IL-KUMMISSJONI
EWROPEA

Brussell, 25.9.2019
COM(2019) 425 final

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

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

1. Daħla

Matul dawn l-aħħar 32 sena, l-UE żviluppat sett komprensiv ta' drittijiet sostantivi għall-konsumatur li jipproteġu u jagħtu s-setgħa lill-konsumaturi meta dawn jieħdu sehem f'attivitajiet ekonomiċi fis-Suq Uniku tal-UE. Pereżempju, il-konsumaturi tal-UE għandhom id-dritt li jirritornaw prodott mixtri onlajn fi żmien 14-il jum jew li jkollhom prodott imsewwi jew mibdul f'perjodu ta' garanzija. Dawk id-drittijiet jinformaw l-aspettattivi tal-konsumaturi u r-rispett tagħhom min-negozji huwa fattur li jiffaċilita s-swieq tal-konsumaturi affidabbli u kompetittivi u mutur għat-tkabbir ekonomiku fl-Unjoni[1]. Sabiex iwasslu dawk il-benefiċċji għall-konsumaturi, in-negozji u s-Suq Uniku b'mod ġenerali, il-liġi tal-UE dwar il-konsumatur jeħtieġ li tiġi rrispettata u, fejn dan ma jkunx il-każ, infurzata.

Flimkien mal-korp tal-liġi sostantiva tal-konsumatur, dawk li jfasslu l-politika tal-UE għalhekk żviluppaw sett ta' għodod leġiżlattivi u mhux leġiżlattivi li għandhom l-għan li jagħmlu l-eżekuzzjoni tad-drittijiet tal-konsumatur fl-Istati Membri aktar effettiv ("sett ta' għodod tal-eżekuzzjoni tal-UE"). Is-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim (ADR) tal-konsumaturi, jiġifieri s-soluzzjoni għat-tilwim tal-konsumaturi permezz ta' mekkaniżmi għas-soluzzjoni tat-tilwim straġudizzjarji, hija komponent ewlieni ta' dak is-sett ta' għodod.[2] L-ewwel sar magħruf fl-Ewropa lejn l-aħħar tas-snin sittin u fil-bidu tas-snin disgħin sar fenomenu li dejjem qed jikber f'għadd akbar ta' Stati Membri. Dawk li jfasslu l-politika tal-UE indirizzaw l-ADR tal-konsumaturi l-ewwel permezz ta' standards mhux vinkolanti[3] u leġiżlazzjoni speċifika għas-settur li tirrikjedi li l-Istati Membri jinkoraġġixxu[4] jew jiżguraw[5] aċċess għal mekkaniżmi għas-soluzzjoni tat-tilwim straġudizzjarji. Permezz tad-Direttiva 2013/11/UE dwar soluzzjoni alternattiva għat-tilwim tal-konsumaturi (id-Direttiva tal-ADR)[6] u r-Regolament (UE) Nru 524/2013 dwar is-soluzzjoni onlajn għal tilwim mal-konsumaturi (ir-Regolament tal-ODR)[7] ġie stabbilit qafas leġiżlattiv orizzontali għall-ADR u l-ODR tal-konsumaturi. Kif imħabbar fil-Komunikazzjoni tal-Kummissjoni bit-titolu "Patt Ġdid għall-Konsumaturi", it-tisħiħ ta' dan il-qafas ADR/ODR tal-konsumaturi huwa prijorità

---

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Il-leġiżlazzjoni tal-Istati Membri li timplimenta d-Direttiva tal-ADR;
- Rapporti mill-awtoritajiet nazzjonali kompetenti tal-Istati Membri għall-ADR tal-konsumaturi ("awtoritajiet nazzjonali kompetenti") dwar l-iżvilupp u l-funzjonament tal-entitajiet tal-ADR, ippreżentati fl-2018 skont l-Artikolu 20(6) tad-Direttiva tal-ADR;
- Laqgħa mal-awtoritajiet nazzjonali kompetenti fl-20 ta' Novembru 2018;
- Riżultati tal-Assemblea tal-ADR (11-12 ta' Ġunju 2018)[8] u avvenimenti oħra ta' partijiet interessati ospitati mill-Kummissjoni[9];
- Ir-rapporti tal-2017 u l-2018 dwar il-funzjonament tal-pjattaforma Ewropea tal-ODR ("Rapporti tal-ODR")[10], ippreżentati skont l-Artikolu 21(1) tar-Regolament tal-ODR;
- Rapporti ta' attività mill-punti ta' kuntatt tal-ODR tal-Istati Membri, ippreżentati fl-2018 skont l-Artikolu 7(2)(b) tar-Regolament tal-ODR;
- Laqgħat man-netwerk tal-punti ta' kuntatt tal-ODR; u
- sorsi oħra.[11]

Ix-xenarju komprensivi tal-ADR tal-konsumaturi madwar l-Unjoni ġew stabbiliti biss sa mill-aħħar tal-2018[12] u għalhekk id-*data* dwar l-użu tal-ADR kienet limitata.

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

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

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

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

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

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

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

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

a) Direttiva 2013/11/UE

Skont id-Direttiva, l-Istati Membri jiffaċilitaw l-aċċess tal-konsumaturi tal-UE għall-ADR u jiżguraw li jkunu jistgħu jirrikorru għal entitajiet tal-ADR iċċertifikati għall-kwalità biex isolvu t-tilwim tagħhom ma' negozjant tal-UE dwar ix-xiri ta' prodott jew servizz[13]. Dan ikopri t-tilwim domestiku u transkonfinali bejn il-konsumaturi u n-negozji madwar l-Unjoni u kważi fis-setturi kollha tal-bejgħ bl-imnut ("kopertura sħiħa tal-ADR"), irrispettivament minn jekk ix-xiri sarx onlajn jew offlajn. Id-Direttiva tistabbilixxi l-prinċipji ta' aċċessibbiltà, għarfien espert, indipendenza, imparzjalità, trasparenza, effettività, ġustizzja, libertà u legalità bħala rekwiżiti ta' kwalità vinkolanti għall-entitajiet tal-ADR, il-proċeduri tal-ADR operati minnhom u – fi grad inqas – l-istandards sostantivi li minnhom jinkiseb l-eżitu tal-proċedura tal-ADR[14]. Il-konformità tiġi żgurata permezz ta' mekkaniżmu speċifiku ta' ċertifikazzjoni u monitoraġġ: L-Istati Membri jinnominaw awtoritajiet nazzjonali kompetenti li jistabbilixxu u jżommu listi nazzjonali ta' entitajiet tal-ADR li jikkonformaw mar-rekwiżiti ta' kwalità tad-Direttiva li jkunu ċċertifikaw. Il-listi nazzjonali ta' entitajiet tal-ADR iċċertifikati huma nnotifikati lill-Kummissjoni. L-awtoritajiet nazzjonali kompetenti jimmonitorjaw il-konformità tal-entitajiet tal-ADR fuq bażi kontinwa u l-entitajiet tal-ADR konformi biss jistgħu jibqgħu elenkati. F'ċirkostanzi speċifiċi, in-negozjanti huma obbligati li jinformaw lill-konsumaturi dwar l-entità tal-ADR jew l-entitajiet tal-ADR li hija/huma kompetenti biex jittrattaw tilwim li jinvolvi lilhom[15].

Id-Direttiva ssegwi approċċ ta' armonizzazzjoni minima. Din ma tippreskrivix mudell speċifiku f'termini tal-identità korporattiva tal-entità tal-ADR[16], il-mudell tal-finanzjament[17] jew il-kopertura territorjali u settorjali[18]. Bl-istess mod, id-Direttiva ma tippreskrivix tip

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

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

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

[16] Pubbliċi jew privati.

[17] Pubbliċi, privati jew imħalltin.

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

speċifiku tal-proċedura tal-ADR[19] jew ma tirregolax il-kwistjoni ta' jekk il-parteċipazzjoni fil-proċedura hijiex volontarja jew obbligatorja[20] jew jekk l-eżitu tal-proċedura huwiex vinkolanti[21] jew le. Minħabba l-approċċ ta' armonizzazzjoni minima tad-Direttiva, l-Istati Membri jistgħu jistabbilixxu jew iżommu rekwiżiti ta' kwalità li jmorru lil hinn minn dawk stabbiliti fid-Direttiva.[22]. Billi jikkonformaw mal-obbligu tagħhom li jiżguraw "kopertura sħiħa tal-ADR" u li jfasslu x-xenarji nazzjonali tagħhom tal-ADR, l-Istati Membri għalhekk igawdu minn grad konsiderevoli ta' flessibbiltà.[23].

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

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

Taħt ir-Regolament, il-Kummissjoni tistabbilixxi u żżomm pjattaforma Ewropea tal-ODR. Il-pjattaforma tal-ODR hija sit web interattiv multilingwali li jippermetti lill-konsumaturi jippreżentaw onlajn it-tilwim tagħhom bejn il-konsumaturi u n-negozji dwar xiri onlajn (domestiku jew transkonfinali). Din tinforma lill-partijiet dwar l-entità jew l-entitajiet tal-ADR iċċertifikata/i għall-kwalità li hija/huma kompetenti biex tittratta/jittrattaw il-każ tagħhom u tittrażmetti t-tilwima lill-entità tal-ADR li dwarha jkunu qablu l-partijiet. L-entità tal-ADR imbagħad għandha l-possibbiltà li tuża l-għodda ta' ġestjoni tal-każijiet tal-pjattaforma u tittratta l-każ onlajn fuq il-pjattaforma. Jekk il-partijiet ma jaqblux dwar entità tal-ADR fi żmien 30 jum mill-preżentazzjoni tal-ilment, il-każ jingħalaq awtomatikament fuq il-pjattaforma[24]. Għeluq awtomatiku huwa mingħajr preġudizzju għall-possibbiltà tal-konsumatur li jsegwi l-ilment tiegħu jew tagħha barra mill-pjattaforma (pereżempju billi jippreżenta l-ilment direttament lil entità tal-ADR). L-utenti tal-pjattaforma huma assistiti minn netwerk ta' punti ta' kuntatt tal-ODR li jipprovdu informazzjoni u assistenza b'mod

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

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

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

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

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

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

partikolari dwar l-użu tal-pjattaforma tal-ODR, l-entitajiet tal-ADR, id-drittijiet tal-konsumatur u mezzi oħra ta' rimedju[25]. Kull Stat Membru għandu jinnomina punt ta' kuntatt tal-ODR li jospita mill-inqas żewġ konsulenti tal-ODR. Il-punti ta' kuntatt nazzjonali tal-ODR jikkooperaw ma' xulxin f'netwerk ġestit mill-Kummissjoni. In-negozjanti onlajn u l-postijiet tas-suq onlajn huma meħtieġa jinkludu fuq is-siti web tagħhom link elettroniku għall-pjattaforma tal-ODR. In-negozjanti onlajn huma obbligati wkoll li jipprovdu l-indirizz elettroniku tagħhom[26].

Ir-Regolament japplika wkoll għal tilwim mibdi minn negozjant kontra konsumatur (tilwim bejn in-negozji u l-konsumaturi) sa fejn l-Istat Membru ta' residenza abitwali tal-konsumatur jippermetti li tali tilwim jiġi solvut permezz ta' entità tal-ADR[27].

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

a) Traspożizzjoni mill-Istati Membri

L-Artikolu 25(1) tad-Direttiva tal-ADR kien jeżiġi li l-Istati Membri jdaħħlu fis-seħħ il-liġijiet, ir-regolamenti u d-dispożizzjonijiet amministrattivi meħtieġa biex jikkonformaw mad-Direttiva sad-9 ta' Lulju 2015. Il-Kummissjoni appoġġjat il-proċess ta' implimentazzjoni billi stabbiliet Grupp Espert tal-ADR li ltaqa' erba' darbiet bejn l-2013 u l-bidu tal-2015[28]. Madankollu, għadd konsiderevoli ta' Stati Membri naqsu milli jikkomunikaw fil-ħin miżuri ta' implimentazzjoni nazzjonali. Bħala riżultat tal-valutazzjoni tal-konformità tagħha, il-Kummissjoni bdiet proċedimenti ta' ksur għal nuqqas ta' komunikazzjoni (parzjali jew sħiħ) ta' miżuri ta' implimentazzjoni kontra 16-il Stat Membru. L-Istati Membri kollha kkonċernati sussegwentement innotifikaw l-implimentazzjoni sħiħa tad-Direttiva. Wara verifika addizzjonali tat-traspożizzjoni li kkonfermat traspożizzjoni sħiħa, il-Kummissjoni għalqet il-proċedimenti ta' ksur kollha. Barra minn hekk, il-Kummissjoni fetħet djalogi strutturati (EU Pilot) ma' żewġ Stati Membri. Iż-żewġ EU Pilots sussegwentement ingħalqu[29].

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

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

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

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

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

Fl-1 ta' Lulju 2017, id-Direttiva tal-ADR saret applikabbli fil-pajjiżi taż-ŻEE l-Iżlanda, il-Liechtenstein u n-Norveġja. L-Iżlanda għadha ma kkomunikatx it-traspożizzjoni tad-Direttiva[30].

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

L-Istati Membri għamlu użu differenti mill-flessibbiltà li d-Direttiva tagħtihom fl-implimentazzjoni tad-dispożizzjonijiet tagħha. Il-biċċa l-kbira tal-Istati Membri għażlu lista miftuħa ta' entitajiet tal-ADR, jiġifieri sistema fejn il-korpi għas-soluzzjoni tat-tilwim li qed jitolbu li jiġu ċċertifikati bħala entitajiet tal-ADR jiġu ċċertifikati jekk ikunu jikkonformaw mar-rekwiżiti ta' kwalità tad-Direttiva kif trasposti fil-liġi nazzjonali. Għadd limitat ta' Stati Membri jsegwu approċċ b'lista magħluqa fejn lista sħiħa ta' entitajiet tal-ADR hija pprovduta fil-leġiżlazzjoni ta' implimentazzjoni u ebda entità oħra tal-ADR ma tista' tiġi ċċertifikata[31]. F'xi Stati Membri b'lista miftuħa ta' entitajiet tal-ADR il-leġiżlazzjoni ta' implimentazzjoni teħtieġ ċerti korpi pubbliċi għas-soluzzjoni tat-tilwim li jiġu ċċertifikati bħala entitajiet tal-ADR[32].

Il-biċċa l-kbira tal-Istati Membri jirrikonoxxu t-tipi kollha ta' proċeduri koperti mid-Direttiva bħala proċeduri tal-ADR possibbli. Madankollu, għadd limitat ta' Stati Membri eskludew l-arbitraġġ tal-konsumatur mill-kamp ta' applikazzjoni tal-leġiżlazzjoni ta' implimentazzjoni tagħhom[33]. Huma biss ftit l-Istati Membri li għamlu użu mill-possibbiltà prevista fl-Artikolu 2(2)(a) tad-Direttiva tal-ADR li jagħrfu lill-konċiljaturi tal-kumpaniji ("*médiateurs d'entreprise*") bħala entitajiet tal-ADR possibbli.[34].

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

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

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

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

[31] Eżempju ta' dan huwa l-Awstrija.

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

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

[34] Eżempji ta' dawn huma Spanja u Franza.

fehim ġenerali tal-liġi). Barra minn hekk, il-leġiżlazzjoni ta' implimentazzjoni Ġermaniża tirrikjedi li dawk il-persuni jkunu avukati kkwalifikati jew medjaturi ċċertifikati għalkollox. Il-leġiżlazzjoni ta' implimentazzjoni Ċeka teħtieġ grad universitarju jew ta' master fil-liġi. Bl-istess mod, il-Polonja stabbiliet rekwiżiti addizzjonali speċifiċi rigward il-kwalifika tal-persuni responsabbli mill-ADR f'ċerti entitajiet pubbliċi tal-ADR[35].

- L-Artikolu 8(c) tad-Direttiva tal-ADR jipprevedi li l-proċedura tal-ADR għandha tkun mingħajr ħlas jew disponibbli b'tariffa nominali għall-konsumaturi. Skont il-leġiżlazzjoni ta' implimentazzjoni Ċeka, Spanjola, Franċiża, Litwana u Finlandiża, l-ADR tal-konsumaturi hija dejjem mingħajr ħlas għall-konsumatur. Il-leġiżlazzjoni ta' implimentazzjoni Slovakka tillimita t-tariffi għall-konsumaturi għal EUR 5, filwaqt li l-leġiżlazzjoni ta' implimentazzjoni Daniża tillimitahom għal DKK 100.
- L-Artikolu 8(e) tad-Direttiva tal-ADR jistipula li fil-każ ta' tilwim kumpless ħafna, il-perjodu ta' 90 jum għat-tlestija tal-proċedura tal-ADR jista' jiġi estiż fid-diskrezzjoni tal-entità tal-ADR. Barra minn hekk, il-liġi Belġjana tistabbilixxi li l-perjodu ta' 90 jum jista' jiġi estiż darba biss (għal massimu ta' 180 jum), filwaqt li l-liġi Portugiża tistabbilixxi li tista' tiġi estiża darbtejn biss (għal massimu ta' 270 jum).
- L-Awtorità tal-Avjazzjoni Ċivili tar-Renju Unit, waħda mill-awtoritajiet nazzjonali kompetenti tar-Renju Unit, ippubblikat "Gwida għall-Applikanti tal-ADR" li tistabbilixxi numru ta' rekwiżiti ta' kwalità li jaqbżu dawk stipulati fil-leġiżlazzjoni ta' implimentazzjoni tar-Renju Unit[36].

Kaxxa 1

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

Skont l-Artikolu 24(2) tad-Direttiva tal-ADR, l-Istati Membri kellhom jikkomunikaw lill-Kummissjoni l-ewwel lista tagħhom ta' entitajiet tal-ADR sad-9 ta' Jannar 2016. Bħala konsegwenza tad-dewmien tagħhom fit-traspożizzjoni tad-Direttiva, ħafna Stati Membri kienu tard ukoll biex jinnotifikaw il-listi tagħhom tal-entitajiet tal-ADR. Kważi l-kopertura territorjali u settorjali sħiħa tal-ADR inkisbet biss fl-aħħar tal-2018[37]. Sal-lum, l-Istati Membri kollha, il-Liechtenstein u n-Norveġja nnotifikaw total ta' 460 entità tal-ADR.

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

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

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

[37] Bħalissa għadhom jeżistu nuqqasijiet puntwali limitati fil-kopertura tal-ADR.

aktar li huma kompetenti għat-tilwim tal-konsumaturi mhux kopert minn entità oħra tal-ADR[38].

Eżempji tad-diversità tax-xenarji nazzjonali tal-ADR

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

Kaxxa 2

Id-diversità tax-xenarji nazzjonali tal-ADR tidher ukoll fid-differenzi fir-rigward tal-awtoritajiet nazzjonali kompetenti. Il-biċċa l-kbira tal-Istati Membri ħatru awtorità nazzjonali kompetenti waħda biss.[39] Ir-rwol tal-awtorità kompetenti nazzjonali ġie assenjat l-aktar lill-awtoritajiet responsabbli mill-politika tal-konsumatur jew lir-regolaturi settorjali. Fi Franza, ġie stabbilit korp speċifiku biex iwettaq il-funzjoni tal-awtorità nazzjonali kompetenti: il-Kummissjoni ta' Valutazzjoni u Monitoraġġ għall-ADR tal-Konsumaturi ("*Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation*"). Il-proċeduri ta' ċertifikazzjoni u l-prattiki ta' monitoraġġ ivarjaw bejn l-Istati Membri. Il-biċċa l-kbira tal-awtoritajiet nazzjonali kompetenti joperaw proċedura standard ta' ċertifikazzjoni skattata mill-applikazzjoni informali minn korp għas-soluzzjoni tat-tilwim li jixtieq jiġi ċċertifikat bħala entità tal-ADR. L-obbligi ta' monitoraġġ tal-awtoritajiet nazzjonali kompetenti fil-biċċa l-kbira tagħhom jitwettqu abbażi tar-rapporti annwali tal-attività tal-entitajiet tal-ADR u l-informazzjoni mill-ilmenti. Madankollu, l-awtoritajiet nazzjonali kompetenti f'xi Stati Membri wkoll jiskambjaw regolarment informazzjoni mal-entitajiet tal-ADR taħt is-superviżjoni tagħhom[40] u/jew iwettqu verifiki regolari.[41]. Fl-Istati Membri b'aktar minn awtorità nazzjonali kompetenti waħda hemm livelli differenti ta' koordinazzjoni u kooperazzjoni domestiċi bejn l-awtoritajiet nazzjonali kompetenti. Filwaqt li f'xi wħud minn

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

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

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

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

dawk l-Istati Membri l-awtoritajiet nazzjonali kompetenti joperaw xi ftit jew wisq b'mod indipendenti minn xulxin, l-Istati Membri l-oħra jipprovdu għal koordinazzjoni u skambju regolari tal-aħjar prattika[42].

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

Id-Direttiva kkonsolidat u kkomplementat l-ADR tal-konsumaturi fl-Istati Membri, u tejbet il-kwalità tagħha. L-Istati Membri li qabel ma kellhomx kultura tal-ADR żiedu l-ADR tal-konsumaturi max-xenarji nazzjonali tagħhom għas-soluzzjoni għat-tilwim tal-konsumaturi. Fl-Istati Membri fejn l-ADR kienet diġà teżisti, id-Direttiva kienet tagħti bidu għal reviżjoni tal-effettività tal-istrutturi preċedenti tal-ADR u tikkomplementahom u taġġornahom biex ikunu konformi mar-rekwiżiti ta' kopertura sħiħa u ta' kwalità tad-Direttiva. Il-korpi ta' soluzzjoni għat-tilwim tal-konsumaturi diġà eżistenti li xtaqu jiġu ċċertifikati bħala entitajiet tal-ADR ġew imħeġġa biex jirrevedu l-organizzazzjoni, il-proċedura u l-proċessi ta' trattament tal-każijiet tagħhom. Il-korpi ta' soluzzjoni għat-tilwim tejbu s-siti web tagħhom, adattaw l-organizzazzjoni u l-proċeduri tagħhom jew biddlu l-istruttura ta' governanza tagħhom. B'mod ġenerali, it-trasparenza tal-entitajiet u tal-proċeduri tal-ADR żdiedet b'mod konsiderevoli, il-ħinijiet tat-trattament tal-każijiet tnaqqsu, l-entitajiet tal-ADR joffru aktar taħriġ tal-persunal u l-utenti huma aktar sodisfatti bis-servizzi pprovduti mill-entitajiet tal-ADR. L-istabbiliment ta' infrastrutturi tal-ADR ta' kwalità għolja pprovda wkoll inċentiv għan-negozjanti biex jirrevedu u jtejbu l-proċessi interni tagħhom għat-trattament tal-ilmenti[43].

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

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

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

ittestjati b'suċċess f'xi Stati Membri jiġu adottati fi Stati Membri oħra.[44]. Qiegħda tinħoloq komunità madwar l-Unjoni tal-partijiet interessati tal-ADR.

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

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

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

Filwaqt li l-għarfien ġenerali dwar l-ADR żdied kemm fost il-konsumaturi kif ukoll fost il-bejjiegħa bl-imnut, il-livelli ta' għarfien għadhom insuffiċjenti f'xi reġjuni u setturi tal-bejgħ bl-imnut. B'mod ġenerali, l-għarfien dwar l-ADR huwa inqas fl-SMEs milli fil-bejjiegħa bl-imnut il-kbar[45]. Fost kemm il-konsumaturi kif ukoll in-negozjanti, hemm kunċetti żbaljati dwar l-ADR u l-entitajiet tal-ADR. Pereżempju, il-konsumaturi xi kultant iħawdu lill-entitajiet tal-ADR mas-servizz ta' assistenza lill-klijenti tan-negozjant jew iħarsu lejhom bħala preġudikati favur in-negozjant, b'mod partikolari meta l-entità tal-ADR tkun marbuta man-negozjant jew l-assoċjazzjoni tan-negozju tan-negozjant jew meta l-eżitu tal-proċedura tal-ADR jikkonferma l-pożizzjoni tan-negozjant[46]. In-negozjanti xi kultant iqisu l-entitajiet tal-ADR bħala li jirrappreżentaw l-interessi tal-konsumaturi u għalhekk iħarsu lejhom bħala preġudikati favur il-konsumatur. Is-sitwazzjoni hija

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

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

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

aggravata bid-diversità tax-xenarji tal-ADR li fihom firxa kbira ta' mudelli, ismijiet[47] u proċeduri[48] tal-ADR.

(2) Navigazzjoni tax-xenarji nazzjonali tal-ADR

Id-diversità tax-xenarji tal-ADR tagħmilhom diffiċli biex jiġu nnavigati għall-konsumaturi u n-negozjanti, b'mod partikolari fl-Istati Membri b'għadd kbir ta' entitajiet tal-ADR iċċertifikati. B'mod ġenerali, hemm inqas ċarezza dwar l-entità tal-ADR li għaliha jistgħu jirrikorru l-konsumaturi u n-negozjanti meta jkun hemm aktar minn entità waħda tal-ADR għal kull settur tal-bejgħ bl-imnut. Diffikultà speċifika fin-navigazzjoni tax-xenarju tal-ADR ta' Stat Membru tinqala' meta din tkun tinkludi entitajiet tal-ADR li l-kamp ta' applikazzjoni tagħhom ikun limitat għal aspetti speċifiċi ta' tilwim f'settur partikolari tal-bejgħ bl-imnut – bl-effett li l-konsumatur jista' jkollu bżonn jirrikorri għal żewġ entitajiet tal-ADR biex il-kwistjoni tiegħu tiġi ttrattata b'mod sħiħ[49].

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

Filwaqt li l-parteċipazzjoni ġenerali tan-negozjanti fl-ADR żdiedet bil-mod, iżda b'mod kostanti mill-2014, bħalissa wieħed biss minn kull tliet bejjiegħa bl-imnut huwa lest li juża l-ADR[50]. Jidher ċar li dan mhuwiex biżżejjed, anke meta jitqies li għadd sinifikanti ta' bejjiegħa bl-imnut li ma jużawx l-ADR isolvu t-tilwim b'mod bilaterali mal-konsumatur[51]. Fuq il-bażi tal-flessibbiltà li d-Direttiva toffri lill-Istati Membri fit-tfassil tax-xenarji nazzjonali tagħhom tal-ADR, f'għadd ta' Stati Membri ġew żviluppati jew miżmuma mudelli tal-ADR li jagħtu rati għoljin ta' parteċipazzjoni. Dawn il-mudelli tal-ADR jistgħu jinstabu f'kull waħda mill-erba' kategoriji li ġejjin:

---

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

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

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

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

51 Kif intwera mill-fatt li l-pjattaforma tal-ODR tiskatta soluzzjoni diretta f'mhux aktar minn 42 % tal-każijiet (ara hawn taħt, taqsima 4a)2)), mir-rispons tan-negozjanti miġbur fil-kuntest tal-kampanji tal-ADR/ODR tal-Kummissjoni u min-numru dejjem akbar ta' konsumaturi li jilmentaw direttament mal-bejjiegħa bl-imnut (ara hawn fuq, nota f'qiegħ il-paġna**Error! Bookmark not defined.**).

i. mudelli fejn il-parteċipazzjoni tan-negozjant tkun awtorizzata mil-leġiżlazzjoni nazzjonali;
ii. mudelli fejn il-parteċipazzjoni tan-negozjant mhijiex awtorizzata mil-leġiżlazzjoni, iżda n-negozjant xorta waħda huwa obbligat li jipparteċipa fil-proċedura tal-ADR[52];
iii. mudelli fejn in-negozjant la huwa awtorizzat mil-leġiżlazzjoni u lanqas obbligat li jipparteċipa fil-proċedura tal-ADR, iżda huwa inċentivat li jagħmel dan permezz ta' mekkaniżmu speċifiku[53]; u
iv. mudelli fejn in-negozjant la huwa awtorizzat mil-leġiżlazzjoni u lanqas obbligat li jipparteċipa fil-proċedura tal-ADR, u fejn in-negozjant mhuwiex inċentivat biex jipparteċipa permezz ta' mekkaniżmu speċifiku[54].

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

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

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

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

[52] Pereżempju permezz tas-sħubija tan-negozjant f'assoċjazzjoni tan-negozju li l-artikoli ta' inkorporazzjoni tagħha jkun fihom impenn rilevanti għall-membri tagħha; permezz ta' impenn magħmul min-negozjant fil-konfront tal-konsumatur (pereżempju fit-termini u l-kundizzjonijiet li n-negozjant juża għall-kuntratti tal-konsumatur).
[53] Pereżempju mekkaniżmu ta' "naming and shaming".
[54] Pereżempju entitajiet residwi tal-ADR fejn il-parteċipazzjoni hija volontarja u mingħajr ħlas għan-negozjanti.
[55] https://www.consumerlawready.eu

- Il-liġi Belġjana ma tirrikonoxxix l-iskemi ta' konċiljazzjoni tal-kumpaniji (*"médiateurs d'entreprise*") bħala entitajiet tal-ADR taħt id-Direttiva. L-iskemi ta' konċiljazzjoni tal-kumpaniji huma pprojbiti bil-liġi milli jużaw termini bħal "ombuds", "medjazzjoni", "konċiljazzjoni", "arbitraġġ", "entità kkwalifikata" jew "soluzzjoni alternattiva għat-tilwim" sabiex tiġi evitata l-konfużjoni ma' entitajiet tal-ADR iċċertifikati[56]. Barra minn hekk, huwa diskuss jekk it-terminu "ombudsman" ("service de mediation"/"ombudsdienst") għandux ikun riżervat għall-entitajiet tal-ADR stabbiliti bil-liġi[57].
- Xi Stati Membri ħolqu portali onlajn li jgħinu lill-konsumaturi jinnavigaw ix-xenarju nazzjonali tal-ADR u jgħaddu l-ilmenti tagħhom lill-entità kompetenti tal-ADR[58].
- Xi Stati Membri jqisu li jintroduċu r-rekwiżit li entità tal-ADR għandha dejjem tkopri t-tilwim kollu tal-konsumaturi f'settur partikolari tal-bejgħ bl-imnut (u mhux biss tilwim f'parti mis-settur jew aspetti speċifiċi biss ta' tilwim)[59].
- F'xi Stati Membri qed jiġi diskuss ukoll jekk l-għadd ta' entitajiet tal-ADR iċċertifikati f'settur partikolari tal-bejgħ bl-imnut għandux ikun limitat għal wieħed[60].
- L-awtorità nazzjonali kompetenti Portugiża żviluppat sett ta' regoli proċedurali standard għall-entitajiet tal-ADR. Dawk ir-regoli proċedurali standard attwalment jintużaw minn sebgħa mit-12-il entità tal-ADR iċċertifikati fil-Portugall.
- L-awtorità nazzjonali kompetenti Portugiża pproduċiet ukoll mudell ta' informazzjoni dwar l-entitajiet tal-ADR għan-negozjanti biex jinformaw lill-konsumaturi.

Kaxxa 3

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

- F'xi setturi (pereżempju s-settur tal-enerġija), għadd ta' Stati Membri għamlu l-parteċipazzjoni tan-negozjanti fl-ADR obbligatorja permezz tal-leġiżlazzjoni nazzjonali[61].

---

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

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

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

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

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

- Fil-Ġermanja, ġie stabbilit korp pubbliku tal-ADR għat-tilwim tal-konsumaturi fis-settur tal-linji tal-ajru. Il-leġiżlazzjoni nazzjonali tirrikjedi li l-linji tal-ajru jipparteċipaw fil-proċeduri tal-ADR quddiem dak il-korp sakemm ma jikkonformawx ma' entità tal-ADR iċċertifikata inkorporata privatament. Il-leġiżlazzjoni ħadmet bħala inċentiv biex il-linji tal-ajru jsiru membri ta' assoċjazzjoni li topera entità tal-ADR fis-settur tat-trasport tal-passiġġieri. Illum, 44 mill-membri tal-assoċjazzjoni huma linji tal-ajru. Permezz tas-sħubija tagħhom fl-assoċjazzjoni, il-linji tal-ajru jaċċettaw ir-regoli ta' proċedura tal-entità tal-ADR bħala vinkolanti għalihom. Fl-2018, l-entità tal-ADR laħqet rata ta' soluzzjoni ta' 86 % għal tilwim dwar linji tal-ajru[62].
- Fin-Netherlands, il-Fondazzjoni tal-Bordijiet għat-Tilwim tal-Konsumaturi ("*Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken*") topera bord ġenerali wieħed u aktar minn 50 bord għas-soluzzjoni tat-tilwim speċifiku għas-settur. Ir-regoli ta' proċedura tal-bordijiet speċifiċi għas-settur (kif ukoll it-termini u l-kundizzjonijiet standard għall-kuntratti tal-konsumatur rilevanti) huma miftiehma mill-assoċjazzjoni tan-negozju u l-organizzazzjoni tal-konsumatur fis-settur tal-bejgħ bl-imnut ikkonċernat. Permezz tas-sħubija tagħhom fl-assoċjazzjoni tan-negozju tagħhom, in-negozjanti huma obbligati li jipparteċipaw fi proċeduri quddiem il-bord speċifiku għas-settur u li jikkonformaw mal-eżitu tagħhom. Il-konformità hija żgurata wkoll permezz ta' skema ta' garanzija operata mill-assoċjazzjoni tan-negozju: Jekk il-bord jordna lin-negozjant biex iħallas somma ta' flus lill-konsumatur u n-negozjant ma jagħmilx dan, il-konsumatur jista' jitlob is-somma direttament mill-assoċjazzjoni tan-negozju.
- Fil-Finlandja, il-parteċipazzjoni fi proċeduri quddiem it-tliet entitajiet tal-ADR iċċertifikati tal-konsumatur hija volontarja għan-negozjanti. Il-proċeduri tal-ADR jispiċċaw f'rakkomandazzjoni li mhix vinkolanti. L-entitajiet tal-ADR jippubblikaw ir-rakkomandazzjonijiet ewlenin kollha fuq is-siti web tagħhom u jimmonitorjaw il-konformità tan-negozjanti mar-rakkomandazzjoni permezz ta' stħarriġ mibgħuta lill-konsumatur jew lin-negozjant. Ir-rata ta' konformità hija ta' bejn 80 % u 100 %.
- Fl-Estonja, il-parteċipazzjoni tan-negozjanti fil-proċeduri tal-ADR quddiem il-Bord tat-Tilwim tal-Konsumaturi ("*Tarbijavaidluste Komisjon*") hija volontarja. Madankollu, jekk in-negozjant ma jipparteċipax fil-proċedura tal-ADR, il-Bord għandu s-setgħa li jiddetermina l-każ abbażi ta' proċedura ta' inadempjenza. Jekk in-negozjant jonqos milli jikkonforma mad-determinazzjoni tal-Bord, l-isem tan-negozjant jitniżżel fil-lista s-sewda ("naming and shaming").
- Fl-Awstrija, il-parteċipazzjoni fi proċeduri tal-ADR quddiem il-Korp ta' Konċiljazzjoni tal-Konsumaturi ("*Schlichtung für Verbrauchergeschäfte*"), l-entità residwa tal-ADR tal-Awstrija, hija volontarja għan-negozjanti. Il-proċeduri huma mingħajr ħlas kemm għall-konsumaturi kif ukoll għan-negozjanti. Fl-2018, in-negozjanti pparteċipaw f'77 % tal-proċeduri tal-ADR (b'rata ta' soluzzjoni ta'

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

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

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

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

Kaxxa 4

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

a) Pjattaforma tal-ODR

(1) Stabbiliment u kamp ta' applikazzjoni

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

---

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

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

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

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

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

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

Mill-1 ta' Lulju 2017, il-pjattaforma tal-ODR kienet aċċessibbli wkoll għat-tilwim tal-konsumaturi li jinvolvi konsumaturi u negozjanti mill-pajjiżi taż-ŻEE, l-Iżlanda[68], il-Liechtenstein u n-Norveġja. Sal-lum, 460 entità tal-ADR mill-Istati Membri kollha, il-Liechtenstein u n-Norveġja huma rreġistrati fil-pjattaforma.

(2) Użu

Il-Kummissjoni ppubblikat rapporti dwar l-ewwel u t-tieni sena ta' funzjonament tal-pjattaforma tal-ODR fl-2017 u l-2018[69]. Sa mit-tnedija tagħha, il-pjattaforma attirat aktar minn 8.5 miljun viżitatur u 120 000 tilwima bejn konsumaturi u negozji. Madwar 56 % tat-tilwim huwa domestiku filwaqt li 44 % huwa transkonfinali. Il-biċċa l-kbira tat-tilwim huwa dwar il-linji tal-ajru (13.2 %), segwit mill-ħwejjeġ u ż-żraben (10.9 %) u t-teknoloġija tal-informazzjoni u l-komunikazzjoni (6.8 %). Il-konsumaturi lmentaw l-aktar dwar il-kunsinna tal-prodott jew tas-servizz (23 %), segwita minn nuqqas ta' konformità mal-ordni (15 %) u l-prodott ikun difettuż jew jikkawża ħsara (12 %). F'0.1 % biss tal-każijiet il-pjattaforma ntużat għat-tilwim bejn in-negozji u l-konsumaturi.

F'madwar 80 % tat-tilwim ippreżentat lill-pjattaforma tal-ODR, il-każ ingħalaq awtomatikament wara 30 jum minħabba li n-negozjant ma rreaġixxiex fuq il-pjattaforma għan-notifika tat-tilwim u l-istedina biex jipproponi entità tal-ADR lill-konsumatur. Il-partijiet qablu dwar entità tal-ADR f'madwar 2 % biss tal-każijiet u għalhekk il-pjattaforma setgħet tittrażmetti t-tilwim lil entità tal-ADR. Madankollu, sa 42 % tat-tilwim ippreżentat lill-pjattaforma, il-partijiet solvew it-tilwima b'mod bilaterali[70].

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

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

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

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

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

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

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

L-Istati Membri kollha, in-Norveġja u l-Liechtenstein innominaw punt ta' kuntatt tal-ODR[71]. 21 punt ta' kuntatt tal-ODR huma ospitati miċ-Ċentru Nazzjonali Ewropew tal-Konsumaturi. Il-punti ta' kuntatt f'seba' Stati Membri[72] huma ospitati minn awtorità, filwaqt li l-punt ta' kuntatt tal-ODR fl-Ungerija huwa ospitat mill-Bord tal-Arbitraġġ ta' Budapest, u dak fir-Renju Unit miċ-Chartered Trading Standards Institute. F'seba' Stati Membri[73] l-punti ta' kuntatt tal-ODR jipprovdu informazzjoni u assistenza biss fil-każ ta' tilwim transkonfinali. L-Istati Membri l-oħra kollha, il-Liechtenstein u n-Norveġja għamlu użu mill-għażla regolatorja tagħhom[74] biex jirrikjedu li l-punti ta' kuntatt tal-ODR tagħhom jipprovdu s-servizzi kollha tagħhom jew parti minnhom anke fil-każ ta' tilwim domestiku[75].

Il-Kummissjoni ilha mill-2016 torganizza laqgħat tan-netwerk ta' darbtejn fis-sena mal-punti ta' kuntatt tal-ODR u żżomm għodda tal-IT kollaborattiva fejn il-punti ta' kuntatt tal-ODR jistgħu jiskambjaw informazzjoni u l-aħjar prattika. In-netwerk huwa kompletament operattiv u rċieva numru sostanzjali ta' mistoqsijiet[76]. L-ammont ta' xogħol tal-punti ta' kuntatt

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

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

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

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

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

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

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

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

c) Informazzjoni tal-ODR

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

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

5. Konklużjoni

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

---

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

[77] 28 % tal-bejjiegħa bl-imnut onlajn ipprovdew il-link għall-pjattaforma tal-ODR, b'varjazzjoni konsiderevoli fost l-Istati Membri, is-setturi tal-bejgħ bl-imnut u l-ħwienet tal-Internet ta' daqs differenti.

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

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

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

ANNESS I

Is-sett ta' għodod tal-UE għall-eżekuzzjoni privat u pubbliku tal-liġi tal-konsumatur ("sett ta' għodod tal-eżekuzzjoni tal-UE")
- ħarsa ġenerali indikattiva -

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

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

- Ir-Regolament (UE) Nru 1215/2012 dwar ġurisdizzjoni u rikonoxximent u eżekuzzjoni ta' sentenzi f'materji ċivili u kummerċjali ("Brussell I")[78] li jiżgura li f'ċerti tilwim transkonfinali dwar kuntratti tal-konsumatur[79] il-konsumatur jista' jtella' n-negozjant (u jiġi mfittex min-negozjant biss) quddiem il-qrati tal-Istat Membru li fih il-konsumatur huwa domiċiljat;

- Id-Direttiva 2009/22/KE dwar inġunzjonijiet għall-protezzjoni tal-interessi tal-konsumaturi[80], li tipprevedi azzjonijiet rappreżentattivi (quddiem qorti jew awtorità amministrattiva – skont is-sistema legali fl-Istat Membru kkonċernat) li skonthom l-entitajiet kkwalifikati jistgħu jitolbu rimedju ta' inġunzjoni għal ksur tal-liġi tal-konsumatur li jtellef l-interess kollettiv tal-konsumaturi. Fil-"Pakkett ta' Patt Ġdid għall-Konsumaturi" tagħha, il-Kummissjoni pproponiet li tissostitwixxi d-Direttiva b'Direttiva dwar Azzjonijiet Rappreżentattivi li tippermetti li entitajiet ikkwalifikati jagħmlu wkoll applikazzjonijiet għal rimedju kollettiv[81];

- Ir-Regolament (KE) Nru 861/2007 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-11 ta' Lulju 2007 li jistabbilixxi Proċedura Ewropea għal Talbiet Żgħar[82] u r-Regolament (KE) Nru 1896/2006 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tat-12 ta' Diċembru 2006 li joħloq proċedura għal ordni ta' ħlas Ewropea[83] li joffru proċeduri speċifiċi simplifikati u mgħaġġla għal talbiet għal ħlas transkonfinali ta' valur baxx jew talbiet għal ħlas mhux ikkontestati[84].

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

---

78 ĠU L 351, 20.12.2012, p. 1.
79 Ara l-Artikoli 17 *et seqq.* tar-Regolament (UE) Nru 1215/2012.
80 ĠU L 110, 1.5.2009, p. 30.
81 Ara COM(2018) 184 final.
82 ĠU L 199, 31.7.2007, p. 1 – kif emendat mir-Regolament (UE) 2015/2421 (ĠU L 341, 24.12.2015, p. 1).
83 ĠU L 399, 30.12.2006, p. 1 – kif emendat mir-Regolament (UE) 2015/2421 (*loc. cit.*).
84 Għalkemm iż-żewġ strumenti mhumiex limitati għal tilwim tal-konsumaturi, dawn jistgħu jikkostitwixxu għodod effettivi wkoll għall-eżekuzzjoni tal-liġi tal-konsumatur fuq livell privat. Għaż-żewġ strumenti, ir-regoli ta' ġurisdizzjoni tar-Regolament (UE) Nru 1215/2012 għall-każijiet tal-konsumaturi japplikaw fil-prinċipju; għall-proċedura ta' ordni ta' ħlas Ewropea l-Artikolu 6(2) tar-Regolament (KE) Nru 1896/2006 jagħti protezzjoni addizzjonali minħabba li l-każijiet kollha kontra l-konsumaturi jistgħu biss jitressqu fl-Istat Membru li fih ikun domiċiljat il-konsumatur.

- Qafas leġiżlattiv tal-UE għall-ADR u l-ODR tal-konsumaturi stabbilit mid-Direttiva tal-ADR u r-Regolament tal-ODR;

- Ir-Rakkomandazzjonijiet tal-Kummissjoni 98/257/KE u 2001/310/KE, applikabbli għall-mekkaniżmi ta' soluzzjoni għat-tilwim tal-konsumaturi li mhumiex iċċertifikati bħala entitajiet tal-ADR skont id-Direttiva tal-ADR;

- Netwerk taċ-Ċentri Ewropej tal-Konsumaturi (ECC-Net) li joffri parir u assistenza mingħajr ħlas lill-konsumaturi dwar kwistjonijiet relatati max-xiri transkonfinali ta' prodott jew servizz. L-assistenza tinkludi li jsir kuntatt man-negozjant u, fejn meħtieġ, jiġu identifikati u jingħataw pariri dwar l-entità tal-ADR kompetenti biex tittratta l-każ.

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

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

***

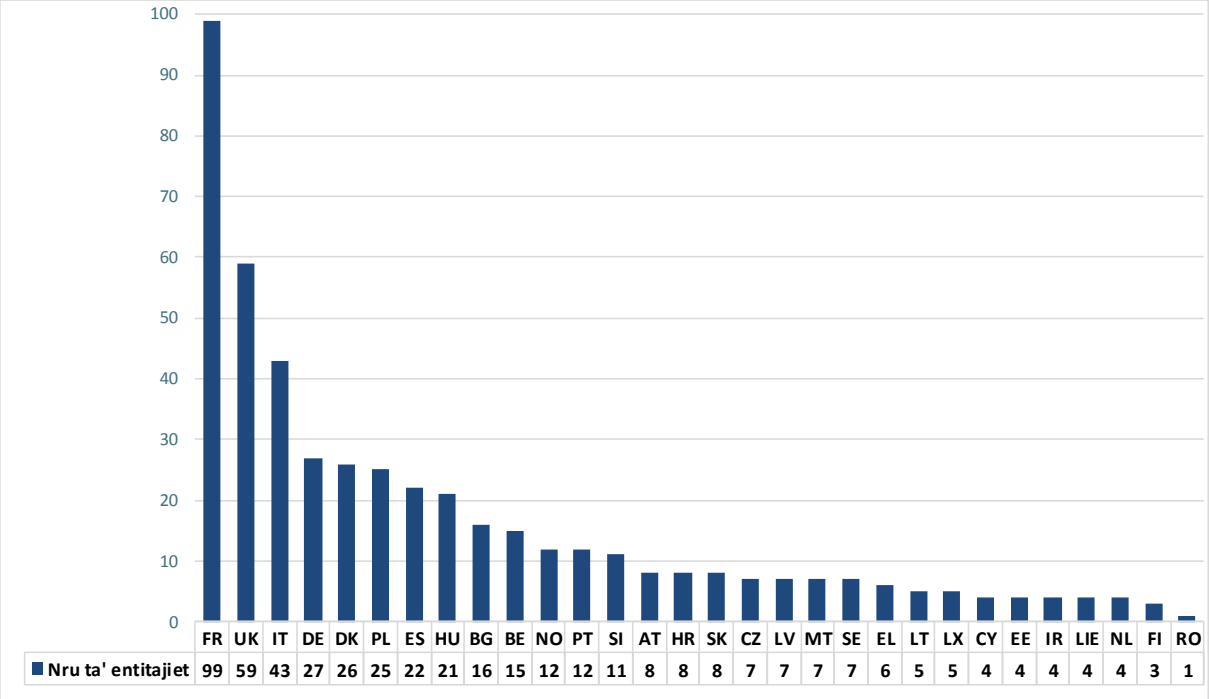
[85] ĠU L 345, 27.12.2017, p. 1. Ir-Regolament se jissostitwixxi l-mekkaniżmu ta' kooperazzjoni attwali skont ir-Regolament (KE) Nru 2006/2004 b'effett mis-17 ta' Jannar 2020.

ANNESS II

Skeda ta' *data* statistika

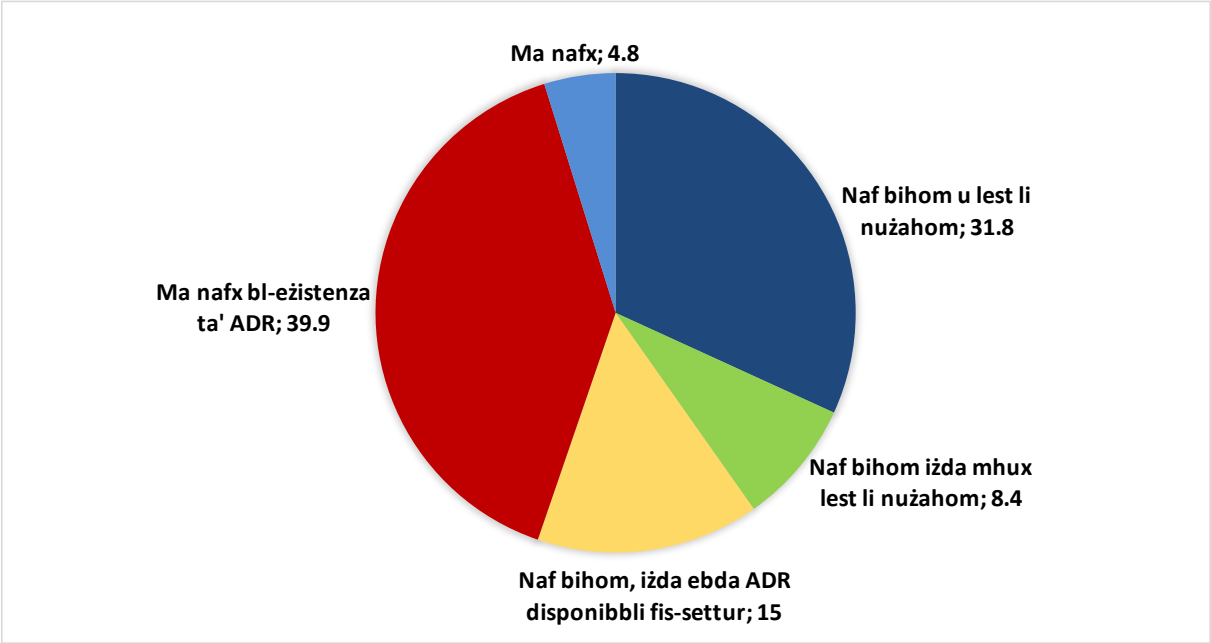
<u>NB</u>: Sakemm ma jkunx indikat mod ieħor, il-graffs jirriflettu d-data bħal fl-1 ta' Lulju 2019

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



	FR	UK	IT	DE	DK	PL	ES	HU	BG	BE	NO	PT	SI	AT	HR	SK	CZ	LV	MT	SE	EL	LT	LX	CY	EE	IR	LIE	NL	FI	RO
Nru ta' entitajiet	99	59	43	27	26	25	22	21	16	15	12	12	11	8	8	8	7	7	7	7	6	5	5	4	4	4	4	4	3	1

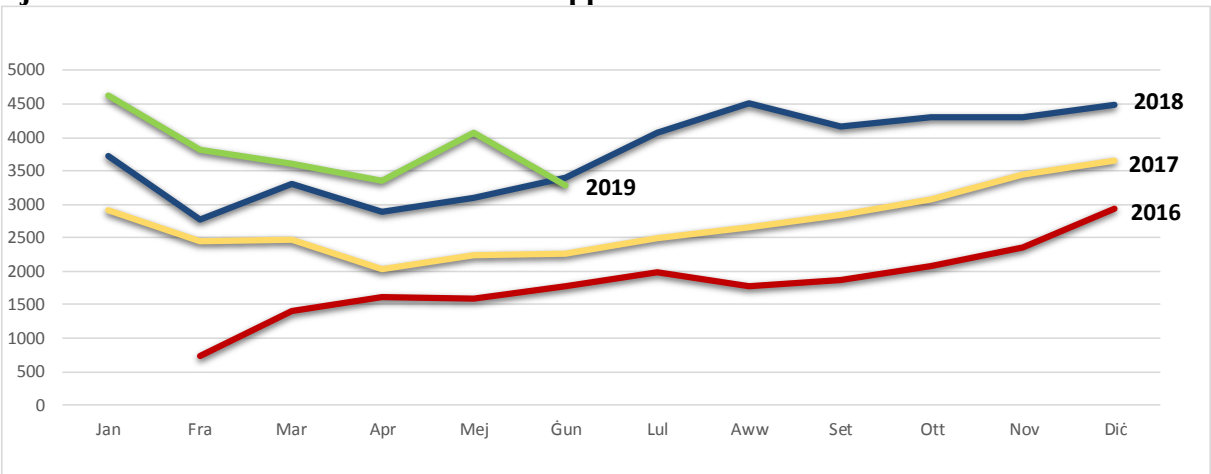
L-għarfien u l-użu tal-ADR fost il-bejjiegħa bl-imnut



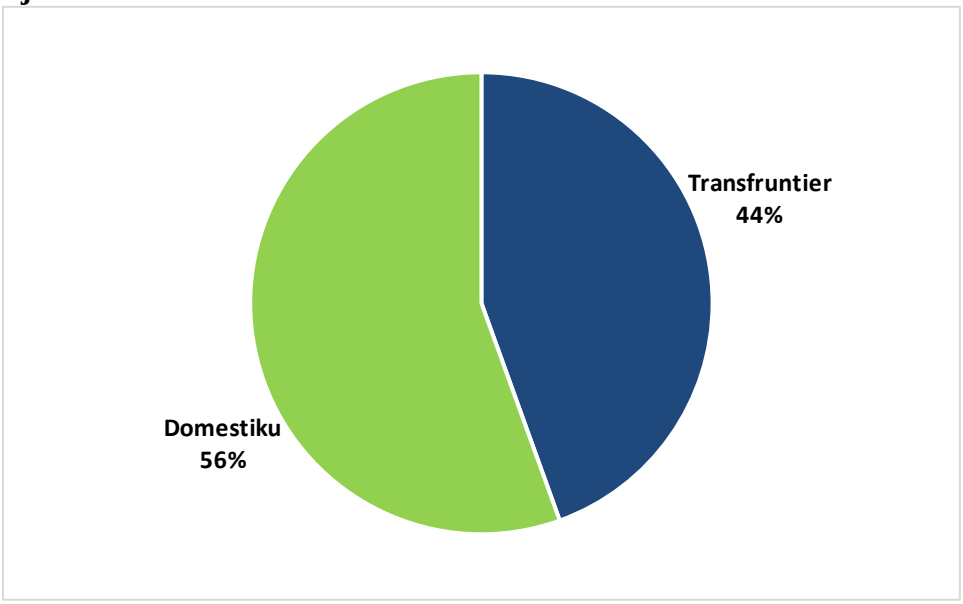
Sors: It-Tabella ta' Valutazzjoni tal-Kundizzjonijiet tal-Konsumatur, edizzjoni tal-2019 (għadha mhix ippubblikata), li tkopri l-perjodu 2016-2018. Stħarriġ dwar l-attitudnijiet tal-bejjiegħa bl-imnut lejn il-kummerċ transkonfinali u l-protezzjoni tal-konsumatur: Do you know any Alternative Dispute Resolution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

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

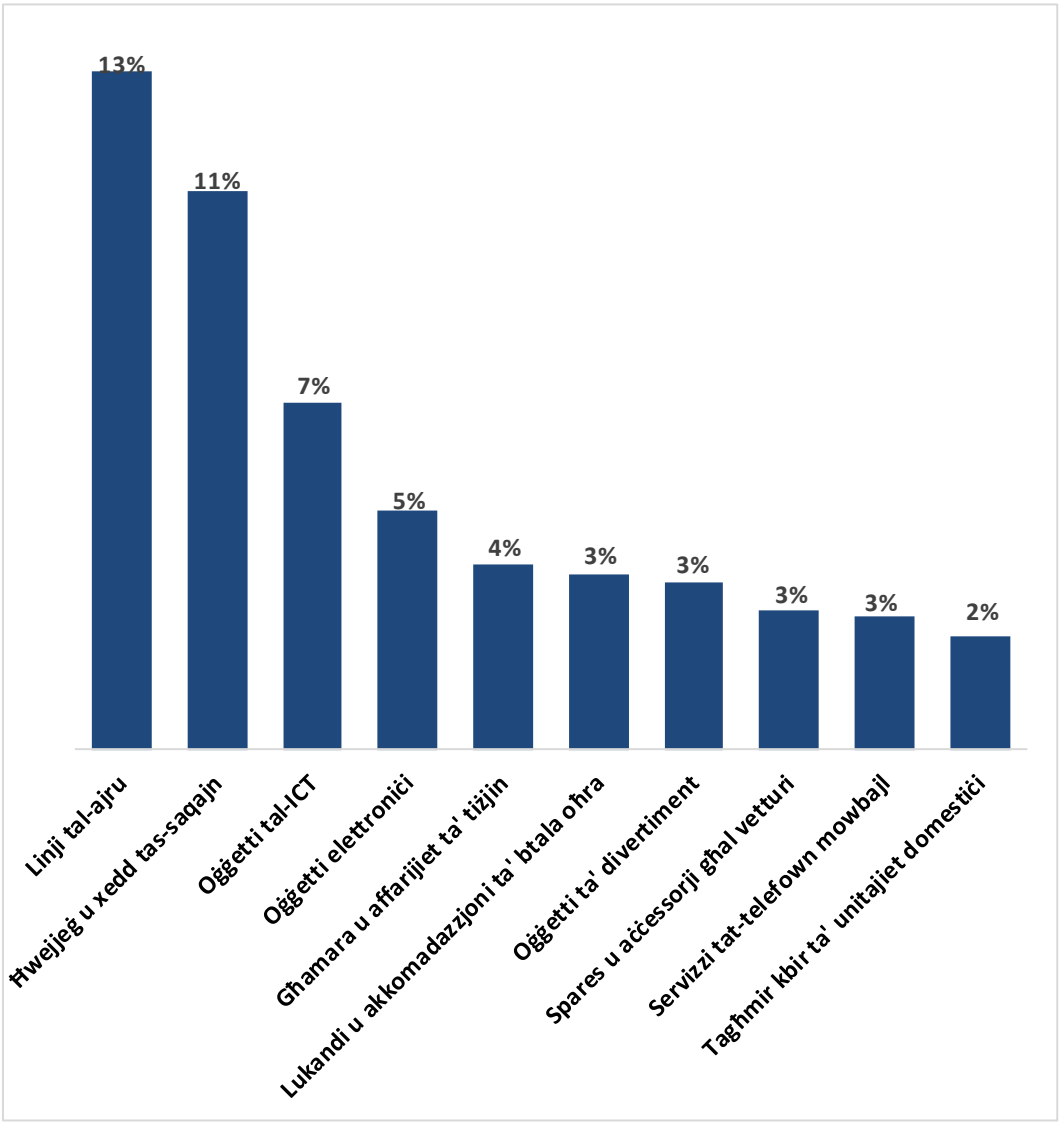
Pjattaforma tal-ODR – numru ta' lmenti ppreżentati fix-xahar



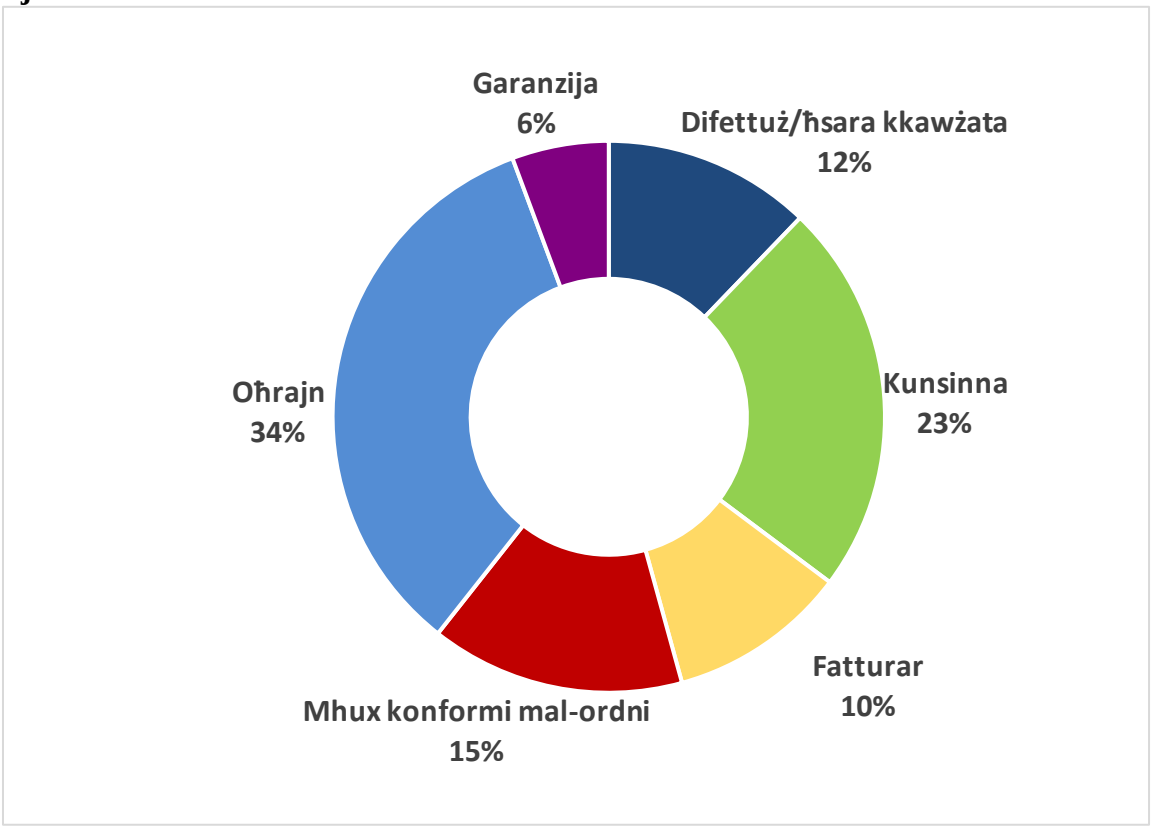
Pjattaforma tal-ODR – tilwim domestiku/transfruntier



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



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



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

