IL-KUMMISSJONI
EWROPEA

Brussell, 17.10.2023
COM(2023) 648 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, 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. Introduzzjoni

Id-Direttiva 2013/11/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill dwar is-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim, għat-tilwim tal-konsumaturi[1] ("id-Direttiva tal-ADR") tipprovdi qafas leġiżlattiv biex jiġi żgurat l-aċċess tal-konsumaturi għal proċeduri tal-ADR ta' kwalità għolja għas-soluzzjoni tat-tilwim tagħhom man-negozjanti. L-Artikolu 26 jipprevedi li kull erba' snin, *"il-Kummissjoni għandha tippreżenta lill-Parlament Ewropew, lill-Kunsill u lill-Kumitat Ekonomiku u Soċjali Ewropew rapport dwar l-applikazzjoni ta' din id-Direttiva. Dak ir-rapport għandu jqis l-iżvilupp u l-użu ta' entitajiet tal-ADR u l-impatt ta' din id-Direttiva fuq il-konsumaturi u n-negozjanti, b'mod partikolari fuq l-għarfien tal-konsumaturi u l-livell ta' adozzjoni min-negozjanti. Dak ir-rapport għandu jkun akkumpanjat, fejn xieraq, minn proposti għal emendi ta' din id-Direttiva".*

Ir-Regolament (UE) Nru 524/2013 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill dwar is-soluzzjoni online għal tilwim tal-konsumaturi[2] (ir-Regolament dwar l-ODR) japplika għal tilwim dwar xiri online u jistabbilixxi infrastruttura diġitali (il-pjattaforma Ewropea tal-ODR) li tippermetti lill-konsumaturi jikkuntattjaw lin-negozjanti online u jipproponu li jsolvu t-tilwima tagħhom bl-użu ta' entità tal-ADR ta' kwalità konformi mad-Direttiva tal-ADR. L-Artikolu 21(2) tar-Regolament tal-ODR jipprevedi li kull tliet snin *"il-Kummissjoni għandha tippreżenta rapport lill-Parlament Ewropew u lill-Kunsill dwar l-applikazzjoni ta' dan ir-Regolament, inkluż b'mod partikolari dwar il-faċilità tal-użu tal-formola tal-ilment u l-ħtieġa possibbli għal adattament tal-informazzjoni elenkata fl-Anness għal dan ir-Regolament. Dak ir-rapport għandu jkun akkumpanjat, jekk ikun meħtieġ, bi proposti għall-adattament għal dan ir-Regolament".*

Flimkien mad-Direttiva dwar l-azzjonijiet rappreżentattivi[3], dawn l-atti legali jipprovdu qafas legali komprensiv li l-Istati Membri jridu jimplimentaw biex jiżguraw aċċess effiċjenti għar-rimedju tal-konsumatur fl-UE.

Ir-rapport ta' implimentazzjoni tal-2019 dwar il-qafas ADR/ODR[4] ikkonkluda li bis-saħħa tad-Direttiva ADR, *"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".* Fir-rigward tal-ODR, ir-rapport enfasizza li l-pjattaforma Ewropea tal-ODR saret ċentru multilingwi li attira 8,5 viżitatur, b' 120 000 tilwima mressqa.

Madankollu, ir-rapport sab ukoll li l-ADR tal-konsumaturi kienet għadha ma ntużatx biżżejjed minħabba nuqqas ta' għarfien, diffikultajiet fin-navigazzjoni tax-xenarju divers tal-ADR f'ċerti

[1] 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)

[2] 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 (Regolament dwar l-ODR tal-konsumaturi)

[3] Id-Direttiva (UE) 2020/1828 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-25 ta' Novembru 2020 dwar azzjonijiet rappreżentattivi għall-protezzjoni tal-interessi kollettivi tal-konsumaturi

[4] Ir-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, COM(2019) 425 final

Stati Membri iżda wkoll minħabba nuqqas ta' rieda ġenerali tan-negozjanti li jipparteċipaw. F'dak li għandu x'jaqsam mal-pjattaforma tal-ODR, ir-rapport indika li, minkejja għadd kbir ta' żjarat kien hemm interess limitat tal-konsumatur li jitolbu proċedura tal-ADR mingħand in-negozjanti kkonċernati, li fil-maġġoranza l-kbira tal-każijiet jew baqgħu siekta jew offrew lill-konsumaturi soluzzjoni tal-każ barra mill-pjattaforma. B'riżultat ta' dan, madwar 2 % tat-talbiet għal proċess tal-ADR intbagħtu lil entità tal-ADR.

Dan ir-rapport qiegħed jiġi ppreżentat skont l-Artikolu 26 tad-Direttiva tal-ADR u l-Artikolu 21(2) tar-Regolament tal-ODR. Hija parti minn pakkett usa' li jipproponi li tiġi emendata d-Direttiva tal-ADR, rakkomandazzjoni tal-Kummissjoni lis-swieq online u lill-assoċjazzjonijiet kummerċjali tal-UE u t-tħassir tar-Regolament dwar l-ODR. Filwaqt li dan ir-rapport jiġbor fil-qosor is-sejbiet ewlenin tal-ħidma ta' valutazzjoni mwettqa mill-2019, dan għandu jinqara flimkien mal-valutazzjoni tal-impatt estensiva mwettqa għar-rieżami tad-Direttiva tal-ADR li fiha evalwazzjoni komprensiva tad-Direttiva tal-ADR u fl-Anness 6 tal-Valutazzjoni tal-Impatt valutazzjoni dettaljata tal-funzjonament tar-Regolament tal-ODR.

Is-sorsi ta' informazzjoni li jiffurmaw il-bażi għar-rapport attwali huma elenkati fl-Anness.

2. Id-Direttiva 2013/11/UE

2.1. Ambitu u objettivi

Skont id-Direttiva, l-Istati Membri jiffaċilitaw l-aċċess tal-konsumaturi tal-UE għall-ADR u jiżguraw li l-konsumaturi 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. Il-konsumaturi għandu jkollhom aċċess għall-ADR fis-setturi ekonomiċi kollha[5], kemm għal xiri online kif ukoll offline, u għal tilwim domestiku u transfruntier bl-istess mod.

Id-Direttiva għandha approċċ ta' armonizzazzjoni minima: filwaqt li l-għan[6] tagħha huwa li tiżgura li l-konsumaturi jkunu jistgħu jressqu lmenti kontra negozjanti lil entitajiet li joffru proċeduri ta' soluzzjoni alternattiva tat-tilwim indipendenti, imparzjali, trasparenti, effettivi, rapidi u ġusti, tħalli marġni wiesa' ta' diskrezzjoni lill-Istati Membri għat-tfassil ta' dawn is-sistemi:

- L-Istati Membri għandhom jiżguraw kopertura sħiħa tal-ADR minn entitajiet li **jikkonformaw mar-rekwiżiti ta' aċċessibbiltà, għarfien espert, indipendenza, imparzjalità, trasparenza, effettività, ġustizzja, libertà u legalità** relatati mal-kompożizzjoni, l-operazzjonijiet u l-eżiti bħala kwalità vinkolanti;
- Id-Direttiva tistabbilixxi **mekkaniżmu speċifiku biex tiġi żgurata l-kwalità tal-proċess tal-ADR:** L-Istati Membri jinnominaw awtoritajiet nazzjonali kompetenti li jistabbilixxu u jżommu listi nazzjonali ta' entitajiet tal-ADR li jkunu ċċertifikawhom bħala li jżommu mar-rekwiżiti ta' kwalità tad-Direttiva[7]. Il-lista ta' entitajiet tal-ADR ta' kwalità tiġi

[5] Eċċezzjonijiet fl-Artikolu 2(2): servizzi mhux ekonomiċi ta' interess ġenerali, kura tas-saħħa u edukazzjoni pubblika
[6] Artikolu 1
[7] Il-Kapitolu II tad-Direttiva tal-ADR: kompetenza, indipendenza u imparzjalità; trasparenza, effettività, ġustizzja, libertà u legalità

kkomunikata lill-Kummissjoni Ewropea u hija disponibbli għall-pubbliku fuq il-pjattaforma tal-ODR. L-awtoritajiet kompetenti jistgħu wkoll ineħħu l-entitajiet tal-ADR mil-lista, jekk dawn l-entitajiet ma jibqgħux jikkonformaw mar-rekwiżiti tal-kwalità.

- Filwaqt li n-negozjanti huma soġġetti għal xi rekwiżiti ta' informazzjoni dwar l-użu tal-ADR, **l-Istati Membri huma liberi li jiddeċiedu jekk il-parteċipazzjoni tan-negozjanti hijiex obbligatorja jew volontarja, jew jekk l-eżitu huwiex vinkolanti[8].**
- Madankollu, id-direttiva tistabbilixxi **garanziji għall-konsumaturi biex jiġi żgurat li l-ADR tibqa' aċċessibbli**, bħar-restrizzjoni fuq it-tariffi (mingħajr ħlas jew tariffa nominali) jew l-iskadenzi proċedurali (15-il jum biex tiġi rieżaminata l-ammissibbiltà tal-ilment, u 90 jum biex jintlaħaq eżitu).

2.2 L-iżvilupp tal-entitajiet tal-ADR

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. Minkejja xi dewmien, li kien ġie solvut kif xieraq, ir-rapport tal-2019 ikkonkluda li t-traspożizzjoni kienet kompluta fl-Istati Membri tal-UE, li regolarment jinnotifikaw l-entitajiet tal-ADR lill-Kummissjoni, li sussegwentement tippubblika l-lista, flimkien mad-data ewlenija dwar il-proċeduri tal-ADR, fuq il-pjattaforma tal-ODR[9]. Fl-1 ta' Lulju 2017, id-Direttiva tal-ADR saret applikabbli fil-pajjiżi taż-ŻEE l-Iżlanda[10], il-Liechtenstein u n-Norveġja.

L-Istati Membri ħadu vantaġġ sħiħ mill-flessibbiltà pprovduta mir-Regolament: filwaqt li xi pajjiżi jippreferu entitajiet tal-ADR speċifiċi għas-settur, oħrajn jiffavorixxu approċċ ġeneralista (approċċ imħallat, b'xi entitajiet settorjali u entità "residwa" li tkopri tilwim ieħor). Xi pajjiżi żammew entitajiet storiċi tal-ADR marbuta ma' organizzazzjonijiet speċifiċi tan-negozjanti jew tan-negozjanti[11], u xi pajjiżi jżommu sistema deċentralizzata b'entitajiet tal-ADR separati għal reġjuni u provinċji differenti.

Stat Membru	Numru ta' entitajiet tal-ADR	Hija meħtieġa l-parteċipazzjoni tan-negozjanti?
L-Awstrija	8	Setturi speċifiċi
Il-Belġju	13	Ċirkostanzi speċifiċi
Il-Bulgarija	17	
Il-Kroazja	7	Ċirkostanzi speċifiċi
Ċipru	4	Setturi speċifiċi
Ir-Repubblika Ċeka	8	
Id-Danimarka	26	Iva
L-Estonja	4	

[8] L-Artikolu 9(2) u 9 (3) tad-Direttiva tal-ADR stabbilixxa garanziji addizzjonali ta' ġustizzja għall-eżiti li jistgħu jsiru vinkolanti, jiġifieri informazzjoni minn qabel u żmien raġonevoli li għandu jiġi rifless, filwaqt li jippermetti leġiżlazzjoni nazzjonali li tagħmel l-eżiti vinkolanti fuq negozjant ladarba konsumatur ikun aċċetta l-eżitu.

[9] https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2

[10] Filwaqt li t-traspożizzjoni fl-Iżlanda ddewmet, il-leġiżlazzjoni meħtieġa ġiet adottata u l-entitajiet tal-ADR ġew ikkomunikati lill-Kummissjoni fl-2020.

[11] Id-Direttiva tal-ADR tipprevedi salvagwardji ta' indipendenza addizzjonali, bħal baġit separat, għall-entitajiet immexxija min-negozjanti jew l-organizzazzjonijiet tagħhomADR

Il-Finlandja	3	
Franza	82	
Il-Ġermanja	28	Setturi speċifiċi
Il-Greċja	4	Setturi speċifiċi
L-Ungerija	21	iva
L-Iżlanda	6	Iva
L-Irlanda	4	
L-Italja	53	
Il-Latvja	5	Iva
Il-Liechtenstein	2	
Il-Litwanja	4	Iva
Il-Lussemburgu	5	
Malta	8	
In-Netherlands	4	
In-Norveġja	12	
Il-Polonja	25	
Il-Portugall	12	Ċirkostanzi speċifiċi
Ir-Rumanija	2	
Is-Slovakkja	7	Iva
Is-Slovenja	12	
Spanja	37	Setturi speċifiċi
L-Iżvezja	7	Ċirkostanzi speċifiċi
TOTAL	**430**	

Sors: Studju dwar il-ġbir tad-*data*; Annessi + *data* uffiċjali dwar il-pjattaforma tal-ODR

Kif ikkomunikat mill-awtoritajiet kompetenti nazzjonali, 64 % tal-entitajiet tal-ADR notifikati kollha jagħtu riżultati mhux vinkolanti, 20 % oħra jagħtu riżultati li huma vinkolanti fuq iż-żewġ partijiet, filwaqt li l-eżiti tal-entitajiet tal-ADR li jifdal huma vinkolanti biss għan-negozjanti, jew jista' jingħata aktar minn tip wieħed ta' eżitu[12]. B'mod ġenerali, kif konkluż fl-evalwazzjoni[13] tmien Stati Membri ma jippermettux eżiti vinkolanti, filwaqt li 17-il Stat Membru jagħmlu l-eżiti vinkolanti biss f'ċerti ċirkostanzi/taħt ċerti kundizzjonijiet.

L-użu tal-entitajiet tal-ADR min-negozjanti

It-tabella ta' Valutazzjoni tal-Kundizzjonijiet tal-Konsumatur tal-2019[14] żvelat li 30 % biss tal-bejjiegħa bl-imnut tal-UE kienu lesti u kapaċi jużaw l-ADR, filwaqt li 43 % ma kinux konxji tal-eżistenza tagħha. Madankollu, l-evalwazzjoni[15] turi li, fil-biċċa l-kbira tal-Istati Membri, meta konsumatur javviċina entità tal-ADR b'tilwima, in-negozjanti huma ġeneralment lesti li jinvolvu ruħhom: Bħala medja, 10 % jew inqas tan-negozjanti jirrifjutaw li jipparteċipaw fil-proċeduri tal-ADR proposti.

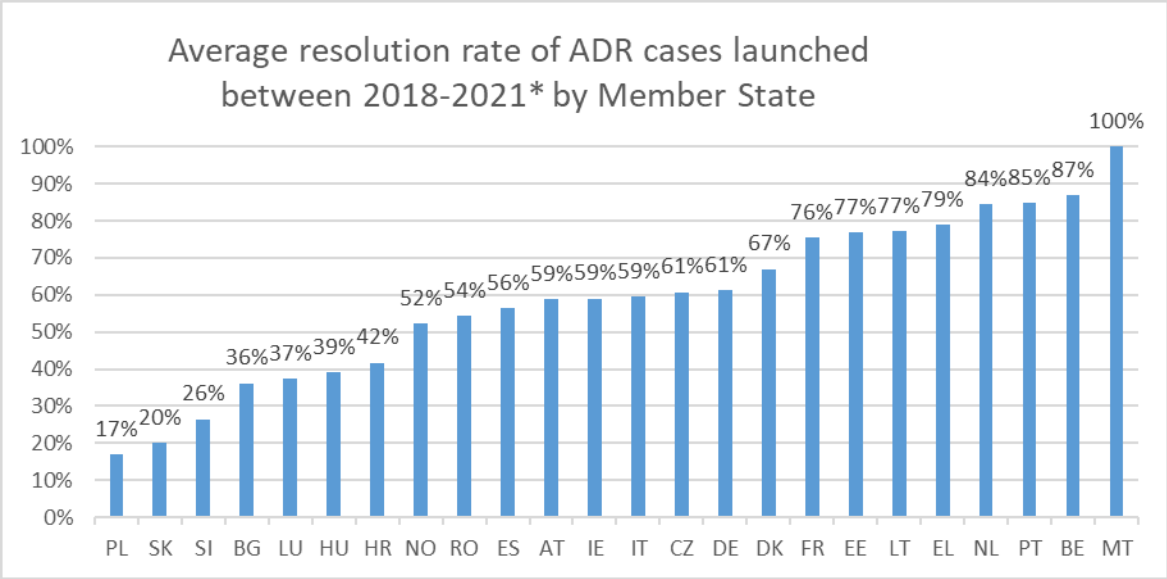
L-użu tal-entitajiet tal-ADR mill-konsumaturi

[12] Sors: informazzjoni proċedurali uffiċjali notifikata fuq il-pjattaforma tal-ODR.
[13] Ara t-taqsima 4.1.2 tar-Rapport ta' Evalwazzjoni.
[14] Tabella ta' Valutazzjoni tal-Kundizzjonijiet tal-Konsumatur – Il-konsumaturi f'pajjiżhom fis-Suq Uniku, 2019, https://commission.europa.eu/system/files/2020-07/consumers-conditions-scoreboard-2019_pdf_en.pdf
[15] Ara t-Taqsima 3 tar-Rapport ta' Evalwazzjoni.

Ir-rapport tal-2019 ikkonkluda li l-effett prattiku tad-direttiva tal-ADR kien limitat minħabba l-għarfien relattivament baxx tal-konsumaturi. Għandu jingħad li kważi l-Istati Membri kollha diġà jieħdu miżuri biex jippromwovu u jinċentivaw l-użu tal-ADR tal-konsumaturi.[16]Madankollu, 6 % biss tal-konsumaturi li esperjenzaw problema ma' negozjant irrapportaw dan lil korp tal-ADR[17].

F'dak li għandu x'jaqsam mal-għadd reali ta' tilwim ittrattat mill-entitajiet tal-ADR, id-*data* mhijiex kompluta. Jidher li l-entitajiet tal-ADR fit-23 Stat Membru li pprovdew id-*data* jirċievu madwar 300 000 tilwim eliġibbli fis-sena b'kollox. Żewġ terzi ta' dawn il-każijiet ġew ittrattati fl-Italja, fil-Ġermanja u fi Franza, filwaqt li l-inqas ammont ta' tilwim kien fil-Kroazja. Madankollu, meta aġġustat għad-daqs tal-popolazzjoni, l-ogħla densità ta' każijiet tal-ADR per capita tinsab fin-Norveġja, l-Estonja u l-Litwanja filwaqt li l-aktar baxxi jinsabu fin-Nofsinhar u fil-Lvant tal-Ewropa.

Ir-rata ta' riżoluzzjoni (proporzjon ta' każijiet fejn entità tal-ADR tkun tat eżitu meta mqabbel mal-għadd ta' każijiet ammessi mill-entitajiet tal-ADR) tvarja b'mod sinifikanti skont l-Istat Membru, għalkemm il-biċċa l-kbira jirrapportaw riżoluzzjoni ta' 50 % jew ogħla:



Sors: Studju dwar il-ġbir tad-*data*: Fil-każ ta' tliet (3) Stati Membri, id-*data* kopriet biss ftit mis-snin: BE (abbażi tad-*data* 2018–2021), FR (abbażi tad-*data* 2019 u 2020), u RO (abbażi tad-*data* 2018-2020).

[16] It-tabella ta' Valutazzjoni tal-Ġustizzja għall-2023, il-Figura 26 https://commission.europa.eu/system/files/2023-06/Justice%20Scoreboard%202023_0.pdf

[17] Stħarriġ dwar l-Attitudnijiet tal-Konsumaturi Lejn il-Kummerċ Transfruntier u Kwistjonijiet relatati mal-Konsumaturi 2023, il-Kummissjoni Ewropea, https://commission.europa.eu/system/files/2023-03/ccs_2022_executive_summary.pdf. Dan in-numru juri biss żieda modesta ta' 0.7 % meta mqabbel mad-data tal-2022 ikkwotata fil-Valutazzjoni tal-Impatt.

3. Ir-Regolament (UE) Nru 524/2013

3.1 Ambitu u objettivi

L-objettiv tar-Regolament tal-ODR huwa li jistabbilixxi l-Pjattaforma Ewropea għas-Soluzzjoni Online għat-Tilwim ("pjattaforma tal-ODR") biex tiffaċilita l-aċċess għall-ADR għal tilwim li jirriżulta minn xiri online. Ir-Regolament ta' Implimentazzjoni[18] stabbilixxa l-modalitajiet tekniċi għall-funzjonament tal-pjattaforma u n-netwerk tal-punti ta' kuntatt tal-ODR.

Il-Kummissjoni hija responsabbli għall-iżvilupp u t-tħaddim tal-pjattaforma tal-ODR, inklużi l-funzjonijiet ta' traduzzjoni kollha meħtieġa għall-fini ta' dan ir-Regolament, il-manutenzjoni, il-finanzjament u l-protezzjoni tad-data tagħha. Il-Kummissjoni tippubblika wkoll rapporti u informazzjoni statistika u torganizza l-laqgħat tal-Punti ta' Kuntatt Nazzjonali tal-ODR.

L-Istati Membri huma responsabbli għall-istabbiliment u ż-żamma tal-punti ta' kuntatt nazzjonali tal-ODR ma' żewġ konsulenti nazzjonali tal-ODR. Huwa f'idejn l-Istati Membri li jiddeċiedu lil min jafdaw din il-funzjoni. Ħafna drabi ssir delega lil xi Ċentru Ewropew tal-Konsumaturi (ECC), ħlief għal tliet Stati Membri[19] fejn dan ir-rwol jitwettaq minn awtorità nazzjonali. Ir-rwol tal-punti ta' kuntatt, skont l-Artikolu 7(2) tar-Regolament dwar l-ODR, huwa li jappoġġaw lill-partijiet (konsumaturi, negozjanti, entitajiet tal-ADR) fl-użu tal-pjattaforma u jipprovdulhom informazzjoni ġenerali dwar id-drittijiet applikabbli tal-konsumatur u l-għażliet ta' rimedju.

L-entitajiet tal-ADR huma obbligati jipproċessaw it-tilwim li jasal permezz tal-pjattaforma Ewropea tal-ODR, sakemm in-negozjant u l-konsumatur ikunu qablu li jirreferu t-tilwima lil din l-entità.

Barra minn hekk, ir-regolament jipprevedi obbligu għas-swieq online u għall-kummerċjanti li joffru l-prodotti u s-servizzi tagħhom online biex jipprovdu link faċilment aċċessibbli għall-pjattaforma tal-ODR fuq is-sit web tagħhom. In-negozjanti (iżda mhux is-swieq) iridu jipprovdu wkoll indirizz tal-posta elettronika biex jintuża għall-proċess tal-ODR. Dan l-obbligu jikkonċerna biss lin-negozjanti stabbiliti fl-UE. Għandu jiġi nnutat li dawn l-obbligi japplikaw irrispettivament minn jekk in-negozjant huwiex taħt xi obbligu jew b'xi mod ieħor impenjat li juża l-ADR. Peress li l-pjattaforma Ewropea tal-ODR hija għodda volontarja, il-forniment ta' link u dettalji ta' kuntatt ma jimplikax li n-negozjant se jinvolvi ruħu fil-proċess tal-ODR, u d-*data* turi li l-maġġoranza tan-negozjanti kkuntattjati ma jinvolvux ruħhom.

3.2 Il-karatteristiċi ewlenin tal-pjattaforma tal-ODR u l-lista ta' informazzjoni fl-Anness tar-Regolament

Il-pjattaforma tal-ODR hija sit web interattiv multilingwi li tippermetti lill-konsumaturi jitolbu lill-kummerċjanti l-ftuħ ta' proċedura tal-ADR online. L-għodda hija volontarja għall-partijiet.

[18] Ir-Regolament ta' Implimentazzjoni tal-Kummissjoni (UE) 2015/1051 tal-1 ta' Lulju 2015 dwar il-modalitajiet għall-eżerċitar tal-funzjonijiet tal-pjattaforma għas-soluzzjoni online għat-tilwim, dwar il-modalitajiet tal-formola elettronika għall-ilmenti u dwar il-modalitajiet ta' kooperazzjoni bejn il-punti ta' kuntatt previsti fir-Regolament (UE) Nru 524/2013 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill dwar is-soluzzjoni online għal tilwim mal-konsumaturi

[19] Il-Litwanja, is-Slovenja u l-Polonja

Jekk in-negozjanti ma jaqblux fi żmien 30 jum, il-każ jingħalaq awtomatikament. L-entitajiet tal-ADR għandhom il-possibbiltà li jużaw l-għodda ta' ġestjoni tal-każijiet tal-pjattaforma jew l-għodod tagħhom stess.

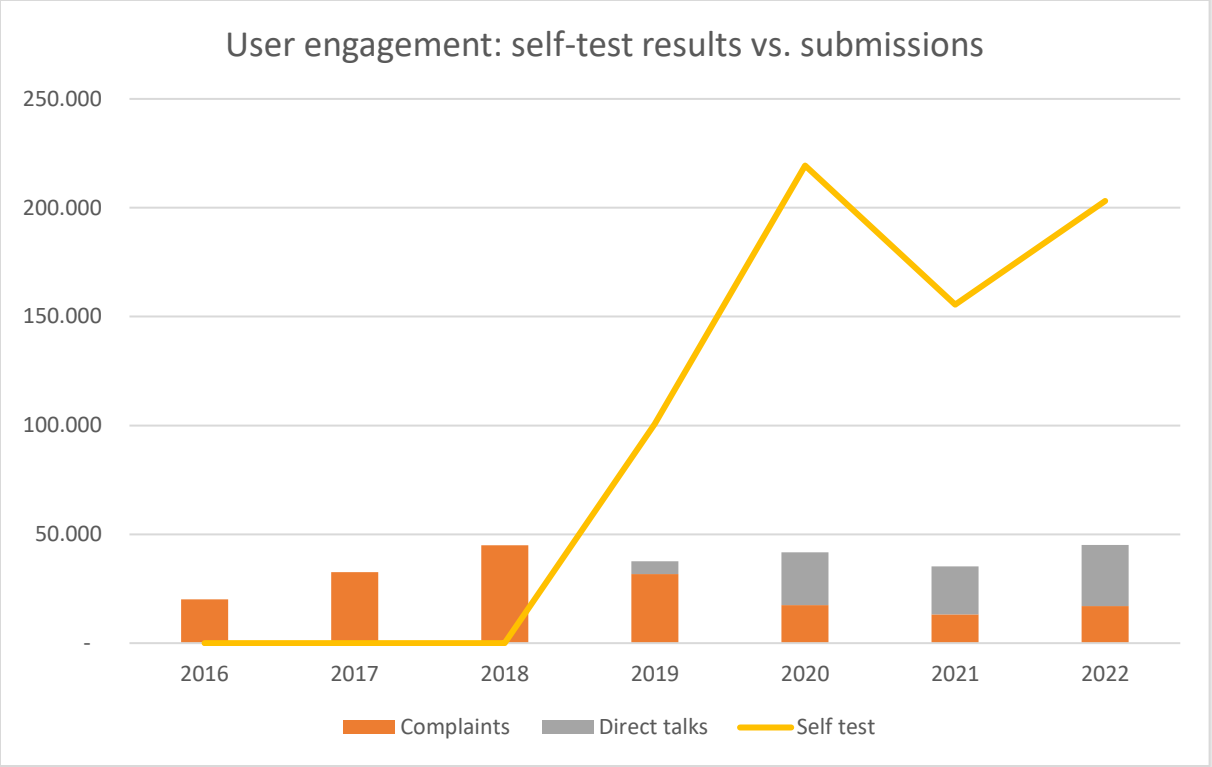
L-Anness tar-Regolament jipprovdi l-lista ta' informazzjoni li hija meħtieġa biex jiġi ttrattat każ. Tali informazzjoni wriet li hija biżżejjed għall-entitajiet tal-ADR biex jimmaniġġjaw il-każijiet trażmessi lilhom mill-pjattaforma. Il-Kummissjoni qatt ma rċeviet ilmenti dwarha jew talbiet biex tibdilha.

Mill-2019, il-Kummissjoni żiedet il-funzjonalitajiet deskritti hawn taħt li mhumiex meħtieġa mir-Regolament dwar l-ODR f'tentattiv biex tittejjeb l-esperjenza tal-utent u l-fehim tal-konsumaturi dwar jekk il-każ tagħhom kienx adattat jew le għall-pjattaforma:

(1) Awtotest biex jiġi identifikat liema soluzzjoni ta' rimedju tkun l-aktar xierqa għall-kwistjoni speċifika tagħhom: it-tnedija ta' lment fuq il-pjattaforma tal-ODR, kuntatt bilaterali man-negozjant, it-tiftix tal-għajnuna minn Ċentru Ewropew tal-Konsumatur jew il-preżentazzjoni ta' lment direttament lil entità tal-ADR. Din saret l-aktar karatteristika ta' suċċess tal-pjattaforma tal-ODR: aktar minn 200 000 viżitatur lestew l-awtotest fl-2022, meta mqabbla ma' 17 000 li ressqu lment.
(2) Għażla li abbozz ta' lment jiġi kondiviż ma' negozjant qabel ma jiġi ppreżentat uffiċjalment, fit-tentattiv biex tiġi solvuta direttament it-tilwima (l-hekk imsejjaħ modulu ta' "taħditiet diretti"). Dan il-fattur ġie introdott b'reazzjoni għad-*data* mill-istħarriġ tal-utenti, li wera proporzjon ogħla ta' konsumaturi u negozjanti li jsolvu t-tilwima barra mill-pjattaforma (sa 40 %, skont is-sena, meta mqabbla ma' 2 % tal-każijiet li jilħqu b'suċċess l-istadju tal-ADR skont is-sena). Madankollu, madwar 1 % biss tat-taħditiet diretti fil-fatt jirriżultaw f'soluzzjoni rreġistrata fuq il-pjattaforma tal-ODR.

3.3 Adozzjoni u prestazzjoni tal-pjattaforma

Il-pjattaforma tal-ODR ilha miftuħa għall-pubbliku minn Frar 2016. Is-sit web pubbliku tal-pjattaforma huwa wieħed mis-siti tal-Kummissjoni Ewropea li l-aktar li jkollu żjarat (2,5 miljun żjara fl-2022). Madankollu, inqas minn tnejn fil-mija tal-viżitaturi fil-fatt jużaw il-formola tal-ilmenti. Il-grafika ta' hawn taħt turi li l-awtotest jintuża minn 200 000 konsumatur (skont is-sena) u li l-użu tiegħu wassal għal inqas konsumaturi li jużaw il-formola tal-ilmenti, li juri li ħafna konsumaturi li jaslu fuq il-pjattaforma ma jifhmux l-iskop tagħha u ma jeħtiġux orjentazzjoni.



Sors: analitika tas-sit web għall-pjattaforma tal-ODR

Il-pjattaforma ġabret 180 000 ilment mit-tnedija tagħha fl-2016, b'riżultat ta' dan irreġistraw fuq il-pjattaforma minn dik is-sena 'l hawn 19 000 kumpanija, minn pjattaformi kbar sa SMEs. Madankollu, 80 sa 85 % tal-ilmenti, ma jiġux imwieġba fuq il-pjattaforma, u madwar 1 % biss tal-ilmenti (jiġifieri inqas minn 200 każ) jirriżultaw f'eżitu tal-ADR.

Konsegwentement, il-Kummissjoni investiet fit-titjib tat-tfassil u l-prestazzjoni teknika tal-pjattaforma. Minbarra l-fatturi l-ġodda msemmija fit-taqsima preċedenti, il-pjattaforma tfasslet kompletament mill-ġdid fl-2017-2018, f'konformità mal-linji gwida korporattivi tal-Kummissjoni, is-simplifikazzjoni tal-proċess tal-ilmenti, il-kitba mill-ġdid tan-notifiki b'lingwaġġ ċar u speċifiku, it-teħid ta' miżuri kontra n-notifiki li ġew ikklassifikati bħala spam. Barra minn hekk, il-Kummissjoni wettqet analiżi teknika tal-funzjonalitajiet meħtieġa u mixtieqa tal-pjattaforma kif ukoll soluzzjonijiet teknoloġiċi differenti li jistgħu jagħmlu l-pjattaforma aktar effiċjenti, u eżerċizzju ta' ħsieb tat-tfassil biex jinftiehmu aħjar il-ħtiġijiet ta' assistenza tal-konsumaturi kif ukoll esperiment tal-imġiba biex jiġi ttestjat jekk messaġġi differenti fuq il-pjattaforma jistgħux itejbu l-fehim tal-konsumaturi.

Madankollu, ir-rata ta' involviment tal-konsumaturi baqgħet baxxa, irrispettivament mit-titjib tekniku u tad-disinn, jew il-kampanji ta' informazzjoni mmexxija mill-Kummissjoni.

Sena	Żjarat fuq is-sit web	Ilmenti	Ilmenti riferuti lill-ADR	Riżultati tal-ADR li tlestew
2016*	1715794	20.176	406	112
2017*	2743509	32.559	597	249

2018*	5246777	44.979	860	396
2019*	2765583	31.694	598	294
2020*	3315599	17.461	429	163
2021	2616235	13.246	400	169
2022	2455677	17.012	318	107
Total 2016-2022	**20859174**	**177.127**	**3.608**	**1.490**

* Il-konsumaturi, in-negozjanti u l-entitajiet tal-ADR tar-Renju Unit kienu għadhom qed jużaw il-pjattaforma bejn l-2016 u l-2020. ilwaqt li l-Brexit affettwa l-għadd ta' sottomissjonijiet, ma kellux bidla notevoli fil-proporzjon ta' lmenti li jilħqu l-ADR.

l-livell baxx ta' involviment tan-negozjanti jista' jiġi spjegat minn diversi fatturi dettaljati fl-Anness 6 tal-Valutazzjoni tal-Impatt imwettqa għar-rieżami tad-Direttiva tal-ADR. Madankollu, il-fattur ewlieni huwa strutturali, peress li l-kummerċ elettroniku seħħ l-aktar permezz ta' swieq kbar li implimentaw malajr sistemi effettivi għas-soluzzjoni tat-tilwim biex tinżamm il-fiduċja tal-konsumaturi li jekk xi ħaġa tmur ħażin, is-soluzzjonijiet jistgħu jiġu pprovduti faċilment. Ir-Regolament dwar l-ODR ġie propost fl-2011 bl-għan li jassisti lill-SMEs jiddiġitalizzaw u jbigħu b'mod transfruntier fis-Suq Uniku, fiż-żmien meta ma kienx previst l-iżvilupp rapidu tas-swieq.

Filwaqt li l-istħarriġ tal-utenti[20] juri li s-sit innifsu u l-formola tal-ilmenti huma relattivament faċli għall-utent[21], il-feedback dwar l-utilità tal-għodda indika diżappunt, b'mod partikolari għall-maġġoranza tal-konsumaturi li ma jirċievu l-ebda feedback mingħand in-negozjanti mitluba u li l-każ tagħhom jingħalaq awtomatikament. 56 % tal-konsumaturi qalu li ma jerġgħux jużaw il-pjattaforma.

Il-Kummissjoni wettqet riċerka estensiva biex tara jekk din tistax tiġi rettifikata billi tipprovdi informazzjoni aktar ċara lin-negozjanti, billi ttejjeb id-disinn jew it-teknoloġija tal-pjattaforma[22], din ir-riċerka wriet li l-ebda disinn jew bidla teknika ma tiggarantixxi titjib fir-rata ta' rispons tan-negozjanti.

Għalhekk, l-għażla li tiġi mġedda l-pjattaforma tal-ODR twarrbet fl-istadji bikrija ta' riflessjoni dwar l-immodernizzar tal-qafas tal-ADR/ODR[23]. Peress li t-titjib matul seba' snin tal-funzjonament tal-pjattaforma ma ġab l-ebda titjib sinifikanti, bidliet ulterjuri x'aktarx li ma jwasslux għal riżultat differenti. Sadanittant, il-manutenzjoni tal-pjattaforma tal-ODR toħloq spejjeż sinifikanti għall-Kummissjoni Ewropea, għall-Istati Membri li jridu jżommu n-network tal-konsulenti tal-ODR, u għan-negozjanti li jridu jżommu l-link mal-pjattaforma u jimmonitorjaw l-ilmenti potenzjali tal-konsumaturi li l-kummerċjanti ma jixtiqux isolvu fuq il-pjattaforma.

[20] Il-konsumaturi u n-negozjanti jirċievu link ta' stħarriġ differenti, b'mistoqsijiet kemxejn differenti.
[21] Meta ġew mistoqsija jekk is-sit kienx faċli tużah, 36 % tal-konsumaturi wieġbu li huwa faċli ħafna jew faċli, filwaqt li 34 % oħra sabu s-sit la faċli u lanqas diffiċli. 51 % tal-konsumaturi sabu l-formola tal-ilmenti faċli ħafna jew faċli li tużaha, filwaqt li 30 % oħra qiesu li din la hija faċli u lanqas diffiċli.
[22] Għal informazzjoni dettaljata, jekk jogħġbok ara l-Anness 6 tal-Valutazzjoni tal-Impatt.
[23] Ara t-Taqsima 5.3 tal-Valutazzjoni tal-Impatt.

3.4 Ir-rwol tal-punti ta’ kuntatt nazzjonali

L-Istati Membri kollha, in-Norveġja u l-Liechtenstein innominaw punt ta’ kuntatt tal-ODR. Filwaqt li xi Stati Membri jillimitaw ir-rwol tagħhom għal tilwim transfruntier biss, il-maġġoranza tal-punti ta’ kuntatt jittrattaw kemm każijiet lokali kif ukoll transfruntiera.

Il-Kummissjoni ilha mill-2016 torganizza laqgħat tan-netwerk 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-network huwa kompletament operattiv u jirċievi sa 500 mistoqsija fis-sena. Matul il-perjodu ta’ rapportar, il-biċċa l-kbira tal-mistoqsijiet tal-konsumaturi kienu dwar l-għeluq awtomatiku tal-każ.

Ir-rwol tal-punti ta’ kuntatt tal-ODR huwa li jassistu lill-konsumaturi, lin-negozjanti u lill-entitajiet tal-ADR bl-użu tal-pjattaforma, iżda ħafna minnhom saru punti ta’ kuntatt de facto għall-qafas kollu tal-ADR, peress li jgħinu lill-konsumaturi li l-każ tagħhom ingħalaq awtomatikament biex isibu soluzzjoni alternattiva biex ifittxu rimedju.

4. Konklużjonijiet u t-triq ’il quddiem

Id-Direttiva tal-ADR ħolqot bażi għal rimedju aċċessibbli u ta’ kwalità għall-konsumatur madwar l-Unjoni u kważi fis-setturi kollha tal-bejgħ bl-imnut, irrispettivament minn jekk it-tilwim huwiex domestiku jew transfruntier u jekk ix-xiri sarx onlajn jew offlajn. Madankollu, b’mod simili għall-konklużjonijiet tar-rapport tal-2019, l-adozzjoni prattika tiegħu għadha limitata. Sadanittant, l-evoluzzjoni tas-swieq tal-konsumatur ħolqot sfidi ġodda li qed ipoġġu l-arkitettura tal-ADR attwali taħt pressjoni. Dawn l-isfidi huma spjegati aktar fid-dettall f’evalwazzjoni sħiħa tad-Direttiva tal-ADR kif ukoll f’valutazzjoni tal-impatt li twassal lill-Kummissjoni biex tipproponi xi emendi mmirati għad-direttiva tal-ADR kif ukoll rakkomandazzjoni indirizzata lis-swieq online u lill-assoċjazzjonijiet kummerċjali tal-UE li qed jipprovdu sistemi għas-soluzzjoni tat-tilwim.

Ir-Regolament u l-Pjattaforma tal-ODR tfasslu fi żmien meta s-swieq diġitali kienu għadhom qed jiżviluppaw, u ma kienx ċar jekk kinux se jiġu implimentati għodod privati jew pubbliċi adegwati biex jgħinu lin-negozjanti online u lill-konsumaturi jużaw entitajiet tal-ADR ta’ kwalità. L-iżvilupp rapidu ta’ sistemi online għall-immaniġġjar tal-ilmenti tas-swieq diġitali, madankollu, sar wieħed mill-mezzi ewlenin għas-soluzzjoni tat-tilwim għall-SMEs li jbigħu online, u b’hekk il-pjattaforma tal-ODR saret superfluwa. Għalhekk, l-użu limitat tal-pjattaforma esposta hawn fuq jiġġustifika li din ma titkompliex u għalhekk il-Kummissjoni qed tipproponi li tħassar ir-Regolament dwar l-ODR.

Anness: sorsi ta' informazzjoni għal dan ir-Rapport

- Il-leġiżlazzjoni nazzjonali 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-2022 skont l-Artikolu 20(6) tad-Direttiva tal-ADR;
- Studji dedikati: Studju dwar il-ġbir tad-*data* dwar l-ADR (li jinkludi riċerka bbażata biss fuq id-dokumentazzjoni, stħarriġ u intervisti mal-awtoritajiet, l-entitajiet tal-ADR u partijiet ikkonċernati oħra, l-istudju dwar l-imġiba tal-ADR u l-istudju legali żgħir) li jinsab hawnhekk;
- Laqgħa mal-awtoritajiet nazzjonali kompetenti (2022);
- Ir-riżultati tal-Assemblea tal-ADR tal-2012 u avvenimenti oħra tal-partijiet ikkonċernati ospitati mill-Kummissjoni;
- *Data*·statistika mill-pjattaforma tal-ODR u r-rapporti dwar il-funzjonament tal-pjattaforma Ewropea tal-ODR ("ir-Rapporti tal-ODR"), ippreżentati skont l-Artikolu 21(1) tar-Regolament tal-ODR;
- Rapporti ta' attività mill-punti ta' kuntatt tal-ODR tal-Istati Membri, ippreżentati fl-2020 u l-2022 skont l-Artikolu 7(2)(b) tar-Regolament tal-ODR;
- Laqgħat man-netwerk tal-punti ta' kuntatt tal-ODR;
- Evalwazzjoni tad-Direttiva tal-ADR u l-Valutazzjoni tal-Impatt.