jaċċettawx jew le li jipparteċipaw fil-proċedura proposta u jwieġbu fi żmien raġonevoli li ma għandux jaqbez l-20-il jum ta’ xogħol.”.

4. L-Artikolu 7, il-paragrafu 2 huwa emendat kif ġej:

(a) fil-frazi introduttorja, l-ewwel sentenza hija sostitwita b’dan li ġej:

“L-Istati Membri għandhom jiżguraw li l-entitajiet tal-ADR jagħmlu disponibbli, jekk jintalbu dan, b’mod pubbliku fuq is-siti web tagħhom, fuq mezz li jservi għal żmien twil u bi kwalunkwe mezz ieħor li huma jqisu adatt, rapporti tal-attivitajiet biennali”.

(b) il-punt (h) jiġi jithassar.

5. Fl-Artikolu 13, il-paragrafu 3 jiġi jithassar.

6. L-Artikolu 14 huwa sostitwit b’dan li ġej:

“Artikolu 14

Assistenza għall-konsumaturi

1. L-Istati Membri għandhom jiżguraw li, fir-rigward ta' tilwim transfruntier, il-konsumaturi u n-negozjanti jkunu jistgħu jiksibu assistenza biex jaċċessaw l-entità jew l-entitajiet tal-ADR li huma kompetenti biex jipproċessaw it-tilwim transfruntier tagħhom.

2. Kull Stat Membru għandu jahtar punt ta' kuntatt tal-ADR inkarigat mill-kompitu msemmi fil-paragrafu 1. Kull Stat Membru għandu jikkomunika l-isem u d-dettalji ta' kuntatt tal-punt ta' kuntatt tal-ADR tiegħu lill-Kummissjoni. L-Istati Membri għandhom jaġhtu r-responsabbiltà għat-thaddim tal-punti ta' kuntatt tal-ADR liċ-ċentru tagħhom li jappartjeni għan-Netwerk taċ-Ċentri Ewropej tal-Konsumaturi, jew, jekk dan ma jkunx possibbli, lill-organizzazzjonijiet tal-konsumatur jew lil kwalunkwe korp ieħor li jiġġestixxi l-protezzjoni tal-konsumatur.

3. Il-punti ta' kuntatt tal-ADR għandhom jiffaċilitaw il-komunikazzjoni bejn il-partijiet u l-entità tal-ADR kompetenti, li tista' tinkludi, b'mod partikulari:

- (a) għajjuna fit-tressiq tal-ilment u, fejn xieraq, id-dokumentazzjoni rilevanti;
- (b) il-forniment lill-partijiet u lill-entitajiet tal-ADR b'informazzjoni ġenerali dwar id-drittijiet tal-konsumatur tal-UE;
- (c) il-forniment lill-partijiet spjegazzjonijiet dwar ir-regoli ta' proċedura applikati mill-entitajiet speċifiċi tal-ADR;
- (d) l-informazzjoni lill-parti li qed tressaq l-ilment b'mezzi oħra ta' rimedju meta tilwima ma tkunx tista' tiġi solvuta permezz ta' pjattaforma ADR.

4. L-Istati Membri jistgħu jaġhtu lill-punti ta' kuntatt tal-ADR id-dritt li jipprovdu l-assistenza msemmija f'dan l-Artikolu lill-konsumaturi u lin-negozjanti meta jaċċessaw entitajiet tal-ADR anki fir-rigward ta' tilwim domestiku.

5. L-Istati Membri għandhom jiżguraw li kull attur li jassisti lill-konsumaturi f'tilwim transfruntier jew domestiku, jaġixxi *in bona fide* biex jippermetti lill-partijiet fit-tilwima jilhqqu soluzzjoni amikevoli u jipprovdi l-informazzjoni rilevanti lill-konsumaturi bi trasparenza sħiħa, inkluża informazzjoni dwar ir-regoli proċedurali u kull tariffa applikabbli.”.

7. Fl-Artikolu 19(3), il-punti (f), (g) u (h) huma mhassra.

8. Fl-Artikolu 20, jiżdied il-paragrafu li ġej:

“8. Il-Kummissjoni għandha tizviluppa u żżomm għodda diġitali interattiva li tipprovdi informazzjoni ġenerali dwar ir-rimedju għall-konsumatur u links għall-paġni web tal-entitajiet tal-ADR notifikati lilha f'konformità mal-paragrafu 2 ta' dan l-Artikolu.”.

9. Fl-Artikolu 24, jiżdied il-paragrafu 4 li ġej:

“4. Sa [*dahħal id-data*] l-Istati Membri għandhom jikkomunikaw lill-Kummissjoni l-ismijiet u d-dettalji ta' kuntatt tal-punti ta' kuntatt tal-ADR mahtura f'konformità mal-Artikolu 14(2).”.

Artikolu 2

Emenda għad-Direttiva (UE) 2015/2302

Fl-Artikolu 7(2) tad-Direttiva (UE) 2015/2302, il-punt (g) huwa sostitwit b'dan li ġej:

“(g) informazzjoni dwar proċeduri interni disponibbli għall-ipproċessar tal-ilmenti u dwar mekkaniżmi ta' soluzzjoni alternattiva għat-tilwim (“ADR”) skont id-Direttiva 2013/11/UE

tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill¹² u, fejn applikabbli, dwar l-entità tal-ADR li huwa kopert minnha n-negozjant;”.

Artikolu 3

Emenda għad-Direttiva (UE) 2019/2161

Fl-Artikolu 5 tad-Direttiva (UE) 2019/2161, il-punt (b) huwa sostitwit b'dan li ġej:

“(b) jissottomettu lment liċ-ċentru kompetenti tan-Netwerk taċ-Ċentri Ewropej tal-Konsumaturi, skont il-partijiet involuti.”.

Artikolu 4

Emenda għad-Direttiva (UE) 2020/1828

Fl-Anness I tad-Direttiva (UE) 2020/1828, il-punt (44) jiġihassar.

Artikolu 5

Traspożizzjoni

1. Sa [jj/xahar/sena - sena (1) wara d-dhul fis-seħh], l-Istati Membri għandhom jadottaw u jippubblikaw il-miżuri meħtieġa biex jikkonformaw mal-Artikolu 1 ta' din id-Direttiva. Huma għandhom minnufih jgħarrfu lill-Kummissjoni f'dak ir-rigward.

Huma għandhom japplikaw dawk il-miżuri minn [data].

2. Sa [jj/xahar/sena - sena (1) wara d-dhul fis-seħh tar-Regolament xx/.... [il-proposta għal Regolament tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill li jhassar ir-Regolament (UE) Nru 524/2013 dwar is-soluzzjoni online għal tilwim għall-konsumaturi]], l-Istati Membri għandhom jadottaw u jippubblikaw il-miżuri meħtieġa biex jikkonformaw mal-Artikoli 2, 3 u 4 ta' din id-Direttiva. Huma għandhom minnufih jgħarrfu lill-Kummissjoni f'dak ir-rigward.

Huma għandhom japplikaw dawk il-miżuri minn [dahhal id-data].

3. Meta l-Istati Membri jadottaw il-miżuri msemmija fil-paragrafi 1 u 2, dawn il-miżuri għandu jkollhom referenza għal din id-Direttiva jew issir tali referenza meta jiġu ppubblikati uffiċjalment. Il-metodi kif issir dik ir-referenza għandhom jiġu stabbiliti mill-Istati Membri.
4. L-Istati Membri għandhom jikkomunikaw lill-Kummissjoni t-test tal-miżuri ewlenin tal-liġi nazzjonali li huma jadottaw fil-qasam kopert minn din id-Direttiva.

Artikolu 6

Dhul fis-seħh

Din id-Direttiva għandha tidhol fis-seħh fl-ghoxrin jum wara dak tal-pubblikazzjoni tagħha f'*Il-Gurnal Uffiċjali tal-Unjoni Ewropea*.

¹²Id-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 (id-Direttiva dwar l-ADR tal-konsumaturi) (GU L 165, 18.6.2013, p. 63).”

Artikolu 7
Destinatarji

Din id-Direttiva hija indirizzata lill-Istati Membri.

Magħmul fi Brussell,

Għall-Parlament Ewropew
Il-President

Għall-Kunsill
Il-President