2025/2647

30.12.2025

DIRETTIVA (UE) 2025/2647 TAL-PARLAMENT EWROPEW U TAL-KUNSILL

tas-16 ta' Diċembru 2025

li temenda d-Direttiva 2013/11/UE dwar is-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim għat-tilwim tal-konsumaturi u li temenda d-Direttivi (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 u (UE) 2020/1828 wara l-waqfien tal-Pjattaforma Ewropea għas-Soluzzjoni Online għat-Tilwim

(Test b'rilevanza għaż-ŻEE)

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

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

Wara li kkunsidraw il-proposta tal-Kummissjoni Ewropea,

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

Wara li kkunsidraw l-opinjoni tal-Kumitat Ekonomiku u Soċjali Ewropew [1],

Filwaqt li jaġixxu f'konformità mal-proċedura leġiżlattiva ordinarja [2],

Billi:

(1) Id-Direttiva 2013/11/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill [3] ġiet adottata sabiex jiġi żgurat li l-konsumaturi fl-Unjoni jkollhom aċċess għal proċeduri ta' soluzzjoni alternattiva għat-tilwim (alternative dispute resolution, "ADR") ta' kwalità għolja sabiex isolvu t-tilwim kuntrattwali li jinqala' mill-bejgħ ta' oġġetti jew mill-provvista ta' servizzi minn negozjanti stabbiliti fl-Unjoni lil konsumaturi residenti fl-Unjoni. Din tipprevedi d-disponibbiltà ta' proċeduri tal-ADR għat-tipi kollha ta' tilwim domestiku u transfruntier tal-konsumaturi fl-Unjoni, filwaqt li tiżgura li l-proċeduri tal-ADR jissodisfaw standards minimi ta' kwalità. Din tirrikjedi li l-Istati Membri jimmonitorjaw il-prestazzjoni tal-entitajiet tal-ADR. Sabiex jiżdied l-għarfien tal-konsumaturi u jiġi promoss l-użu tal-ADR, din tipprevedi wkoll li n-negozjanti għandhom jinfurmaw lill-konsumaturi dwar il-possibbiltà li jsolvu t-tilwim tagħhom barra mill-qorti permezz ta' proċeduri tal-ADR.

(2) Fl-2019, il-Kummissjoni ppubblikat rapport dwar l-implimentazzjoni tad-Direttiva 2013/11/UE u r-Regolament (UE) Nru 524/2013 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill [4] li żvela li d-Direttiva 2013/11/UE wasslet għal żieda fil-kopertura tas-swieq tal-konsumaturi minn entitajiet tal-ADR ta' kwalità madwar l-Unjoni. Madankollu, ir-rapport identifika wkoll li l-adozzjoni tal-proċeduri tal-ADR min-naħa tal-konsumaturi u tan-negozji kienet għadha lura f'xi setturi u f'xi Stati Membri. Raġuni waħda għal dan kienet il-livell baxx ta' għarfien min-naħa tal-konsumaturi u tan-negozjanti dwar proċeduri bħal dawn fl-Istati Membri fejn kienu ġew introdotti reċentement. Raġuni oħra kienet in-nuqqas ta' fiduċja tal-konsumaturi u tan-negozjanti f'entitajiet tal-ADR mhux regolati. Id-data pprovduta mill-awtoritajiet nazzjonali kompetenti fil-bidu tal-2022, kif ukoll l-evalwazzjoni tal-implimentazzjoni tad-Direttiva 2013/11/UE mwettqa fl-2023, jissuġġerixxu li l-adozzjoni tal-ADR baqgħet relattivament stabbli, apparti minn żieda żgħira fl-għadd ta' lmenti relatati mal-pandemija tal-COVID-19. Il-parti l-kbira tal-partijiet ikkonċernati kkonsultati fil-kuntest ta' dik l-evalwazzjoni kkonfermaw li n-nuqqas ta' għarfien u fehim tal-proċeduri tal-ADR mill-konsumaturi, l-involviment baxx min-negozjanti, il-lakuni fil-kopertura tal-ADR f'uħud mill-Istati Membri, l-ispejjeż għoljin u l-proċeduri nazzjonali kumplessi tal-ADR, kif ukoll id-differenzi fil-kompetenzi tal-entitajiet tal-ADR huma fatturi frekwenti li jfixklu l-adozzjoni tal-proċeduri tal-ADR. Hemm ostakli addizzjonali fil-proċeduri transfruntiera tal-ADR, bħall-użu ta' aktar minn lingwa waħda u n-nuqqas ta' għarfien tal-liġi applikabbli, kif ukoll diffikultajiet speċifiċi ta' aċċess għall-konsumaturi vulnerabbli.

---

[1] L-opinjoni tat-23 ta' April 2024 (ĠU C, C/2024/2482, 23.4.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2024/2482/oj).

[2] Il-pożizzjoni tal-Parlament Ewropew tat-13 ta' Marzu 2024 (ĠU C, C/2025/1028, 27.2.2025, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2025/1028/oj) u l-pożizzjoni tal-Kunsill fl-ewwel qari tas-17 ta' Novembru 2025 (għadha ma ġietx ippubblikata fil-Ġurnal Uffiċjali). Il-pożizzjoni tal-Parlament Ewropew tas-16 ta' Diċembru 2025 (għadha ma ġietx ippubblikata fil-Ġurnal Uffiċjali).

[3] Id-Direttiva 2013/11/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-21 ta' Mejju 2013 dwar is-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim, għat-tilwim tal-konsumaturi u li temenda r-Regolament (KE) Nru 2006/2004 u d-Direttiva 2009/22/KE (id-Direttiva dwar l-ADR tal-konsumaturi) (ĠU L 165, 18.6.2013, p. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).

[4] Ir-Regolament (UE) Nru 524/2013 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-21 ta' Mejju 2013 dwar is-soluzzjoni online għal tilwim mal-konsumaturi u li jemenda r-Regolament (KE) Nru 2006/2004 u d-Direttiva 2009/22/KE (Regolament dwar l-ODR tal-konsumaturi) (ĠU L 165, 18.6.2013, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2013/524/oj).

(3) Peress li mill-inqas tnejn minn kull ħames tranżazzjonijiet online li bħalissa jsiru minn konsumaturi residenti fl-Unjoni huma ma' negozjanti stabbiliti f'pajjiżi terzi, jenħtieġ li l-kamp ta' applikazzjoni tad-Direttiva 2013/11/UE jiġi estiż biex jippermetti lin-negozjanti ta' pajjiżi terzi li huma lesti jipparteċipaw fi proċedura tal-ADR jagħmlu dan, meta dawk in-negozjanti ta' pajjiżi terzi jidderieġu l-attivitajiet tagħhom lejn Stat Membru wieħed jew aktar, skont it-tifsira tar-Regolament (KE) Nru 593/2008 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill ([5]) jew ir-Regolament (UE) Nru 1215/2012 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill ([6]). Jekk negozjanti ta' pajjiż terz ikunux qed jidderieġu l-attivitajiet tagħhom lejn Stat Membru wieħed jew aktar jista' jiġi ddeterminat abbażi taċ-ċirkostanzi rilevanti kollha, inkluż fatturi bħall-użu ta' lingwa jew munita ġeneralment użata f'dawk l-Istati Membri; il-possibbiltà li jiġu ordnati prodotti jew servizzi; l-użu ta' dominju rilevanti tal-ogħla livell; id-disponibbiltà ta' applikazzjoni fil-ħanut tal-applikazzjonijiet nazzjonali rilevanti; il-forniment ta' reklamar lokali jew reklamar f'lingwa użata f'dawk l-Istati Membri; jew it-trattament tar-relazzjonijiet mal-klijenti bħal pereżempju billi jingħata servizz għall-klijenti b'lingwa li ġeneralment tintuża f'dawk l-Istati Membri. Jenħtieġ li l-Istati Membri jkunu jistgħu jistabbilixxu l-kundizzjonijiet għall-parteċipazzjoni ta' negozjanti ta' pajjiż terz fil-proċeduri tal-ADR, b'mod partikolari biex jiġi evitat piż eċċessiv fuq l-entitajiet tal-ADR. Dawk il-kundizzjonijiet jistgħu jinkludu, b'mod partikolari, il-kunsens tan-negozjant u tal-konsumatur għas-soluzzjoni tat-tilwim abbażi tal-liġi applikabbli fl-Istat Membru li fih hija stabbilita l-entità tal-ADR u l-konsumatur għandu l-post tar-residenza tiegħu u l-impenn tan-negozjant li jkun marbut mir-regoli proċedurali tal-ADR, inkluż tariffi rikorrenti, fejn applikabbli.

(4) Il-kumplessità tat-tilwim tal-konsumaturi evolviet konsiderevolment mill-adozzjoni tad-Direttiva 2013/11/UE. Id-diġitalizzazzjoni tal-oġġetti u s-servizzi u l-importanza dejjem akbar tal-kummerċ elettroniku u tar-reklamar diġitali fil-konklużjoni ta' kuntratti tal-konsumatur irriżultaw f'għadd akbar ta' konsumaturi li ġew esposti għal informazzjoni qarrieqa online u interfaċċi manipulattivi li jżommuhom milli jieħdu deċiżjonijiet infurmati dwar ix-xiri. Għalhekk, jenħtieġ li jiġi ċċarat li t-tilwim kuntrattwali li jqum mill-bejgħ ta' oġġetti jew servizzi jinkludi tilwim relatat ma' kontenut diġitali u servizzi diġitali.

(5) Meta jiġi konkluż kuntratt bejn konsumatur u negozjant, jenħtieġ li l-konsumatur ikun jista' jfittex rimedju skont id-Direttiva 2013/11/UE għal prattiki li jkunu għamlulu ħsara, kemm qabel kif ukoll wara li jiġi konkluż il-kuntratt.

(6) Jenħtieġ li l-kamp ta' applikazzjoni materjali tad-Direttiva 2013/11/UE jkopri, pereżempju, sitwazzjonijiet li ġejjin mill-fażi prekuntrattwali meta kuntratt ikun ġie konkluż bejn konsumatur u kummerċjant, bħal meta konsumatur jikkonkludi kuntratt ibbażat fuq reklam qarrieqi fir-rigward ta' promozzjoni speċifika tal-prezz, li taqa' fil-kamp ta' applikazzjoni tad-Direttiva 2005/29/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill ([7]). Eżempji oħra jinkludu sitwazzjonijiet marbutin mal-għoti ta' informazzjoni prekuntrattwali obbligatorja previsti fid-Direttiva 2011/83/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill ([8]), id-dritt għal trasparenza fil-prezzijiet fin-nollijiet u r-rati tal-ajru previst fir-Regolament (KE) Nru 1008/2008 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill ([9]), id-dritt li wieħed jirċievi informazzjoni qabel il-vjaġġ stipulat fir-Regolament (UE) 2021/782 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill ([10]), id-dritt li wieħed jirċievi informazzjoni trasparenti dwar il-kundizzjonijiet bl-imnut għal telefonati u messaġġi SMS bir-roaming stipulat fir-Regolament (UE) 2022/612 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill ([11]), jew l-għoti ta' informazzjoni prekuntrattwali relatata mal-pakketti tal-ivvjaġġar previst fid-Direttiva (UE) 2015/2302 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill ([12]).

([5]) Ir-Regolament (KE) Nru 593/2008 tal-Parlament Ewropew u l-Kunsill tas-17 ta' Ġunju 2008 dwar il-liġi applikabbli għall-obbligazzjonijiet kuntrattwali (Ruma I) (ĠU L 177, 4.7.2008, p. 6, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/593/oj).

([6]) Ir-Regolament (UE) Nru 1215/2012 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tat-12 ta' Diċembru 2012 dwar il-ġurisdizzjoni u r-rikonoxximent u l-eżekuzzjoni ta' sentenzi fi kwistjonijiet ċivili u kummerċjali (ĠU L 351, 20.12.2012, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj).

([7]) Id-Direttiva 2005/29/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-11 ta' Mejju 2005 dwar prattiċi kummerċjali żleali fin-negozju mal-konsumatur fis-suq intern u li temenda d-Direttiva tal-Kunsill 84/450/KEE, id-Direttivi 97/7/KE, 98/27/KE u 2002/65/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill u r-Regolament (KE) Nru 2006/2004 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill (Direttiva dwar Prattiċi Kummerċjali Żleali) (ĠU L 149, 11.6.2005, p. 22, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj).

([8]) Id-Direttiva 2011/83/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-25 ta' Ottubru 2011 dwar drittijiet tal-konsumatur, li temenda d-Direttiva tal-Kunsill 93/13/KEE u d-Direttiva 1999/44/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill u li tħassar id-Direttiva tal-Kunsill 85/577/KEE u d-Direttiva 97/7/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill (ĠU L 304, 22.11.2011, p. 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).

([9]) Ir-Regolament (KE) Nru 1008/2008 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-24 ta' Settembru 2008 dwar regoli komuni għall-operat ta' servizzi tal-ajru fil-Komunità (ĠU L 293, 31.10.2008, p. 3, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/1008/oj).

([10]) Ir-Regolament (UE) 2021/782 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tad-29 ta' April 2021 dwar id-drittijiet u l-obbligi tal-passiġġieri tal-ferroviji (ĠU L 172, 17.5.2021, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj).

([11]) Ir-Regolament (UE) 2022/612 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tas-6 ta' April 2022 dwar roaming fuq networks pubbliċi tal-komunikazzjoni mobbli fi ħdan l-Unjoni (ĠU L 115, 13.4.2022, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/612/oj).

([12]) Id-Direttiva (UE) 2015/2302 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-25 ta' Novembru 2015 dwar pakketti tal-ivvjaġġar u arranġamenti tal-ivvjaġġar marbuta, li temenda r-Regolament (KE) Nru 2006/2004 u d-Direttiva 2011/83/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill u li tħassar id-Direttiva tal-Kunsill 90/314/KEE (ĠU L 326, 11.12.2015, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj).

(7) Is-sottomissjoni ta' tilwim lil entità tal-ADR ma tipprekludix lill-konsumatur milli jirreferi l-kwistjoni lil korp ieħor, bħal assoċjazzjoni tal-konsumaturi jew awtorità pubblika tal-infurzar, u lanqas ma tipprevjeni lil dak il-korp l-ieħor milli jieħu azzjoni xierqa biex jindirizza l-prattika inkwistjoni. Fejn applikabbli, l-awtoritajiet pubbliċi tal-infurzar u l-entitajiet tal-ADR jaħdmu b'mod komplementari. Filwaqt li l-awtoritajiet pubbliċi tal-infurzar jikkontribwixxu konsiderevolment għar-rimedju tal-konsumatur billi jfittxu impenji ta' rimedju għall-benefiċċju tal-konsumaturi u jiffaċilitaw azzjonijiet għad-danni, huwa daqstant importanti li l-konsumaturi jkunu jistgħu jfittxu rimedju permezz tal-intervent ta' entità tal-ADR mingħajr preġudizzju għall-kompetenzi tal-awtoritajiet pubbliċi tal-infurzar rilevanti.

(8) Id-drittijiet u l-obbligi tal-konsumaturi tan-negozjanti lejn il-konsumaturi relatati mal-kuntratti ta' bejgħ u ta' servizz jikkonċernaw ukoll sitwazzjonijiet fejn il-konsumaturi jinvokaw id-drittijiet tagħhom relatati mal-garanzija legali, f'konformità mad-Direttiva (UE) 2019/771 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill ([13]). Jista' jinqala' wkoll tilwim rigward il-fażi kuntrattwali, fir-rigward ta', fost l-oħrajn, termini inġusti, kif previst fid-Direttiva tal-Kunsill 93/13/KEE ([14]), id-dritt għall-bdil tal-forniturі tas-servizz tal-ipproċessar tad-data stipulat fir-Regolament (UE) 2023/2854 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill ([15]), id-drittijiet tal-passiġġieri u tal-vjaġġaturi previsti fid-Direttiva (UE) 2015/2302 jew id-drittijiet ġenerali tal-konsumatur previsti fid-Direttiva 2011/83/UE.

(9) Id-drittijiet tal-konsumatur u l-obbligi tan-negozjanti lejn il-konsumaturi relatati mal-kuntratti ta' bejgħ u ta' servizz jistgħu jagħtu lok ukoll għal tilwim wara li l-kuntratt ikun ġie tterminat. Dan huwa l-każ, fost l-oħrajn, fir-rigward tal-obbligu tan-negozjanti li jżommu lura milli jużaw il-kontenut ipprovdut jew maħluq mill-konsumatur, previst fid-Direttiva (UE) 2019/770 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill ([16]).

(10) B'kont meħud tan-natura minima ta' armonizzazzjoni tad-Direttiva 2013/11/UE, l-Istati Membri għandhom id-dritt li japplikaw proċeduri tal-ADR għal tilwim relatat ma' drittijiet oħra previsti fil-liġi tal-Unjoni u dik nazzjonali, bħad-drittijiet li jirriżultaw mill-Artikoli 101 u 102 tat-Trattat dwar il-Funzjonament tal-Unjoni Ewropea. Barra minn hekk, huwa f'idejn l-Istati Membri li jiddeterminaw liema entità tal-ADR hija kompetenti għal liema tip ta' tilwim.

(11) Meta tinqala' tilwima bejn fornitur ta' pjattaforma online u riċevitur tas-servizzi ta' dak il-fornitur li tkun relatata mal-attivitajiet ta' dak il-fornitur fil-moderazzjoni ta' kontenut illegali jew dannuż fuq il-pjattaforma tiegħu, japplika għal dik it-tilwima l-Artikolu 21 tar-Regolament (UE) 2022/2065 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill ([17]) dwar soluzzjoni barra mill-qorti ta' tilwim, soġġett għall-Artikolu 2(4) ta' dak ir-Regolament, peress li l-Artikolu 21 ta' dak ir-Regolament jistabbilixxi regoli aktar dettaljati fir-rigward ta' tali tilwim.

(12) Jenħtieġ li d-definizzjonijiet stabbiliti fid-Direttiva 2013/11/UE jirriflettu l-kamp ta' applikazzjoni tad-Direttiva 2013/11/UE, kif estiż b'din id-Direttiva emendatorja.

(13) Il-kontenut diġitali u s-servizzi diġitali spiss jiġu fornuti online permezz ta' kuntratti li f'konformità magħhom il-konsumatur ma jħallasx prezz iżda jipprovdi lin-negozjant bid-data personali. Id-Direttiva 2013/11/UE bħalissa tapplika biss għal kuntratti li għalihom il-konsumatur iħallas jew jimpenja ruħu li jħallas prezz. Għalhekk teskludi kuntratti li għalihom il-konsumatur jipprovdi data personali lin-negozjant u ma jħallasx prezz. Minħabba li hemm kuntratti fejn il-konsumatur jipprovdi jew jimpenja ruħu li jipprovdi data personali minflok iħallas prezz, id-definizzjonijiet ta' "kuntratt ta' bejgħ" u "kuntratt ta' servizz" jenħtieġ li jiġu adattati u jenħtieġ li jiżdiedu d-definizzjonijiet ta' "oġġetti", "kontenut diġitali" u "servizz diġitali".

([13]) Id-Direttiva (UE) 2019/771 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-20 ta' Mejju 2019 dwar ċerti aspetti li jikkonċernaw kuntratti għall-bejgħ ta' oġġetti, li temenda r-Regolament (UE) 2017/2394 u d-Direttiva 2009/22/KE, u li tħassar id-Direttiva 1999/44/KE (ĠU L 136, 22.5.2019, p. 28, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj).

([14]) Id-Direttiva tal-Kunsill 93/13/KEE tal-5 ta' April 1993 dwar klawżoli inġusti f'kuntratti mal-konsumatur (ĠU L 95, 21.4.1993, p. 29, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj).

([15]) Ir-Regolament (UE) 2023/2854 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tat-13 ta' Diċembru 2023 dwar regoli armonizzati dwar l-aċċess ġust għad-data u l-użu tagħha u li jemenda r-Regolament (UE) 2017/2394 u d-Direttiva (UE) 2020/1828 (l-Att dwar id-Data) (ĠU L, 2023/2854, 22.12.2023, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/2854/oj).

([16]) Id-Direttiva (UE) 2019/770 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-20 ta' Mejju 2019 dwar ċerti aspetti li jikkonċernaw il-kuntratti għall-provvista ta' kontenut diġitali u ta' servizzi diġitali (ĠU L 136, 22.5.2019, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj).

([17]) Ir-Regolament (UE) 2022/2065 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tad-19 ta' Ottubru 2022 dwar Suq Uniku għas-Servizzi Diġitali u li jemenda d-Direttiva 2000/31/KE (l-Att dwar is-Servizzi Diġitali) (ĠU L 277, 27.10.2022, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj).

(14) Jenħtieġ li l-Istati Membri jkollhom fis-seħħ miżuri li jippromwovu l-parteċipazzjoni tan-negozjanti u tal-konsumaturi fil-proċeduri tal-ADR. Dawk il-miżuri jistgħu jkunu ta' natura finanzjarja jew mhux finanzjarja. Miżuri ta' natura mhux finanzjarja jistgħu jinkludu kampanji ta' informazzjoni jew ċertifikati ta' parteċipazzjoni. Miżuri ta' natura finanzjarja jistgħu jieħdu l-forma, pereżempju, ta' tariffa jew trattament preferenzjali għal negozjanti konformi, parteċipazzjoni bla spiża għall-konsumaturi u għan-negozjanti, rimborż tal-ispejjeż għal ċertu għadd ta' proċeduri tal-ADR biex jiffaċilita l-familjarizzazzjoni mal-benefiċċji tagħhom, għoti ta' skemi ta' taħriġ tal-impjegati u kofinanzjament tal-istabbiliment ta' entitajiet settorjali tal-ADR.

(15) Id-Direttiva 2013/11/UE diġà tippermetti lill-Istati Membri li jadottaw miżuri nazzjonali li jagħmlu l-parteċipazzjoni tan-negozjanti fil-proċeduri tal-ADR obbligatorja, dment li dawk il-miżuri nazzjonali ma jwaqqfux lill-partijiet milli jeżerċitaw id-dritt tagħhom ta' aċċess għas-sistema ġudizzjarja. Diversi Stati Membri diġà adottaw miżuri nazzjonali għall-parteċipazzjoni obbligatorja tan-negozjanti fil-proċeduri tal-ADR f'xi setturi speċifiċi tal-ekonomija. Il-parteċipazzjoni obbligatorja f'setturi speċifiċi ġabet magħha benefiċċji kemm għall-konsumaturi kif ukoll għan-negozjanti. Hija tikkontribwixxi biex tiżdied il-fiduċja u l-kunfidenza tan-negozjanti fl-iskema tal-ADR, u għalhekk in-negozjanti huma aktar inklinati li jimplimentaw id-deċiżjonijiet tal-ADR. Il-parteċipazzjoni obbligatorja ġġib magħha wkoll benefiċċji konkreti għall-konsumaturi, u tagħmel is-soluzzjoni ta' tilwim man-negozjanti aktar faċli, aktar rapida u inqas għalja, u b'hekk iżżid il-fiduċja u l-kunfidenza tal-konsumaturi fil-proċeduri tal-ADR.

(16) Jenħtieġ li l-Istati Membri, meta jistabbilixxu u jimplimentaw miżuri li jippromwovu l-parteċipazzjoni ta' negozjanti u konsumaturi fil-proċeduri tal-ADR, jagħtu attenzjoni partikolari lil setturi speċifiċi tan-negozju b'rata baxxa ta' parteċipazzjoni tan-negozjanti fi proċeduri tal-ADR u fi prattiki f'dawk is-setturi li l-konsumaturi ressqu lmenti dwarhom ripetutament, kif muri mid-data disponibbli u l-istatistika tal-ilmenti. Dan huwa l-każ b'mod partikolari fis-settur tat-trasport u t-turiżmu, speċjalment fil-qasam tad-drittijiet tal-passiġġieri tal-ajru. Bħala alternattiva għal miżuri li jippromwovu l-parteċipazzjoni tan-negozjanti fil-proċeduri tal-ADR f'dawk is-setturi, jenħtieġ li l-Istati Membri jkunu jistgħu jintroduċu l-parteċipazzjoni obbligatorja tan-negozjanti fil-proċeduri tal-ADR f'dawk is-setturi.

(17) Biex jiġi żgurat li l-proċeduri tal-ADR ikunu adattati sew għall-era diġitali li fiha l-komunikazzjoni ssir online, inkluż f'kuntest internazzjonali, huwa meħtieġ li jiġu żgurati proċeduri rapidi u ġusti għall-konsumaturi kollha. Jenħtieġ li l-Istati Membri jiżguraw li l-entitajiet tal-ADR stabbiliti fit-territorji tagħhom ikollhom il-kompetenza li jipprovdu proċeduri tal-ADR għat-tilwim bejn negozjanti stabbiliti barra mill-Unjoni u konsumaturi residenti fit-territorji rispettivi tagħhom.

(18) Skont id-Direttiva 2013/11/UE, l-Istati Membri għandhom jiżguraw li l-proċeduri tal-ADR ikunu disponibbli u aċċessibbli faċilment online u offline. Jenħtieġ li l-Istati Membri jiżguraw li, meta l-entitajiet tal-ADR jippermettu lill-konsumaturi jibdew u jsegwu l-proċeduri tal-ADR permezz ta' għodod diġitali, bħal interfaċċi online u formoli tal-ilmenti online, dawk l-għodod ikunu jistgħu jintużaw mill-konsumaturi kollha, inkluż konsumaturi vulnerabbli jew konsumaturi b'livelli differenti ta' litteriżmu diġitali. L-entitajiet tal-ADR li huma korpi tas-settur pubbliku diġà huma koperti mid-Direttiva (UE) 2016/2102 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill ([18]). Huwa importanti li l-entitajiet tal-ADR li huma korpi privati jistinkaw biex isegwu l-istess standards ta' aċċessibbiltà kemm jista' jkun u kemm ikun fattibbli.

(19) Jenħtieġ li l-Istati Membri jiżguraw li l-persuni fiżiċi responsabbli mill-ADR ikollhom l-għarfien u l-ħiliet meħtieġa fil-qasam tas-soluzzjoni alternattiva jew ġudizzjarja għat-tilwim mal-konsumaturi, kif ukoll li jkunu jifhmu b'mod ġenerali l-liġi. Għal dak l-għan, jenħtieġ li l-Istati Membri jiżguraw ukoll li l-entitajiet tal-ADR, meta meħtieġ, jipprovdu taħriġ għall-persuni fiżiċi inkarigati mill-ADR. Jenħtieġ li dak it-taħriġ jiġi adattat għal-livell attwali u meħtieġ ta' għarfien espert tal-persuni fiżiċi inkarigati mill-ADR.

(20) Sabiex jissodisfaw ir-rekwiżit li jitressqu lmenti u d-dokumenti ta' sostenn meħtieġa online b'mod traċċabbli, jenħtieġ li l-entitajiet tal-ADR ikunu tal-anqas meħtieġa li jirrikonoxxu l-irċevuta tagħhom fuq mezz li jservi għal żmien twil u li jipprovdu mezzi biex jidentifikaw dawk l-ilmenti f'komunikazzjonijiet ulterjuri.

([18]) Id-Direttiva (UE) 2016/2102 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tas-26 ta' Ottubru 2016 dwar l-aċċessibbiltà tas-siti elettroniċi u tal-applikazzjonijiet mobbli tal-korpi tas-settur pubbliku (ĠU L 327, 2.12.2016, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2016/2102/oj).

(21) L-avvanzi teknoloġiċi jistgħu jikkontribwixxu għall-awtomatizzazzjoni tas-soluzzjoni tat-tilwim li tippermetti li jintlaħqu eżiti aktar rapidi u aktar konsistenti. Il-mezzi awtomatizzati li jintużaw biex jgħinu lill-ADR tilħaq eżitu jistgħu jġorru ċerti riskji ta' preġudizzju u opaċità. Għalhekk, jenħtieġ li l-użu ta' tali mezzi awtomatizzati fil-proċess tat-teħid tad-deċiżjonijiet ikun kompletament trasparenti u jenħtieġ li l-partijiet jiġu infurmati minn qabel dwar l-użu tagħhom. Barra minn hekk, il-partijiet għal proċedura tal-ADR li jużaw mezzi awtomatizzati fil-proċess tat-teħid tad-deċiżjonijiet għandhom ikunu jistgħu jitolbu li l-eżitu ta' dik il-proċedura jiġi rieżaminat minn persuna fiżika mill-entità tal-ADR. Dik il-persuna fiżika għandha tissodisfa r-rekwiżiti tad-Direttiva 2013/11/UE f'termini tal-għarfien espert, l-indipendenza u l-imparzjalità meħtieġa. Jenħtieġ li l-proċess tat-teħid ta' deċiżjonijiet jinftiehem bħala azzjonijiet li jinfluwenzaw id-deċiżjonijiet dwar jekk it-tilwima u d-deċiżjonijiet li jikkonċernaw l-eżitu tat-tilwima għandhomx jiġu ttrattati jew le, u bħala li jeskludu kompiti purament amministrattivi jew tekniċi.

(22) F'bosta sitwazzjonijiet, pereżempju kanċellazzjonijiet ta' titjiriet tal-massa matul il-pandemija tal-COVID-19, il-proċeduri tal-ADR urew li huma mekkaniżmu importanti għall-indirizzar tal-għadd akbar ta' kwistjonijiet tal-konsumatur. Għalhekk, jenħtieġ li l-Istati Membri jippermettu lill-entitajiet tal-ADR jiġbru flimkien il-każijiet, sabiex jagħmlu l-eżiti tal-ADR konsistenti għall-konsumaturi soġġetti għall-istess prattiki illegali, u aktar kosteffiċjenti għall-entitajiet tal-ADR u għan-negozjanti, pereżempju fejn ir-raggruppament iwassal għal soluzzjoni tat-tilwim aktar rapida jew aktar koerenti. Jenħtieġ li l-Istati Membri jiżguraw li l-konsumaturi jkunu infurmati dwar tali raggruppament, sabiex ikunu jistgħu jiddeċiedu jekk iridux jipparteċipaw fil-proċedura tal-ADR li tinvolvi r-raggruppament jew le. Jenħtieġ li l-Istati Membri jkollhom ukoll il-possibbiltà li jistabbilixxu kundizzjonijiet addizzjonali għar-raggruppament ta' każijiet. Pereżempju, jenħtieġ li l-Istati Membri jkunu jistgħu jipprevedu li l-konsumaturi jkollhom il-possibbiltà li joġġezzjonaw għar-raggruppament tal-każijiet tagħhom jew li l-konsumaturi jridu jagħtu l-kunsens espliċitu tagħhom tar-raggruppament. Jenħtieġ li l-Istati Membri jiġu permessi wkoll li jiddeterminaw jekk, f'każijiet ta' oġġezzjoni jew nuqqas ta' kunsens espliċitu, il-proċedura tal-ADR tkomplix mingħajr raggruppament jew titwaqqaf. Kundizzjonijiet addizzjonali jistgħu jinkludu rekwiżiti għal livell speċifikat ta' similarità tal-każijiet li għandhom jiġu raggruppati. F'dak ir-rigward, jenħtieġ li l-Istati Membri jkollhom il-possibbiltà li jistabbilixxu regoli dwar kif jiġu identifikati każijiet simili għall-fini ta' raggruppament. Huwa importanti li jiġi ċċarat li r-rekwiżit għall-persuni fiżiċi responsabbli għall-ADR li jkollhom l-għarfien u l-ħiliet meħtieġa fil-qasam tas-soluzzjoni alternattiva jew ġudizzjarja tat-tilwim tal-konsumaturi stabbilit fid-Direttiva 2013/11/UE, kif emendata b'din id-Direttiva, japplika wkoll għar-raggruppament tal-każijiet.

(23) Jenħtieġ li l-Istati Membri jiżguraw li l-entitajiet tal-ADR ma jirrifjutawx li jittrattaw tilwim meta negozjanti jkunu introduċew regoli sproporzjonati fis-sistemi interni għat-trattament tal-ilmenti tagħhom li jridu jiġu segwiti qabel ma lment ikun jista' jiġi riferut lil entità tal-ADR. Pereżempju, f'ċerti setturi tas-suq, xi konsumaturi jiffaċċaw pożijiet żejda bħal passi obbligatorji multipli fit-trattament tal-ilmenti, jew l-obbligu li jagħtu prova li kkuntattjaw parti speċifika tas-servizz ta' wara l-bejgħ tan-negozjant.

(24) Skont id-Direttiva 2013/11/UE, l-Istati Membri jistgħu jintroduċu leġiżlazzjoni nazzjonali biex jagħmlu l-parteċipazzjoni tan-negozjanti fl-ADR obbligatorja f'setturi li huma jqisu xierqa, flimkien mal-leġiżlazzjoni tal-Unjoni speċifika għas-settur li tipprevedi l-parteċipazzjoni obbligatorja tan-negozjanti fl-ADR. Fi kwalunkwe każ, jenħtieġ li l-Istati Membri jiżguraw li ladarba entità tal-ADR kompetenti tiddeċiedi li tikkunsidra lment tal-konsumatur skont ir-regoli proċedurali tagħha, dik l-entità tal-ADR tikkuntattja u tistieden lin-negozjant ikkonċernat biex jipparteċipa fil-proċedura tal-ADR, irrispettivament minn jekk il-parteċipazzjoni tan-negozjant hijiex obbligatorja jew le. Biex titħeġġeġ il-parteċipazzjoni tan-negozjanti fi proċeduri tal-ADR u biex jiġu żgurati proċeduri tal-ADR xierqa u rapidi, jenħtieġ li negozjanti stabbiliti fl-Unjoni jkunu meħtieġa jwieġbu f'perjodu speċifiku għal mistoqsijiet li jsiru mill-entitajiet tal-ADR dwar jekk jaqblux li jipparteċipaw fil-proċedura tal-ADR proposta. L-għan tad-dmir li tingħata tweġiba huwa li n-negozjanti jiġu involuti fil-proċedura tal-ADR u li jiġi żgurat li l-entitajiet tal-ADR u l-konsumaturi jkunu jafu jekk in-negozjant hux ser jipparteċipa fil-proċedura tal-ADR f'każ partikolari jew le. Madankollu, jenħtieġ li t-tweġiba tan-negozjant ma tkunx meħtieġa meta l-liġi applikabbli tipprevedi l-parteċipazzjoni obbligatorja tan-negozjant fil-proċedura tal-ADR jew meta n-negozjant ikun kuntrattwalment obbligat jipparteċipa fil-proċedura tal-ADR. Dan huwa mingħajr preġudizzju għal kwalunkwe regola proċedurali li tippermetti lill-entitajiet tal-ADR jagħlqu l-każ meta n-negozjant ma jkunx qed jipparteċipa f'dik il-proċedura tal-ADR fil-perjodi stipulati minn din id-Direttiva. B'mod simili, it-tweġiba tan-negozjant ma għandhiex tkun meħtieġa meta l-entità tal-ADR tkun intitolata tilħaq eżitu anki meta n-negozjant ma jiħux sehem fil-proċedura tal-ADR.

(25) Jenħtieġ li, fil-prinċipju, il-perjodu għan-negozjant biex jinforma lill-entità tal-ADR jekk għandux l-intenzjoni li jipparteċipa fil-proċedura tal-ADR ma jkunx aktar minn 20 jum ta' xogħol. Madankollu, fil-każ ta' tilwim kumplessi jew f'ċirkostanzi eċċezzjonali, jenħtieġ li l-entità tal-ADR tkun intitolata testendi dak il-perjodu sabiex in-negozjant jingħata l-opportunità li janalizza t-tilwima bir-reqqa u li jiddeċiedi jekk jixtieqx jipparteċipa fil-proċedura tal-ADR. Fi kwalunkwe każ, jenħtieġ li l-perjodu ma jaqbiżx 30 jum ta' xogħol. Jenħtieġ li l-konsumatur jiġi infurmat dwar l-estensjoni ta' dak il-perjodu, fejn applikabbli. Jekk negozjant jonqos milli jwieġeb lill-entità tal-ADR fil-perjodu preskritt, dik l-entità tal-ADR għandu jkollha d-dritt li tikkunsidra n-nuqqas ta' tweġiba tan-negozjant bħala rifjut li jipparteċipa u tagħlaq il-każ. Jenħtieġ li l-entità tal-ADR tinforma lill-konsumatur b'dan.

(26) Biex jitnaqqsu r-rekwiżiti ta' informazzjoni u rappurtar u biex jiġu ffrankati l-ispejjeż għall-entitajiet tal-ADR u l-awtoritajiet kompetenti nazzjonali, jenħtieġ li jiġu ssimplifikati r-rekwiżiti ta' rappurtar u informazzjoni u jenħtieġ li jitnaqqas l-ammont ta' informazzjoni pprovduta mill-entitajiet tal-ADR lill-awtoritajiet kompetenti. Pereżempju, jenħtieġ li l-entitajiet tal-ADR jagħmlu r-rapporti tal-attività tagħhom disponibbli għall-pubbliku mill-inqas kull sentejn, minflok kull sena. Madankollu, jenħtieġ li l-Istati Membri jitħallew jistabbilixxu perjodi ta' rappurtar iqsar, pereżempju perjodi ta' rappurtar ta' sena. Jenħtieġ li l-entitajiet tal-ADR ikollhom ukoll il-possibbiltà li jikkomunikaw dawk ir-rapporti ta' attività lill-awtoritajiet kompetenti rilevanti sabiex jikkonformaw ma' obbligi oħra ta' rappurtar skont id-Direttiva 2013/11/UE sakemm jinkludu l-elementi kollha tal-informazzjoni meħtieġa fir-rigward ta' tali obbligi.

(27) Jenħtieġ li l-proċeduri tal-ADR ikunu preferibbilment bla ħlas għall-konsumatur. Fil-każ li jiġu applikati l-ispejjeż, jenħtieġ li dawn ma jaqbżux tariffa nominali. Barra minn hekk, sabiex jiżdiedu l-aċċessibbiltà u l-attraenza tal-proċeduri tal-ADR għall-konsumaturi, jenħtieġ li l-Istati Membri jħeġġu lill-entitajiet tal-ADR jirrimborżaw lill-konsumaturi t-tariffa nominali mħallsa fejn u sal-punt li l-ilment ikun ġustifikat. Huwa importanti li jiġi ċċarat li tali rimborżi għandhom isiru mill-Istati Membri, f'konformità sħiħa mal-prinċipji tas-sussidjarjetà u l-proporzjonalità, u mhux minn oħrajn, pereżempju mill-parti l-oħra għall-proċedura tal-ADR.

(28) Sabiex jitnaqqas b'mod effettiv il-piż tax-xogħol tal-entitajiet tal-ADR u jingħataw aktar żmien biex jippreżentaw ir-rapporti tagħhom lill-awtoritajiet kompetenti, jenħtieġ li d-data ta' skadenza tal-preżentazzjoni tar-rapport ta' kull erba' snin meħtieġ skont id-Direttiva 2013/11/UE tiġi estiża bi ftit xhur.

(29) F'ħafna Stati Membri, il-konsumaturi għadhom mhumiex infurmati biżżejjed dwar l-eżistenza ta' entitajiet tal-ADR u s-servizzi proposti minnhom. Sabiex jiżdied l-għarfien tal-konsumaturi dwar l-entitajiet tal-ADR u n-negozjanti li jipparteċipaw fil-proċeduri tal-ADR, jenħtieġ li n-negozjanti li jipprovdu informazzjoni tal-ADR b'mod ċar, prominenti, li tinftiehem u li tkun faċilment aċċessibbli. Meta n-negozjant ikollu sit web, jenħtieġ li dan jippreżenta l-informazzjoni fuq dak is-sit web. Jenħtieġ li n-negozjanti jipprovdu wkoll tali informazzjoni fit-termini u l-kundizzjonijiet ġenerali tagħhom.

(30) Jenħtieġ li jitneħħa l-obbligu eżistenti tan-negozjant li jispeċifika, meta tilwima wara lment ta' konsumatur ma tkunx tista' tissolva, jekk dak in-negozjant għandux l-intenzjoni li jagħmel użu mill-entitajiet tal-ADR rilevanti biex isolvi dik it-tilwima jew le, peress li huwa kopert mill-obbligu tan-negozjant li jinforma lill-entità tal-ADR jekk dak in-negozjant għandux l-intenzjoni li jipparteċipa fil-proċedura tal-ADR jew le.

(31) Kooperazzjoni rapida bejn il-korpi differenti involuti fl-infurzar tad-drittijiet tal-konsumatur hija kruċjali biex jiġu żgurati l-konsistenza u l-koerenza ġenerali tas-sistema tal-infurzar tad-drittijiet tal-konsumatur. Jenħtieġ li l-kooperazzjoni bejn l-entitajiet tal-ADR u l-awtoritajiet nazzjonali fdati bl-infurzar tal-atti legali tal-Unjoni dwar il-protezzjoni tal-konsumatur tinkludi l-iskambju reċiproku ta' informazzjoni dwar prattiki f'setturi speċifiċi tan-negozju li dwarhom il-konsumaturi jkunu ripetutament ressqu lmenti, bħal prattiki u termini kummerċjali inġusti. Huwa importanti li jiġi ċċarat li, peress li l-entitajiet tal-ADR mhumiex kompetenti biex jiddeċiedu jekk prattika deskritta fl-ilmenti tal-konsumaturi tikkostitwixxix prattika kummerċjali inġusta, tali skambju ta' informazzjoni jista' jikkonċerna biss prattiki u termini kummerċjali potenzjalment inġusti.

(32) Biex jiġi żgurat li l-entitajiet tal-ADR jiffunzjonaw kif suppost u b'mod effettiv, jenħtieġ li l-awtoritajiet kompetenti jwettqu l-verifiki fuq il-funzjonament u l-attivitajiet ta' tali entitajiet meħtieġa sabiex jimmonitorjaw il-konformità mar-rekwiżiti tad-Direttiva 2013/11/UE kif u meta xieraq, pereżempju meta jirċievu lmenti debitament ġustifikati minn partijiet għal proċeduri tal-ADR li jindikaw nuqqas ta' konformità sistematika ta' entità tal-ADR mar-rekwiżiti tad-Direttiva 2013/11/UE.

(33) Sabiex tingħata assistenza effettiva lill-konsumaturi u lin-negozjanti f'tilwim transfruntier, huwa meħtieġ li jiġi żgurat li l-Istati Membri jaħtru punti ta' kuntatt tal-ADR responsabbli għal kompiti definiti b'mod ċar. Iċ-Ċentri Ewropej tal-Konsumaturi ("ECCs") jinsabu f'pożizzjoni tajba biex iwettqu tali kompiti, peress li huma speċjalizzati biex jassistu lill-konsumaturi li għandhom kwistjonijiet dwar ix-xiri transkonfinali tagħhom, iżda jenħtieġ li l-Istati Membri jkunu jistgħu jagħżlu wkoll korpi oħra b'għarfien espert rilevanti. Jenħtieġ li dawk il-punti ta' kuntatt tal-ADR maħtura jiġu kkomunikati lill-Kummissjoni u jenħtieġ li jiffurmaw parti min-network li għandu jinħoloq mill-Kummissjoni.

(34) Sabiex jiġi żgurat li l-entitajiet tal-ADR, l-awtoritajiet kompetenti u l-punti ta' kuntatt tal-ADR ikunu jistgħu jwettqu l-kompiti tagħhom b'mod effiċjenti, b'mod partikolari l-kompiti introdotti minn din id-Direttiva emendatorja, jenħtieġ li jkollhom biżżejjed riżorsi umani, materjali u finanzjarji għad-dispożizzjoni tagħhom. Jenħtieġ li jibqa' possibbli għall-Istati Membri li jiddeterminaw il-forom xierqa ta' finanzjament għal dak l-għan.

(35) Għal raġunijiet ta' effiċjenza u effettività, ir-Regolament (UE) Nru 524/2013 tħassar bir-Regolament (UE) 2024/3228 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill ([19]) u l-Pjattaforma Ewropea għas-Soluzzjoni Online għat-Tilwim, stabbilita skont ir-Regolament (UE) Nru 524/2013 twaqqfet. F'dawk iċ-ċirkostanzi, jenħtieġ li l-kompiti rilevanti tal-punti ta' kuntatt skont ir-Regolament (UE) Nru 524/2013 jittieħdu mill-punti ta' kuntatt tal-ADR. Dawk il-kompiti jinvolvu, fost l-oħrajn u fuq talba, l-għoti ta' informazzjoni lill-partijiet involuti f'tilwima u l-faċilitazzjoni tal-komunikazzjoni bejn dawk il-partijiet u l-entità tal-ADR kompetenti.

(36) Biex tiġi żgurata ġustizzja proċedurali, jenħtieġ li l-konsumaturi involuti f'tilwim transkonfinali jinvolvu ruħhom mal-punt ta' kuntatt tal-ADR fil-post ta' residenza tagħhom, u b'hekk tiġi skoraġġuta l-għażla selettiva ta' punti ta' kuntatt tal-ADR ibbażata fuq il-konvenjenza tagħhom jew fuq it-tama li jiġi żgurat eżitu aktar vantaġġuż.

(37) Jenħtieġ li l-punti ta' kuntatt tal-ADR jipprovdu assistenza, fuq talba, lill-konsumaturi li beħsiebhom iressqu tilwim transkonfinali quddiem entità tal-ADR. Jenħtieġ li l-kompiti tagħhom ikunu limitati għall-offerta ta' appoġġ u gwida u jenħtieġ li ma jinvolvux it-tressiq ta' lmenti f'isem il-konsumaturi jew ir-rappreżentanza tagħhom fit-tilwima. Jenħtieġ li l-assistenza pprovduta tiffaċilita l-komunikazzjoni bejn il-partijiet u l-entità tal-ADR. Tali assistenza tista' tinkludi l-identifikazzjoni tal-entità tal-ADR kompetenti, l-għoti ta' informazzjoni dwar ir-regoli proċedurali u l-għajnuna għat-tħejjija u t-trażmissjoni tad-dokumentazzjoni rilevanti. Tali assistenza tista' tinvolvi wkoll, fejn xieraq, il-forniment tar-riżultati tat-traduzzjoni awtomatika ta' informazzjoni, dokumenti jew regoli proċedurali. Il-punti ta' kuntatt tal-ADR jistgħu jipprovdu wkoll informazzjoni ġenerali dwar id-drittijiet tal-konsumatur skont il-liġi tal-Unjoni u dik nazzjonali, u jinfurmaw lill-partijiet dwar mezzi oħra disponibbli ta' rimedju meta tilwima ma tkunx tista' tissolva permezz tal-ADR. Jenħtieġ li l-konsumaturi u n-negozjanti jkunu jistgħu jfittxu assistenza mill-punt ta' kuntatt tal-ADR fl-Istat Membru tar-residenza jew tal-istabbiliment tagħhom. Filwaqt li jqisu n-natura ta' armonizzazzjoni minima tad-Direttiva 2013/11/UE, l-Istati Membri għandhom il-possibbiltà li jippermettu lill-punti ta' kuntatt tal-ADR jipprovdu assistenza lill-konsumaturi u lin-negozjanti meta jaċċessaw l-entitajiet tal-ADR anke fir-rigward ta' tilwim domestiku. Tali assistenza estiża tista' tinkludi l-għoti ta' assistenza lil konsumaturi vulnerabbli, bħal konsumaturi bla aċċess jew b'aċċess limitat għal teknoloġiji diġitali.

(38) Minkejja l-fatt li l-proċeduri tal-ADR huma maħsuba biex ikunu sempliċi, xi kultant il-konsumaturi jiġu assistiti minn parti terza tal-għażla tagħhom, bħall-organizzazzjoni tal-konsumatur jew negozji li joffru l-ġestjoni ta' talbiet matul il-proċeduri tal-ADR. Tali assistenza tista' tinkludi l-għajnuna lill-konsumaturi biex jissottomettu talba u dokumenti oħra, l-għoti ta' pariri dwar it-talbiet possibbli, is-segwitu tal-proċess ġenerali u li l-partijiet jitħallew isibu soluzzjoni bonarja. Jenħtieġ li l-Istati Membri jiżguraw li l-forniturі ta' tali assistenza jagħmlu dan bi trasparenza sħiħa, b'mod partikolari fir-rigward tar-regoli u l-ispejjeż proċedurali involuti kif ukoll it-tariffi possibbli meħtieġa għall-assistenza. Tali assistenza lill-konsumaturi jenħtieġ li tingħata in bona fide.

(39) Id-Direttiva 2013/11/UE għandha tkompli tapplika għal tilwim bejn konsumaturi u negozjanti biss. Tilwim bejn negozjanti ma jaqax fil-kamp ta' applikazzjoni ta' dik id-Direttiva. Madankollu, l-Istati Membri jistgħu, f'konformità mal-liġi tal-Unjoni, jiffaċilitaw l-aċċess għall-proċeduri tal-ADR għal dawk li jaħdmu għal rashom jew għall-mikrointrapriżi sabiex dawn in-negozji jkollhom il-possibbiltà li jgawdu minn sistemi tal-ADR indipendenti, imparzjali, trasparenti, effettivi, rapidi u ġusti.

(40) Sabiex tiżgura li l-konsumaturi jkunu jistgħu jsibu faċilment entità xierqa tal-ADR, speċjalment f'kuntest transfruntier, jenħtieġ li l-Kummissjoni tiżviluppa, tippromwovi u tieħu ħsieb għodda interattiva diġitali li tkun faċli biex tintuża u li tipprovdi informazzjoni dwar ir-rimedju għall-konsumatur, inkluż informazzjoni dwar l-użu tal-ADR fil-kuntest transfruntier, kif ukoll links għal informazzjoni dwar id-drittijiet tal-konsumatur. Jenħtieġ li l-għan ta' dik l-għodda jkun li jgħin lill-konsumaturi jifhmu soluzzjonijiet xierqa ta' rimedju għall-każ speċifiku tagħhom u jieħdu l-azzjoni xierqa. Jenħtieġ li jkun fiha links diretti għall-formola tal-ilmenti, fejn din tkun disponibbli, tal-entitajiet tal-ADR u funzjoni tat-traduzzjoni awtomatika għall-entitajiet tal-ADR u l-punti ta' kuntatt tal-ADR. Barra minn hekk, jenħtieġ li dik l-għodda jkun fiha l-lista tal-punti ta' kuntatt tal-ADR notifikati lill-Kummissjoni. Filwaqt li l-Kummissjoni diġà hija obbligata tippubblika l-lista tal-entitajiet tal-ADR fuq is-sit web tagħha fuq bażi regolari, jenħtieġ li l-funzjonijiet addizzjonali tal-għodda, bħal-links diretti għall-formoli tal-ilmenti u l-funzjoni tat-traduzzjoni awtomatika, ikunu disponibbli malajr kemm jista' jkun u mhux aktar tard mill-20 ta' April 2026.

(41) Għalhekk jenħtieġ li d-Direttiva 2013/11/UE tiġi emendata skont dan.

([19]) Ir-Regolament (UE) 2024/3228 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tad-19 ta' Diċembru 2024 li jħassar ir-Regolament (UE) Nru 524/2013, u li jemenda r-Regolamenti (UE) 2017/2394 u (UE) 2018/1724 fir-rigward tal-waqfien tal-Pjattaforma Ewropea għas-Soluzzjoni Online għat-Tilwim (ĠU L, 2024/3228, 30.12.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2024/3228/oj).

(42) Minħabba t-tħassir tar-Regolament (UE) Nru 524/2013, huwa neċessarju li jiġu emendati d-Direttivi (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 ([20]) u (UE) 2020/1828 ([21]) tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill,

ADOTTAW DIN ID-DIRETTIVA:

Artikolu 1

Emendi għad-Direttiva 2013/11/UE

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

(1) fl-Artikolu 2, il-paragrafu 1 huwa sostitwit b'dan li ġej:

"1. Din id-Direttiva tapplika għal proċeduri għas-soluzzjoni barra mill-qorti ta' tilwim domestiku, tilwim transfruntier u tilwim ma' negozjanti ta' pajjiż terz bejn konsumatur residenti fl-Unjoni u negozjant permezz tal-intervent ta' entità tal-ADR li tipproponi jew timponi soluzzjoni jew tlaqqa' l-partijiet flimkien bl-għan li tiffaċilita soluzzjoni amikevoli fejn kuntratt ta' bejgħ jew kuntratt ta' servizz, inkluż kuntratt għall-forniment ta' kontenut diġitali jew ta' servizzi diġitali, ġie konkluż bejn konsumatur u negozjant fejn il-konsumatur iħallas jew jintrabat li jħallas il-prezz, u tinqala' tilwima relatata ma' obbligi kuntrattwali, inkluż obbligi li jirriżultaw mill-fażi prekuntrattwali.

Din id-Direttiva tapplika wkoll meta n-negozjant jipprovdi jew jintrabat li jipprovdi lill-konsumatur kontenut diġitali fuq mezz mhux tanġibbli jew servizz diġitali u l-konsumatur jipprovdi jew jintrabat li jipprovdi data personali lin-negozjant.

Din id-Direttiva ma tapplikax għal każijiet li jaqgħu taħt l-eċċezzjonijiet previsti fl-Artikolu 3(1a) tad-Direttiva 2011/83/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill (*).

(*) Id-Direttiva 2011/83/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-25 ta' Ottubru 2011 dwar drittijiet tal-konsumatur, li temenda d-Direttiva tal-Kunsill 93/13/KEE u d-Direttiva 1999/44/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill u li tħassar id-Direttiva tal-Kunsill 85/577/KEE u d-Direttiva 97/7/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill (ĠU L 304, 22.11.2011, p. 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).";

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

"(c) 'kuntratt ta' bejgħ' tfisser kwalunkwe kuntratt fejn in-negozjant jittrasferixxi jew jintrabat li jittrasferixxi l-proprjetà ta' oġġetti lill-konsumatur, inkluż kwalunkwe kuntratt li għandu bħala s-suġġett tiegħu kemm oġġetti kif ukoll servizzi;

(ca) 'oġġetti' tfisser oġġetti kif definit fl-Artikolu 2, il-punt (5), tad-Direttiva (UE) 2019/771 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill (*);

(cb) 'kontenut diġitali' tfisser kontenut diġitali kif definit fl-Artikolu 2, il-punt (1), tad-Direttiva (UE) 2019/770 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill (**);

(d) 'kuntratt ta' servizz' tfisser kwalunkwe kuntratt li mhuwiex kuntratt ta' bejgħ li permezz tiegħu n-negozjant iforni jew jintrabat li jforni servizz, inkluż servizz diġitali, lill-konsumatur;

(da) 'servizz diġitali' tfisser servizz diġitali kif definit fl-Artikolu 2, il-punt (2), tad-Direttiva (UE) 2019/770;

(e) 'tilwima domestika' tfisser tilwima bejn konsumatur u negozjant, marbuta ma' obbligi kuntrattwali, kif imsemmi fl-Artikolu 2(1), fejn, fil-mument li l-konsumatur jordna l-oġġetti jew is-servizzi, dak il-konsumatur ikun residenti fl-istess Stat Membru bħal dak li jkun stabbilit fih in-negozjant;

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

([21]) 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, u li tħassar id-Direttiva 2009/22/KE (ĠU L 409, 4.12.2020, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj).

(f) 'tilwima transfruntiera' tfisser tilwima bejn konsumatur u negozjant, marbuta ma' obbligi kuntrattwali, kif imsemmi fl-Artikolu 2(1), fejn, fil-mument li l-konsumatur jordna l-oġġetti jew is-servizzi, dak il-konsumatur ikun residenti fi Stat Membru differenti minn dak li jkun stabbilit fih in-negozjant;

(fa) 'tilwima ma' negozjant ta' pajjiż terz' tfisser tilwima bejn konsumatur u negozjant, marbuta ma' obbligi kuntrattwali, kif imsemmi fl-Artikolu 2(1), fejn, fil-mument meta dak il-konsumatur jordna l-oġġetti jew is-servizzi, dak il-konsumatur ikun residenti fi Stat Membru u n-negozjant ikun stabbilit barra l-Unjoni u jidderieġi l-attivitajiet tiegħu lejn dak l-Istat Membru, skont it-tifsira tal-Artikolu 6(1), il-punt (b), tar-Regolament (KE) Nru 593/2008 jew l-Artikolu 17(1), il-punt (c), tar-Regolament (UE) Nru 1215/2012 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill (***);

(*) Id-Direttiva (UE) 2019/771 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-20 ta' Mejju 2019 dwar ċerti aspetti li jikkonċernaw kuntratti għall-bejgħ ta' oġġetti, li temenda r-Regolament (UE) 2017/2394 u d-Direttiva 2009/22/KE, u li tħassar id-Direttiva 1999/44/KE (ĠU L 136, 22.5.2019, p. 28, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj).

(**) Id-Direttiva (UE) 2019/770 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-20 ta' Mejju 2019 dwar ċerti aspetti li jikkonċernaw il-kuntratti għall-provvista ta' kontenut diġitali u ta' servizzi diġitali (ĠU L 136, 22.5.2019, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj).

(***) Ir-Regolament (UE) Nru 1215/2012 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tat-12 ta' Diċembru 2012 dwar il-ġurisdizzjoni u r-rikonoxximent u l-eżekuzzjoni ta' sentenzi fi kwistjonijiet ċivili u kummerċjali (ĠU L 351, 20.12.2012, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj).";

(3) fil-Kapitolu I, jiddaħħal l-Artikolu li ġej:

"*Artikolu 4a*

L-Istati Membri għandu jkollhom fis-seħħ miżuri biex jippromwovu l-parteċipazzjoni tan-negozjanti u tal-konsumaturi fil-proċeduri tal-ADR.";

(4) l-Artikolu 5 huwa emendat kif ġej:

(a) jiddaħħal il-paragrafu li ġej:

"1a. L-Istati Membri għandhom ukoll jiffaċilitaw l-aċċess mill-konsumaturi residenti fit-territorji rispettivi tagħhom għall-proċeduri tal-ADR għas-soluzzjoni ta' tilwim ma' negozjanti ta' pajjiż terz koperti minn din id-Direttiva u jiżguraw li dak it-tilwim ikun jista' jitressaq quddiem entità tal-ADR li tissodisfa r-rekwiżiti mogħtija f'din id-Direttiva, wara talba konġunta mill-konsumatur u n-negozjant ta' pajjiż terz.

L-Istati Membri jistgħu jagħmlu l-aċċess għall-proċeduri tal-ADR għar-riżoluzzjoni ta' tilwim ma' negozjanti ta' pajjiż terz kundizzjonali fuq il-qbil tal-partijiet mas-soluzzjoni ta' dik it-tilwima abbażi tal-liġi applikabbli fl-Istat Membru fejn tkun stabbilita l-entità tal-ADR u li fih il-konsumatur ikkonċernat ikollu l-post tar-residenza tiegħu u fuq l-impenn tan-negozjant li jkun marbut mar-regoli proċedurali tal-ADR, inkluż tariffi rikorrenti, fejn ikun japplika. L-Istati Membri jistgħu jistabbilixxu kundizzjonijiet addizzjonali, li jiżguraw li t-trattament ta' tilwim bħal dan ma jfixkilx serjament l-operat effettiv tal-entitajiet tal-ADR.

Il-qbil tan-negozjant u tal-konsumatur dwar il-liġi applikabbli skont it-tieni subparagrafu ma għandux iwassal sabiex il-konsumatur jiċċaħħad mill-protezzjoni mogħtija lilu mid-dispożizzjonijiet li ma jistax, bis-saħħa tal-liġi tal-Istat Membru fejn ikun abitwalment residenti, ikun hemm ftehim ta' deroga minnhom.";

(b) il-paragrafu 2 huwa sostitwit b'dan li ġej:

"2. L-Istati Membri għandhom jiżguraw li l-entitajiet tal-ADR:

(a) iżommu sit web aġġornat li jipprovdi lill-partijiet aċċess faċli għal informazzjoni dwar il-proċedura tal-ADR, u li jippermetti lill-konsumaturi jressqu lmenti u d-dokumenti ġustifikattivi meħtieġa online b'mod li jistgħu jiġu rintraċċati;

(b) jippermettu lill-konsumaturi jagħżlu jekk iressqux ilmenti u dokumenti ġustifikattivi oħra u jaċċessaw l-ADR f'format diġitali jew mhux diġitali;

(c) meta joffru proċeduri tal-ADR diġitali, jipprovduhom permezz ta' għodod faċilment aċċessibbli u inklużivi;

(d) meta jintużaw mezzi awtomatizzati fil-proċess tat-teħid tad-deċiżjonijiet tal-ADR:

(i) jgħarrfu lill-partijiet minn qabel b'mod ċar, li jinftiehem u faċilment aċċessibbli dwar l-użu tagħhom; u

(ii) jiżguraw li l-partijiet ikollhom id-dritt jitolbu li l-eżitu tal-proċedura tal-ADR jiġi rieżaminat minn persuna fiżika mill-entità tal-ADR li tissodisfa r-rekwiżiti tal-Artikolu 6(1);

(e) jgħarrfu lill-partijiet bid-dritt tagħhom li jitolbu li l-eżitu tal-proċedura tal-ADR jiġi rieżaminat minn persuna fiżika kif imsemmi fil-punt (d)(ii);

(f) jistgħu jiġbru każijiet fi grupp bil-kundizzjoni li:

(i) il-konsumatur ikkonċernat jiġi mgħarraf bir-raggruppament; u

(ii) il-persuni fiżiċi responsabbli mill-każijiet raggruppati jkollhom biżżejjed għarfien biex jittrattaw il-każ skont l-Artikolu 6(1), il-punt (a);

(g) jaċċettaw tilwim domestiku, transfruntier u, fejn applikabbli, ma' negozjanti minn pajjiż terz;

(h) jieħdu l-miżuri meħtieġa biex jiżguraw li l-ipproċessar tad-data personali jikkonforma mar-regoli dwar il-protezzjoni tad-data personali stabbiliti fir-Regolament (UE) 2016/679 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill (*).

L-Istati Membri jistgħu jistabbilixxu kundizzjonijiet addizzjonali għar-raggruppament tal-każijiet imsemmija fil-punt (f) tal-ewwel subparagrafu.

(*) Ir-Regolament (UE) 2016/679 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tas-27 ta' April 2016 dwar il-protezzjoni tal-persuni fiżiċi fir-rigward tal-ipproċessar ta' data personali u dwar il-moviment liberu ta' tali data, u li jħassar id-Direttiva 95/46/KE (Regolament Ġenerali dwar il-Protezzjoni tad- Data) (ĠU L 119, 4.5.2016, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).";

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

"(a) il-konsumatur ma ppruvax jikkuntattja lin-negozjant ikkonċernat sabiex jiddiskuti l-ilment u, bħala l-ewwel pass, ifittex li jsolvi l-kwistjoni direttament ma' dak in-negozjant, mingħajr ma jiddaħħlu regoli sproporzjonati dwar il-format jew is-sustanza ta' tali kuntatt;";

(d) jiżdiedu l-paragrafi li ġejjin:

"8. L-Istati Membri għandhom jiżguraw li, meta entità kompetenti tal-ADR tiddeċiedi li tikkunsidra lment tal-konsumatur skont ir-regoli tagħha ta' proċedura, in-negozjant ikkonċernat jiġi kkuntattjat minn dik l-entità tal-ADR u mistieden jipparteċipa fil-proċedura tal-ADR, irrispettivament minn jekk il-parteċipazzjoni ta' dak in-negozjant hijiex obbligatorja jew le.

9. L-Istati Membri għandhom jiżguraw li n-negozjanti stabbiliti fit-territorji tagħhom li jiġu kkuntattjati minn entità kompetenti tal-ADR, jinfurmaw lil dik l-entità tal-ADR jekk jaqblux jew le li jipparteċipaw fil-proċedura tal-ADR proposta. In-negozjant għandu jwieġeb lill-entità tal-ADR f'perjodu raġonevoli, li ma għandux jaqbeż l-20 jum ta' xogħol. Fil-każ ta' tilwim kumpless jew f'ċirkostanzi eċċezzjonali, l-entità rilevanti tal-ADR tista' testendi dak il-perjodu, li fi kwalunkwe każ ma għandux jaqbeż it-30 jum ta' xogħol. L-entità tal-ADR għandha tinforma lill-konsumatur bl-estensjoni tal-perjodu, fejn applikabbli.

Meta n-negozjant jonqos milli jwieġeb fil-perjodu msemmi fl-ewwel subparagrafu, l-entità tal-ADR tista' tippreżumi li n-negozjant irrifjuta li jipparteċipa fil-proċedura tal-ADR u tista' tagħlaq il-każ. L-entità tal-ADR għandha tinforma lill-konsumatur b'dan. Il-konsegwenzi tan-nuqqas ta' tweġiba għandhom jiġu stabbiliti fil-leġiżlazzjoni nazzjonali.

Id-dmir ta' tweġiba msemmi fl-ewwel subparagrafu ma għandux japplika fil-każijiet li ġejjin:

(a) meta l-parteċipazzjoni tan-negozjant fil-proċedura tal-ADR tkun obbligatorja;

(b) meta l-eżiti tal-ADR jistgħu jinkisbu mingħajr il-kunsens tan-negozjant sabiex jipparteċipa fil-proċedura tal-ADR; jew

(c) meta n-negozjant ikun diġà ntrabat kuntrattwalment li jintużaw entitajiet tal-ADR għas-soluzzjoni ta' tilwim mal-konsumaturi.";

(5) l-Artikolu 6 huwa emendat kif ġej:

(a) fil-paragrafu 1, il-punt (a) huwa sostitwit b'dan li ġej:

"(a) għandhom l-għarfien u l-ħiliet meħtieġa fil-qasam tas-soluzzjoni alternattiva jew ġudizzjarja għat-tilwim mal-konsumaturi, kif ukoll komprensjoni ġenerali tal-liġi u, meta jiġi ttrattat tilwim transfruntier, komprensjoni ġenerali tad-dritt internazzjonali privat;";

(b) fil-paragrafu 3, jiddaħħal il-punt li ġej:

"(aa) fejn tilwima tiġi ttrattata minn entità tal-ADR u l-persuni fiżiċi responsabbli għas-soluzzjoni tat-tilwim ikunu impjegati jew remunerati esklużivament min-negozjant individwali, l-entità tal-ADR għandu jkollha aċċess biss għad-data strettament relatata mal-każ u pprovduta speċifikament min-negozjant jew mill-konsumatur;";

(c) il-paragrafu 6 huwa sostitwit b'dan li ġej:

"6. Għall-finijiet tal-paragrafu 1, il-punt (a) ta' dan l-Artikolu, l-Istati Membri għandhom jiżguraw li l-entitajiet tsal-ADR jipprovdu t-taħriġ neċessarju għall-persuni fiżiċi responsabbli mill-ADR. L-awtoritajiet kompetenti għandhom jissorveljaw l-iskemi ta' taħriġ stabbiliti mill-entitajiet tal-ADR, abbażi tal-informazzjoni mwassla lilhom f'konformità mal-Artikolu 19(3), il-punt (g).";

(6) l-Artikolu 7 huwa emendat kif ġej:

(a) fil-paragrafu 1, jiżdied il-punt li ġej:

"(p) fejn japplika, dettalji ta' kuntatt tal-awtoritajiet nazzjonali li jinfurzaw l-atti legali tal-Unjoni u nazzjonali dwar prattiki u termini kummerċjali inġusti.";

(b) il-paragrafu 2 huwa emendat kif ġej:

(i) il-parti introduttorja hija sostitwita b'dan li ġej:

"2. L-Istati Membri għandhom jiżguraw li, mill-inqas kull sentejn, l-entitajiet tal-ADR jagħmlu r-rapporti tal-attività disponibbli għall-pubbliku fuq is-siti web tagħhom. Barra minn hekk, l-Istati Membri għandhom jesiġu li l-entitajiet tal-ADR jipprovdu, fuq talba, dawk ir-rapporti tal-attività fuq mezz li jservi għal żmien twil u bi kwalunkwe mezz ieħor li l-entitajiet tal-ADR iqisu xieraq. Dawk ir-rapporti għandhom jinkludu l-informazzjoni li ġejja relatata mat-tilwim kemm domestiku kif ukoll transkonfinali:";

(ii) il-punt (h) huwa mħassar;

(7) l-Artikolu 13 huwa emendat kif ġej:

(a) il-paragrafu 2 huwa sostitwit b'dan li ġej:

"2. L-informazzjoni msemmija fil-paragrafu 1 għandha tiġi pprovduta:

(a) fuq is-sit web tan-negozjant, fejn dan jeżisti, b'mod ċar, prominenti, li jinftiehem u faċilment aċċessibbli;

(b) fit-termini u l-kundizzjonijiet ġenerali tal-kuntratti ta' bejgħ jew ta' servizz bejn in-negozjant u konsumatur.";

(b) il-paragrafu 3 huwa sostitwit b'dan li ġej:

"3. L-Istati Membri għandhom jiżguraw li, f'każijiet meta tilwima bejn konsumatur u negozjant stabbilit fit-territorji tagħhom ma setgħetx tissolva b'segwitu għal ilment ippreżentat direttament mill-konsumatur lin-negozjant, in-negozjant ikun obbligat jipprovdi lill-konsumatur l-informazzjoni msemmija fil-paragrafu 1.";

(8) l-Artikolu 14 huwa sostitwit b'dan li ġej:

"*Artikolu 14*

Assistenza f'tilwim transfruntier

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

2. Kull Stat Membru għandu jaħtar punt ta' kuntatt tal-ADR responsabbli mill-kompitu msemmi fil-paragrafu 1. L-Istati Membri għandhom jagħtu r-responsabbiltà għat-tħaddim tal-punti ta' kuntatt tal-ADR liċ-ċentru tagħhom li jappartjeni għan-Network taċ-Ċentri Ewropej tal-Konsumaturi, jew, jekk dan ma jkunx possibbli, lill-organizzazzjonijiet tal-konsumatur jew lil kwalunkwe korp ieħor li jieħu ħsieb il-protezzjoni tal-konsumatur.

3. Meta jitolbu assistenza f'tilwim transfruntier, il-konsumaturi għandhom jużaw il-punt ta' kuntatt tal-ADR fil-post ta' residenza tagħhom, u n-negozjanti għandhom jużaw il-punt ta' kuntatt tal-ADR fil-post tal-istabbiliment tagħhom.

4. L-Istati Membri għandhom jiżguraw li, fuq talba, il-punti ta' kuntatt tal-ADR jiffaċilitaw il-komunikazzjoni bejn il-partijiet u l-entità kompetenti tal-ADR. Tali faċilitazzjoni għandha tinkludi mill-inqas il-kompiti li ġejjin:

(a) għajnuna fit-tressiq tal-ilment u, fejn xieraq, id-dokumentazzjoni rilevanti;

(b) appoġġ lill-partijiet, fejn ikun meħtieġ, bl-għoti tar-riżultati tat-traduzzjoni awtomatika tal-informazzjoni, id-dokumentazzjoni jew ir-regoli ta' proċedura;

(c) il-forniment lill-partijiet ta' informazzjoni ġenerali dwar id-drittijiet tal-konsumatur fil-livell tal-Unjoni u fil-livell nazzjonali tagħhom;

(d) il-forniment lill-partijiet spjegazzjonijiet tar-regoli ta' proċedura applikati mill-entitajiet speċifiċi tal-ADR;

(e) l-informazzjoni lill-konsumatur dwar mezzi oħra ta' rimedju meta tilwima ma tkunx tista' tiġi riżolta permezz ta' proċedura tal-ADR.

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

6. L-Istati Membri għandhom jesiġu li, fit-twettiq tal-attivitajiet tagħhom, l-atturi kollha li jassistu lill-konsumaturi f'tilwim transfruntier jew domestiku jipprovdu informazzjoni rilevanti lill-konsumaturi bi trasparenza sħiħa, inkluż informazzjoni dwar ir-regoli ta' proċedura u kwalunkwe tariffa applikabbli, u jagħmlu dan in bona fide.";

(9) l-Artikolu 17 huwa emendat kif ġej:

(a) il-paragrafu 2 huwa sostitwit b'dan li ġej:

"2. Il-kooperazzjoni msemmija fil-paragrafu 1 għandha tinkludi, b'mod partikolari, l-iskambji reċiproċi ta' informazzjoni dwar il-prattiki f'setturi speċifiċi tan-negozju li l-konsumaturi jkunu ressqu lmenti ripetuti dwarhom, inkluż dwar prattiki jew termini kummerċjali inġusti. Għandha tinkludi wkoll l-għoti ta' valutazzjoni u informazzjoni teknika mill-awtoritajiet nazzjonali lill-entitajiet tal-ADR fejn tali valutazzjoni jew informazzjoni tkun meħtieġa għall-ġestjoni ta' tilwim individwali u tkun diġà disponibbli.";

(b) il-paragrafu 3 huwa sostitwit b'dan li ġej:

"3. L-Istati Membri għandhom jiżguraw li l-kooperazzjoni u l-iskambji reċiproċi ta' informazzjoni msemmijin fil-paragrafi 1 u 2 ta' dan l-Artikolu jikkonformaw mar-regoli dwar il-protezzjoni tad-data personali stabbiliti fir-Regolament (UE) 2016/679.";

(10) l-Artikolu 20 huwa emendat kif ġej:

(a) fil-paragrafu 1, jiżdied il-paragrafu li ġej:

"Barra minn hekk, l-awtoritajiet kompetenti għandhom iwettqu kontrolli meħtieġa tal-funzjonament u l-attivitajiet tal-entitajiet tal-ADR biex jissorveljaw il-konformità mar-rekwiżiti ta' din id-Direttiva.";

(b) fil-paragrafu 6, l-ewwel sentenza hija sostitwita b'dan li ġej:

"6. Sad-9 ta' Lulju 2018, u sal-1 ta' Novembru kull erba' snin wara, kull awtorità kompetenti għandha tippubblika u tibgħat lill-Kummissjoni rapport dwar l-iżvilupp u l-funzjonament tal-entitajiet tal-ADR.";

(c) jiżdiedu l-paragrafi li ġejjin:

"8. Sal-20 ta' April 2026, il-Kummissjoni għandha tiżviluppa għodda interattiva diġitali li tkun faċli biex tintuża li tagħti informazzjoni dwar rimedju għall-konsumaturi, inkluż informazzjoni dwar l-użu tal-ADR f'kuntest transfruntier, kif ukoll links għal informazzjoni dwar id-drittijiet tal-konsumatur. Dik l-għodda għandu jkun fiha wkoll il-lista tal-entitajiet tal-ADR imsemmija fil-paragrafu 4 ta' dan l-Artikolu, u l-lista tal-punti ta' kuntatt tal-ADR innotifikati skont l-Artikolu 24(4), u għandha tinkludi l-links għas-siti web tagħhom. L-għodda għandha tinkludi wkoll funzjoni ta' traduzzjoni awtomatika li għandha tkun disponibbli għall-entitajiet tal-ADR u għall-punti tal-kuntatt tal-ADR mingħajr ħlas. Il-Kummissjoni għandha tippromwovi l-għodda u tiżgura l-manutenzjoni teknika tagħha.

L-Istati Membri huma mħeġġa jipprovdu link prominenti għall-għodda msemmija fl-ewwel subparagrafu fuq kwalunkwe sit web nazzjonali li jkollu għan simili.

L-awtoritajiet kompetenti għandhom jgħarrfu lill-punti ta' kuntatt tal-ADR u lill-entitajiet tal-ADR bil-funzjoni tat-traduzzjoni awtomatika msemmija fl-ewwel subparagrafu.

9. Il-Kummissjoni għandha toħloq network tal-punti ta' kuntatt tal-ADR.";

(11) fl-Artikolu 24, jiżdied il-paragrafu li ġej:

"4. Sal-20 ta' Marzu 2028 l-Istati Membri għandhom jikkomunikaw lill-Kummissjoni l-ismijiet u d-dettalji ta' kuntatt tal-punti ta' kuntatt tal-ADR maħtura skont l-Artikolu 14(2).".

Artikolu 2

Emenda għad-Direttiva (UE) 2015/2302

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

"(g) informazzjoni dwar proċeduri interni disponibbli għall-ipproċessar tal-ilmenti u dwar mekkaniżmi ta' soluzzjoni alternattiva għat-tilwim ('ADR') skont id-Direttiva 2013/11/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill (*) u, fejn applikabbli, dwar l-entità tal-ADR li huwa kopert minnha n-negozjant;

(*) Id-Direttiva 2013/11/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-21 ta' Mejju 2013 dwar is-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim tal-konsumaturi u li temenda r-Regolament (KE) Nru 2006/2004 u d-Direttiva 2009/22/KE (Direttiva dwar l-ADR tal-konsumaturi) (ĠU L 165, 18.6.2013, p. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).".

Artikolu 3

Emenda għad-Direttiva (UE) 2019/2161

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

"(b) iressqu lment liċ-ċentru kompetenti tan-Network taċ-Ċentri Ewropej tal-Konsumaturi, skont il-partijiet involuti.".

Artikolu 4

Emenda għad-Direttiva (UE) 2020/1828

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

Artikolu 5

Traspożizzjoni

1. Sal-20 ta' Marzu 2028, l-Istati Membri għandhom jadottaw u jippubblikaw il-miżuri meħtieġa biex jikkonformaw mal-Artikoli 1 sa 4 ta' din id-Direttiva. Huma għandhom minnufih jgħarrfu lill-Kummissjoni dwar dan.

Għandhom japplikaw dawk il-miżuri mill-20 ta' Settembru 2028.

2. Meta l-Istati Membri jadottaw il-miżuri msemmija fil-paragrafu 1, dawn il-miżuri għandu jkollhom referenza għal din id-Direttiva jew ikunu akkumpanjati minn tali referenza meta jiġu ppubblikati uffiċjalment. Il-metodi ta' kif issir dik ir-referenza għandhom jiġu stabbiliti mill-Istati Membri.

3. L-Istati Membri għandhom jikkomunikaw lill-Kummissjoni t-test tal-miżuri ewlenin tal-liġi nazzjonali li huma jadottaw fil-qasam kopert minn din id-Direttiva.

Artikolu 6

Dħul fis-seħħ

Din id-Direttiva għandha tidħol fis-seħħ fl-għoxrin jum wara dak tal-pubblikazzjoni tagħha f'*Il-Ġurnal Uffiċjali tal-Unjoni Ewropea*.

Artikolu 7

Destinatarji

Din id-Direttiva hija indirizzata lill-Istati Membri.

Magħmul fi Strasburgu, is-16 ta' Diċembru 2025.

Għall-Parlament Ewropew	*Għall-Kunsill*
Il-President	*Il-President*
R. METSOLA	M. BJERRE