CONSUMERPRO

BOOSTING PROFESSIONALS
IN CONSUMER PROTECTION

Il-Liġi tal-Konsumatur
Dokument bi sfond Teoretiku
2022-2023

General Consumer Law - Malta
November 2022 - version 1

European Commission

KONTENUT

Introduzzjoni għad-Dokument bi sfond Teoretiku 3
1. INTRODUZZJONI U STORJA TAL-POLITIKA DWAR IL-KONSUMATUR 5
2. DRITTIJIET U OBBLIGI TAL-KONSUMATUR FIL-QOSOR 5
2.1. Informazzjon li trid tingħata qabel il-Kuntratt 5
2.2. Dritt ta' irtirar mill-Kuntratt (Riċess) 9
2.3. Drittijiet tal-Konsumatur u Garanziji 11
2.4. Prattiċi Kummerċjali Mhux Ġusti (Żleali).... 15
2.5. Klawsoli Mhux Ġusti (Żleali) 17
3. SFIDI DWAR IL-POLICY TAL-KONSUMATUR 18
3.1. Informazzjoni qabel il-Kuntratt 17
3.2. Id-Dritt li tħassar Kuntratt 17
3.3. Drittijiet tal-Konsumatur u Garanziji 18
3.4. Prattiċi Kummercjali Inġusti 20
4. LIĠIJIET U REGOLAMENTI FUQ LIVELL EWROPEW U NAZZJONAL.... 21
4.1. Direttiva dwar Klawsoli Inġusti f'Kuntratti mal-Konsumatur ("UCTD") 21
4.2 Direttiva dwar Prattiċi Żleali fin-Negozju mal-Konsumatur ("UCPD")....21
4.3 Direttiva dwar id-Drittijiet tal-Konsumatur ("CRD") 222
4.4. Direttiva dwar il-Bejgħ ta' Oġġetti u Kontenut Diġitali u d-Direttiva dwar Servizzi Diġitali 233
4.5. Referenza Legali dwar id-Direttiva ġdida 'għal aħjar infurzar u modernizzar tar-Regoli ta' protezzjoni tal-konsumatur tal-Unjoni' (Modernisation Directive) 233
5. DEĊIŻJONIJIET RELEVANTI TAL-QRATI 244
5.1. Data base tal-Prattiċi Kummerċjali Inġusti 244
5.2. Data base tad-Direttiva dwar Klawsoli Inġusti 244
5.3. Data base tad-Direttiva tal-Drittijiet tal-Konsumaturi 244
5.4. Dokumentazzjoni ta' Deċiżjonijiet tal-Qorti Ewropea tal-Ġustizzja dwar il-Liġi tal-Konsumatur....244
5.5. Data base tal-Liġi tal-Konsumaturi 244
6. X'jista' jagħmel konsumatur meta jkollu problema?....244
6.1. Assoċjazzjonijiet Nazzjonali tal-Konsumaturi....244
6.2. Ċentru Ewropew tal-Konsumaturi (ECC-NET) 244
6.3. Proċeduri għal Talbiet Żgħar u Proċedura Ewropea dwar Talbiet Żgħar ("ESCP")....255
6.4. Awtoritajiet Pubbliċi....255
6.5. Entitajiet għal Soluzzjoni Alternattiva għat-Tilwim (ADR) and Platform Online għas-Soluzzjoni tat-Tilwim (ODR) 266
6.6. Azzjoni Kollettiva....27
6.7. Proċeduri ordinarji legali....27
7. GĦODOD OĦRA: DATABASE TAD-DEĊIŻJONIJIET TAL-QORTI EWROPEA....288

Nota: Dan il-materjal sar fil-kuntest tal-proġett *Consumer PRO*, li hu inizjattiva tal-Kummissjoni Ewropea taħt il-European Consumer Programme. L-għajnuna tal-Kummissjoni Ewropea ma tfissirx qbil mal-kontenut ta' dan id-dokument li jirrifletti biss il-perspettiva tal-awturi. Il-Kummissjoni ma tistax tinżamm responsabbli tal-użu tal-informazzjoni ta' dan id-dokument.

INTRODUZZJONI TA’ DAN ID-DOKUMENTI BI SFOND TEORETIKU

Għażiż qarrej,

Dan id-dokument ta’ sfond teoretiku hu parti mir-riżorsi li ġew żviluppati għall-Consumer Pro, inizjattiva tal-UE b’għan li organizzazzjonijiet tal-konsumatur u nies oħra li jaħdmu f’dan il-qasam ikunu aktar ippreparati biex jipproteġu lill-konsumaturi f’pajjiżhom.

L-għan ta’ dan id-dokument hu biex jipprovdi lilek u lit-tim tiegħek informazzjoni relevanti u ta’ użu fuq id-drittijiet tal-konsumatur. Il-kontenut ġie ppreparat minn esperti tal-BEUC f’dan il-qasam mill-perspettiva Ewropea biex jipprovdilek mezz sabiex:

- Tħarreġ malajr it-tim tiegħek li jaħdmu f’dan is-settur,
- Issib malajr informazzjoni xierqa,
- Tħarreġ lill-ħaddiema biex jinfurmaw aħjar lill-konsumaturi bid-drittijiet tagħhom, u,
-Tkabbar l-għarfien tal-Ministeri u Awtoritajiet ta’ pajjiżek dwar id-drittijiet tal-konsumatur.

Dan id-dokument bi sfond teoretiku hu bbażat fuq il-verżjoni ta’ qabel u ġie aġġornat biex jirrifletti t-tibdiliet li saru fid-Direttiva tad-Drittijiet tal-Konsumatur 2011/83/EU u d-Direttiva dwar Prattiċi Kummerċjali Inġusti Direttiva 2005/29/EC meta nbidlu bid-Direttiva (EU) 2019/2161 tas-27 Novembru 2019 li tejbet sew l-infurzar u sew regoli Ewropej li jipproteġu l-konsumaturi. Barra minn hekk, qed jinkludi aspetti ta’ kuntratti ta’ servizzi u kontenut diġitali tad-Direttiva (EU) 2019/770 li daħlet garanzija legali għall-kontenut u servizz diġitali.

Dwar Consumer PRO

Dan id-dokument bi sfond teoretiku jifforma parti min-numru ta’ għodod għat-taħriġ bi skop li jiġu adattati għal bżonnijiet speċifiċi f’pajjiżek. Hemm dokumenti teoretiċi oħra sew bl-Ingliż u lingwi oħra Ewropej dwar Drittijiet Diġitali u Rimedji Kollettivi.

Consumer PRO hu inizjattiva tal-Kummissjoni Ewropea taħt il-European Consumer Programme u implimentat mill-BEUC – l-Organizzazzjoni Ewropea tal-Konsumatur. L-għan hu li nkabbru l-abbilta’ tal-għaqdiet Ewropej tal-konsumatur u nies oħra mdaħħla fil-*policies* tal-konsumatur permezz ta’ edukazzjoni mhux formali. Il-proġett qed jiġi mħaddem fl-Istati Membri tal-UE, l-Iżlanda u n-Norveġja Għal aktar informazzjoni, jekk jogħġbok ikteb lill-Info@consumer-pro.eu.

Il-KE toffri wkoll taħriġ lill-SMEs li jkunu jridu jifhmu l-obbligi li għandhom meta jinnegozjaw mingħajr il-bżonn li jistudjaw l-isfond legali (ConsumerLawReady.eu).

1. INTRODUZZJONI U STORJA TAL-POLICY DWAR IL-KONSUMATURI

Wara t-twaqqif tas-'Suq Wieħed' Ewropew, kien essenzjali li jkun hemm politika soda u li l-500 miljun konsumaturi fis-suq UE jingħataw drittijiet qawwija.

Il-protezzjoni tal-konsumatur hi rikonoxxuta fit-Trattat dwar il-Funzjoni tal-Unjoni Ewropea (TFEU)[1]

Artiklu 12 TFU jistabillixxi li l-protezzjoni tal-konsumaturi trid titqies meta jiġu definiti u implimentati il-policies u l-azzjonijiet tal-Unjoni'.

Skont artiklu 169 TFUE, "[…] *tippromwovi l-interessi tal-konsumaturi u sabiex tassigura livell għoli ta' ħarsien tal-konsumatur, l-Unjoni għandha tikkontribwixxi għall-ħarsien tas-saħħa, is-sigurtà u interessi ekonomiċi tal-konsumaturi, kif ukoll il-promozzjoni tad-dritt tagħhom għall-informazzjoni, l-edukazzjoni u l-organizzazzjoni tagħhom infushom sabiex iħarsu l-interessi tagħhom" .* Din il-politika saret reali b'kunsiderazzjoni tal-iżviluppi fis-swieq u l-kompetenzi tal-UE. Il-konsumaturi llum huma protetti minn prattiċi kummerċjali inġusti, u d-dritt li jingħataw informazzjoni ċara u dettaljata qabel ma jiġi miftihem il-kuntratt. Huma wkoll għandhom drittijiet jekk ikollhom problemi meta jixtru prodotti, kontenut u servizzi diġitali.

Il-liġi Ewropea tal-Konsumatur inbniet dawn l-aħħar 30 sena b'direttivi li jgħaqqdu aspetti differenti tal-protezzjoni tal-konsumaturi. Is-sezzjonijiet ta' dan id-dokument ikopru l-istampa tad-drittijiet tal-konsumaturi kif ġew adottati mill-UE. Illum, ħafna mil-liġijiet Ewropej huma armonizzati, li jfisser li Stati Membri la jistgħu jżommu jew jadottaw livelli aktar għolja ta' protezzjoni lill-konsumaturi. Biss f'ċerti ċirkostanzi d-direttivi jaċċettaw li liġijiet nazzjonali jmorru 'l hemm minn dawn ir-regoli (eżempju, billi jinkludu aktar informazzjoni li għandha tingħata min-negozjant lill-konsumaturi qabel kuntratt). Hu importanti li nenfasizzaw li dawk l-affarijiet li mhux inklużi fil-liġijiet tal-EU huma fid-dritt tal-Istati Membri u għalhekk jistgħu jkunu differenti f'pajjiżi differenti (eżempju, l-istruttura ta' kuntratt).

2.1. Informazzjoni li trid tingħata qabel il-kuntratt

2. DRITTIJIET TAL-KONSUMATURI U OBBLIGI FIL-QOSOR

Qabel ma jintrabat b'kuntratt, il-konsumatur għandu jiġi infurmat b'ċerta informazzjoni biex ikun jista' jieħu deċiżjonijiet infurmati.

L-informazzjoni li tingħata qabel il-kuntratt trid tkun b'tali mod li konsumatur normali jkun kapaċi jaqraha u jifhimha. L-informazzjoni li trid tingħata qabel il-kuntratt hi stabbilita fid-Direttiva 2011/83/EU[2] , imsejħa "Direttiva dwar id-Drittijiet tal-Konsumatur' u tvarja skont it-tip ta' kuntratt:

- Artiklu 5 jagħti lista ta' informazzjoni li trid tingħata qabel ma konsumatur jixtri minn ħanut.
- Artiklu 6 jagħti lista ta' informazzjoni li trid tingħata meta konsumatur jixtri mill-bogħod u lil hinn mill-post ta' negozju (jiġifieri xiri online u d-dritt tat-tħassir tal-kuntratt).

[1] https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A12012E%2FTXT
[2] https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32005L0029

- Ċerti kuntratti bħal dawk tas-servizzi soċjali, kura tas-saħħa, logħob tal-azzard, kuntratti ta' timeshare huma eskluzi minn dawn il-ħtiġiet. Lista sħiħa ta' eżenzjonijiet tinstab f'artiklu 3(3) tad-Direttiva dwar id-Drittijiet tal-Konsumatur.

- Għal ċerta kuntratti, l-informazzjoni li għandha tingħata lill-konsumaturi qabel il-kuntratt huma speċifikati fil-liġijiet settorjali, bħal kuntratti ta' kreditu[3] jew kuntratti ta' servizzi ta' komunikazzjoni elettroniċi[4].
- hArtiklu 3(4) tad-Direttiva tad-Drittijiet tal-Konsumatur jaċċetta li Stati Membri ma jinkludux l-eżenzjoni tal-informazzjoni li tingħata fl-anqas somma li tkun fil-kuntratt (anqas minn €50). Din l-eżenzjoni hi wkoll aċċettata fir-rigward ta' kuntratti li ma jsirux fil-post tan-negozju.

Fuq livell nazzjonali

Skont id-Direttiva tal-Drittijiet tal-Konsumaturi, l-Istati Membri jistgħu jżidu l-informazzjoni li għandha tingħata fil-kuntratti li jsiru fil-post tan-negozju. Biex tkun taf aktar, mur fuq ir-rapport tal-applikazzjoni tad-Direttiva tad-Drittijiet tal-Konsumaturi Final report u l-lista li hemm fl-aħħar[5].

Id-Direttiva taċċetta li dan isir biss għall-kuntratti li jsiru fuq il-post tan-negozju. Id-direttiva ma taċċettax li dan isir fuq kuntratti li ma jsirux fuq il-post tan-negozju biex l-informazzjoni tkun l-istess fil-pajjiżi kollha tal-UE[6].

Malta:

L-Att dwar l-Affarijiet tal-Konusmaturi (Kap 378) tal-liġijiet ta' Malta, CRD, japplika il-protezzjoni tal-konsumaturi. L-Att Nu 1/2022 ser jintroduċi numru ta' emendi fil-liġijiet Maltin biex jimplimentaw tibdil qawwi li Direttivi riċenti daħħlu biex itejbu il-protezzjoni tal-konsumatur.

Numru ta' tibdil li daħħlu l-Direttivi tal-Ħarsien tad-Drittijiet tal-Konsumaturi ser jiġu imdaħħla fil-liġijiet Maltin. Biss dawn jinsabu fl-Abbozz No 9 tal-26.07.2022. Dawn it-tibdiliet ser jamendaw sew il-Liġi dwar l-Affarijiet tal-Konsumaturi u regolamenti sussidjarji fosthom Regolamenti Affarijiet tal-Konsumaturi (Prezzijiet) u r-Regolamenti dwar id-Drittijiet tal-Konsumaturi.

Numru ta' tibdil fil-liġijiet ta' Malta ser isiru hekk:

- Limitu ta' €30 għall-applikazzjoni tas-CRD għall-kuntratti li ma jkunux saru fil-ħanut (Art 3.4)
- L-informazzjoni tal-kuntratt trid tkun f'xi waħda mill-lingwi uffiċjali (Art 6.7)
- Il-kuntratti li jsiru permezz tat-telefon iridu jsiru wkoll bil-miktub (Art. 8.6)
- Id-Depożitu jrid isir wara 14-il ġurnata minn meta jsir il-kuntratt (Art. 9.8)

Id-Direttiva tad-Drittijiet tal-Konsumatur kif inbidlet bid-Direttiva (EU) 2019/2161 ittejjeb l-infurzar u tinkludi regoli moderni Ewropej għall-protezzjoni tal-konsumatur, hekk imsejħa "Modernisation Directive". Mit-28 Mejju 2022 (id-data ta' meta għandhom jidħlu fis-seħħ dawn it-tibdiliet fil-liġijiet

[3] Direttiva 2008/48/EC tal-Parlament u Kunsill Ewropew tat-23 April 2008 fuq arranġamenti ta' kreditu għall-konsumaturi u li tirrevedi id-Direttiva 87/102/EEC

[4] Ara Direttiva (EU) 2018/1972 (European Electronic Communications Code), Artikli 102–107.

[5] https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/overview_regulatory_choices.pdf

[6] Għall-kuntratti mill-bogħod u li ma jkunux saru fil-ħanut, taħt Artiklu 6(7) CRD, l-Istati Membri għandhom l-għażla biss li jżommu jew jintroduċu li l-informazzjoni dwar il-kuntratt trid tingħata fil-lingwa nazzjonali biex tassigura li l-informazzjoni tkun tista' tinftiehem mill-konsumaturi.

nazzjonali), l-informazzjoni ta' qabel il-kuntratt ser tiġi aġġornata u ser ikun hemm aktar informazzjoni li għandha tingħata qabel il-kuntratti li jsiru 'l bogħod mill-post tan-negozju.

Per eżempju, in-negozjant hu obbligat li jagħti sew in-numru tat-telefon u l-indirizz tal-email. In-negozjanti li jistgħu jipprovdu mezzi oħra ta' kommunikazzjoni (eż. chats, automated voice assistants, chatbots, eċċ.), biex jassiguraw kuntatt dirett u effettiv mal-konsumatur. In-negozjant hu obbligat li jinforma sew u fil-ħin jekk il-konsumatur hux ser iħalli lin-negozjant iżomm kont sew ta' dak u ta' meta jingħata. Fejn jgħodd, in-negozjant irid jinforma lill-konsumaturi jekk il-prezz hux wieħed maħdum għalih personalment bl-AI.

Mit-28 ta' Mejju 2022, l-Artiklu 6a l-ġdid tad-Direttiva tad-Drittijiet tal-Konsumatur riveduta ser iżid l-informazzjoni li trid tingħata meta l-kuntratt ikun online. Qabel ma jsir il-kuntratt, in-negozjant irid jinforma lill-konsumaturi dwar il-fatturi li jpoġġu l-offerti f'pożizzjoni bħala riżultat ta' tfittxija online u l-importanza ta' dawn il-fatturi meta mqabbla ma' fatturi oħra. Barra din l-informazzjoni, il-konsumaturi jridu jkunu mgħarrfa b'din l-informazzjoni:

- Jekk dak li qed joffri l-prodotti, servizzi jew kontenut diġitali hux negozjant jew le, ibbażata fuq l-informazzjoni li dak li qed joffri dawn l-affarijiet irid jagħmel lil dak li jkun qed ibigħ online.
- Meta dak li jkun qed joffri il-prodott ma jkunx negozjant, id-drittijiet tal-konsumatur ma japplikawx għall-kuntratt.
- Meta jkun negozjant, il-konsumatur irid ikun jaf bl-obbligi li hemm bejn dak li qed joffri l-prodotti, servizz jew kontenut diġitali u min qed ibigħ online.

Din l-informazzjoni trid tingħata b'mod ċar, xieraq u li tinftihem u b'mod adattat mal-mezzi ta' kommunikazzjoni li jkunu qed jiġu użati. Per eżempju, din l-informazzjoni tkun f'sezzjoni tal-website li tkun impoġġija direttament mal-paġna fejn tkun qed issir l-offerta.

Fuq livell nazzjonali

L-Istati Membri jistgħu jimponu informazzjoni oħra ma' dak li hemm fid-direttiva meta l-bejgħ qed isir online.

Malta:

Fl-Abbozz li hemm, id-definizzjoni ta' 'online marketplace' ġiet inkluża f'Art. 51A tal-Att dwar id-Drittijiet tal-Konsumaturi (Kap 378) flimkien ma emendi oħra. Dawn jinkludu il-ħtiġiet imposti fuq in-negozjant ta' 'online marketplaces' li jġibu fis-seħħ f'dan is-suq il-kundizzjonijiet dwar l-informazzjoni li trid tingħata meta jsir bejgħ skond CRD.

Barra l-lista ta' informazzjoni li trid tingħata, id-Direttiva tad-Drittijiet tal-Konsumatur tgħid b'mod ċar kif din l-informazzjoni trid tingħata:

Artiklu 7 jinkludi l-ħtiġiet formali ta' kif trid tingħata din l-informazzjoni skont it-tip ta' kuntratt li jsir 'il bogħod min-negozju. Per eżempju, id-direttiva tgħid li meta l-bejgħ ikun b'dan il-mod, l-

informazzjoni trid tkun miktuba (jew fuq karta jew, bil-qbil mal-konsumatur, b'mezz ieħor li ma jitħassarx[7]) b'mod ċar, sempliċi u li tinftiehem.

Artiklu 8 fih lista ta' ħtiġiet formali meta l-kuntratt isir mill-bogħod. Id-Direttiva tgħid li l-informazzjoni li trid tingħata qabel il-kuntratt trid tingħata b'mod faċli skont il-mezz ta' kommunikazzjoni li tkun qed tintuża bi kliem ċar u li tinftiehem. Fir-realta' dan ifisser li l-informazzjoni trid tkun ippreżentata b'mod faċli li tinstab u mpoġġija b'mod viżibbli lill-konsumaturi. L-informazzjoni li tingħata jrid ikollha ċertu fatturi. Id-Direttiva tgħid li meta l-kuntratt ikun b'mod elettroniku u jinkludi ħlas[8], in-negozjant irid jinforma lill-konsumatur b'mod importanti u ċar qabel isir il-kuntratt minn tal-anqas:

- il-karatteristiċi tal-prodott jew servizz.
- l-ispiża totali tal-prodott jew servizz.
- it-tul tal-kuntratt u/jew il-kundizzjoni biex il-kuntratt jitħassar jekk il-kuntratt ma jkoprix biss tul ta' żmien.
- fejn applikabbli, it-tul ta' żmien fi fih il-konsumatur ikollu ċerti obbligi fil-kuntratt.

Qabel ma jiġi finalizzat il-kuntratt, il-konsumaturi jridu jkunu infurmati b'mod ċar li huma obbligati li jħallsu. Jekk din l-informazzjoni ma tingħatax, il-konsumaturi ma jkunux marbuta bil-kuntratt[9]. Dan ifisser li l-buttuna fuq il-website jew app li tintuża biex jiġi aċċettat il-kuntratt trid tkun tikketta ċara. It-tikketta trid tkun fuq il-buttuna jew ħdejha.

Aktar minn hekk, id-Direttiva għandha regoli għall-kuntratti fejn il-mezz ta' kommunikazzjoni għandu ċerta restrizzjonijiet fuq l-ammont ta' informazzjoni li tingħata. Eżempju ħu kuntratt li jsir permezz tat-telefon u SMS.[10] F'sitwazzjonijiet bħal dawn, id-Direttiva taċċetta li l-informazzjoni li tingħata qabel il-kuntratt tkun aktar limitata. Biss l-informazzjoni l-oħra li għandha tingħata skont l-Artiklu 6(1) trid tingħata b'mezz ieħor b'mod sempliċi u b'lingwa li tinftiehem (eż. email, jew hyperlink fuq il-webpage).

Fuq livell nazzjonali

L-Istati Membri ma jistgħux jimponu informazzjoni oħra li għandha tingħata qabel il-kuntratt f'każi barra dik imposta mid-Direttiva ħlief meta l-kuntratt isir permezz tat-telefon. F'dan il-każ, l-Istat Membru jista' jobbliga lin-negozjant li jikkonferma l-offerta lill-konsumatur li jkun marbut bil-kuntratt biss wara li jiffirma l-approvazzjoni tiegħu bil-miktub[11]. L-Istati Membri jistgħu jobbligaw li l-konferma mill-konsumaturi trid tkun fuq mezz li ma jitħassarx.
Biex tkun taf kif l-Istati Membri daħħlu din id-Direttiva fil-liġijiet tagħhom mur Consumer Law database[12].

***Malta*:**

Il-liġi dwar id-Drittijiet tal-Konsumaturi kienet ġiet fis-seħħ fl-1996 u ġiet emendate b'mod qawwi fl-2014. L-Abbozz li hemm bħalissa ser ikompli jemenda din il-Liġi.

Permezz tad-Direttiva tal-Drittijiet tal-Konsumatur kif inbidlet, il-konsumaturi ser jibbenefikaw ukoll anki meta huma ma jħallsux bi flus imma permezz li jipprovdu data personali biex jirċievu servizzi u kontenut diġitali. Imma r-regoli tad-Direttiva ma japplikawx meta d-data personali mitluba hi

[7] Artiklu 7(1) CRD.
[8] Artiklu 8(2) CRD.
[9] Idem, it-tieni subparagraph.
[10] Artiklu 8(4) u (5) CRD.
[11] Artiklu 8(6) CRD.
[12] https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

neċessarja biex jintużaw dawn is-servizzi jew minħabba bżonnijiet legali (eż. L-indirizz tal-email fejn is-servizz diġitali jrid jintbagħat u reġistrat għas-sigurta' u identifikazzjoni skont il-liġi li tapplika).

Id-dritt li konsumatur jirtira minn kuntratt hu dritt b'saħħtu li l-liġi Ewropea tagħti lill-konsumaturi. Dan id-dritt jippermetti li l-konsumatur jista' jħassar, mingħajr ma jagħti raġuni, il-kuntratt fi żmien 14-il ġurnata wara li jkunu rċevew il-prodott. Ir-regoli ta' dan id-dritt jippermettu li l-konsumatur japprova s-servizz u jiddeċiedi, matul l-14-il ġurnata jekk iżommx il-kuntratt jew le.

2.2. Dritt ta' Irtirar mill-Kuntratt (Riċess)

Hemm żewġ metodi ta' irtirar li japplikaw għall- kontenut diġitali li jiddependu fuq il-metodu li jwassal il-mezz diġitali. Jekk il-kontenut jiġi mwassal permezz ta' xi ħaġa tanġibbli (eż. DVD b'film jew logħba bil-video), id-dritt li tirtira mill-kuntratt irid isir fi żmien 14-il ġurnata minn meta twassal l-oġġett. Jekk il-kontenut diġitali jitwassal online ma jkunx hemm dritt ta' irtirar li japplikaw taħt ċerta kundizzjonijiet - approvazzjoni biex jitniżżel il-kontenut diġitali qabel l-14-il ġurnata, twissija li ma hemmx dritt ta' irtirar mill-kuntratt u rikonoxximent mill-konsumatur.[13]

- Sussegwentiment ma' Artiklu 9 tad-Direttiva dwar id-Drittijiet tal-Konsumatur, jgħodd id-dritt ta' irtirar għall-kuntratti li jkunu saru 'l bogħod u barra n-negozju.
- Artiklu 11 tad-Direttiva dwar id-drittijiet tal-konsumatur tagħti informazzjoni kif il-konsumaturi jistgħu jużaw id-dritt ta' irtirar mill-kuntratt.

> Id-dritt ta' irtirar (riċess) hu għodda importanti li l-liġi Ewropea tagħti lill-konsumaturi għaliex jista' jirtira mill-kuntratt fi żmien 14-il ġurnata mingħajr ma jagħti raġuni.

- Artiklu 12 iqis l-effetti tal-użu tad-dritt tal-irtirar.
- Artiklu 13 u 14 jagħti l-obbligi tan-negozjant u tal-konsumatur meta jkun hemm irtirar.
- Artiklu 15 iqis l-effetti ta' l-irtirar mill-kuntratt fuq kuntratti addizjonali.
- Fl-aħħar, Artiklu 10 tad-Direttiva jispeċifika l-konsegwenzi fuq in-negozjanti jekk ma jagħtix l-informazzjoni ta' qabel il-kuntratt (eż. Id-dritt ta' irtirar mill-kuntratt jiġi estiż għal 12-il xahar mid-data li jispiċċaw l-14-il ġurnata, li l-prezz ma jitnaqqasx, dritt kondizzjonali mill-obbligu ta' ħlas għas-servizz u kontenut digitali online li jkun ircieva).

Biss mhux kull kuntratt li jkun sar mill-bogħod jew barra n-negozju jġib miegħu d-dritt ta' irtirar. Hemm 13-il każ fejn dan id-dritt ma jgħoddx:

- Prodotti li jkunu ġew irranġati skont talba tal-konsumatur;
- Kuntratti għal servizzi, wara li ġie mogħti s-servizz jekk qabel ma beda s-servizz, il-konsumatur ikun qabel mal-għoti tas-servizz u jkun qabel illi ser jitlef id-dritt ta' l-irtirar jekk is-servizz ikun mogħti kollu;

[13] Artiklu 16(m) CRD.

- Prodotti li jkunu ssiġillati u li ma jkunux jistgħu jintuzaw minħabba protezzjoni tas-saħħa u iġene wara li nfetaħ mill-konsumatur
- Kuntratti wara xiri minn irkant pubbliku, eċċ.

Il-lista sħiħa tal-eżenzjonijiet qegħda f'Artiklu 16 tad-Direttiva tad-Drittijiet tal-Konsumatur.
Għal aktar eżempji prattiċi mur Sezzjoni 5.11 tal-Gwida għall-interpretazzjoni u applikazzjoni tad-Direttiva tad-Drittijiet tal-Konsumatur mur hawn.

Mit-28 ta' Mejju 2022, meta tiġi applikata l-Modernisation Directive, l-Istati Membri għandhom id-dritt li fil-liġijiet tagħhom jestendu d-dritt ta' irtirar minn 14 sa 30 ġurnata għal żewġ tipi ta' kuntratti li ma jkunux saru fin-negozju:

- Meta n-negozjant ikun żar id-dar tal-konsumaturi mingħajr stedina jew qbil minn qabel; u
- Żjarat f'postijiet organizzati min-negozjati bl-għan jew b'effett li jinbigħu prodotti lill-konsumaturi imħajra.

L-għan ta' din il-possibilta' hu li joffri aktar protezzjoni lill-konsumaturi li jużaw dawn il-mezzi ta' xiri. In-negozjant hu obbligat li qabel mal-konsumatur jaċċettat il-kuntratt, irid jinfurmahom dwar it-tul ta' żmien li huma għandhom biex jirtiraw mill-kuntratt[14].

Fid-Direttiva tad-Drittijiet tal-Konsumatur oriġinali, id-dritt li tirtira mill-kuntratt kien jgħodd għax-xiri ta' prodott. Taħt l-Artiklu 3(1)(a) CRD, li ġie introdott mill-Modernization Directive, il-konsumatur għandu d-dritt li jirtira mill-kuntratt meta huma jakkwistaw kontenut diġitali jew servizz diġitali mhux bi ħlas iżda billi jipprovdu data personali (sakemm id-data mhix bżonjuża biex isir il-kuntratt jew xi ħtieġa legali). Id-Direttiva issa tpoġġi obbligi preċizi sew fuq in-negozjant[15] u anki fuq il-konsumaturi[16] meta il-kuntratt ikun fuq data diġitali.

Aktar minn hekk, id-Direttiva tobbliga lill-Istati Membri li jassiguraw li jkun hemm sanzjonijiet effettivi, proporzjonali u li jiskoraġġixxu l-ksur ta' liġijiet il-ġodda. L-Artiklu 24 tas-CRD ikompli billi jipprovdi poteri li jimponu multa ta' 4% tad-dħul f'sena fuq in-negozjanti jew sa €2 million fejn ma hemmx informazzjoni fuq id-dħul meta jkun hemm azzjoni koordinata[17] fuq ksur li jaffettwaw konsumaturi f'aktar minn pajjiż wieħed. L-Istati Membri għandhom id-dritt li jimponu multi aktar għoljin.

---

[14] Sal-15.02.2022 l-informazzjoni dwar l-għażliet li għamlu l-Istati Membri meta setgħu ivarjaw mid-Direttiva ma kienitx għada ġiet aġġornata fuq il-website tal-Kummissjoni Ewropea
[15] Paragrafi ġodda 4 – 8 in artiklu 13 CRD.
[16] Paragrafu ġdid 2a in Artiklu 14 CRD.
[17] Ara r-Regola (EU) 2017/2394 fuq il-kooperazzjoni bejn l-awtoritajiet nazzjonali responsabbli biex jinfurzaw il-liġijiet li jipproteġu l-konsumaturi.

Id-Direttiva għandha tqis ukoll ċerti aspetti oħra tal-kuntratti tal-bejgħ ta' prodotti [18] (imsejħa "SGD") u Direttiva fuq il-Kontenut u Servizzi Diġitali (imsejħa "DCD") [19] - żewġ għodod importanti li jipproteġu l-konsumatur għaliex qed jintroduċu garanziji simili fuq prodotti, fuq kontenut u servizzi diġitali.

Id-DCD hi dwar il-bejgħ ta' kontenut u servizzi diġitali. Il-kontenut diġitali hu mfisser bħala *data* li hi pprovduta u mogħtija b'mod diġitali (eż., mużika, video, eċċ.), filwaqt li servizz diġitali jfisser mezz li bih tista' toħloq u tipproċessa u terfa' *data* b'forma diġitali (ez. Cloud), jew servizzi li bihom tkun tista' taqsam id-*data* u tikkomunika ma' ħaddieħor (eż., Facebook, YouTube, eċċ.). Id-DCD tapplika indipendentament mill-metodu jew mezz li bih tittrażmetti jew tikseb il-kontenut u servizzi diġitali. Id-Direttiva tapplika wkoll għal kull mezz tanġibbli (li tista' tmissu) li jintuża biss biex jittrażmetti kontenut diġitali (ez., DVDs). Din tapplika wkoll għal Servizzi ta' *Number independent interpersonal communication* (eż., WhatsApp) imma ma tapplikax għall-internet u kommunikazzjoni elettronika[20].

L-SGD tkopri kull kuntratt ta' bejgħ ta' prodott sew jekk il-kuntratt ikun sar mill-konsumatur fin-negozju jew permezz ta' mezzi oħra fejn il-bejgħ isir mill-bogħod. Prodotti li għandhom parti diġitali (eż., *smart washing machine* jew *smart watch*) jaqgħu taħt l-SGD.
Taħt l-SGD[21], il-bejjiegħ hu responsabbli sa sentejn għal affarijiet li ma jaqblux mal-ispeċifikazzjonijiet jew difett fil-manifattura meta oġġett jingħata lill-konsumatur:

- Taħt id-Direttiva [22], jekk difett joħroġ fl-ewwel sena, il-bejjiegħ hu awtomatikament responsabbli.
- Imma jekk id-difett joħroġ wara l-ewwel sena, il-bejjiegħ għandu dritt li jitlob lill-konsumatur iġib prova li dan id-difett kien hemm meta nxtara l-oġġett.

L-SGD tkopri wkoll oġġetti li jkollhom *software* installat (eż., *smart phone*) u affarijiet li huma mqabbdin ma' servizzi diġitali (eż, prodotti ta' *internet-of-things*) sakemm il-kontenut diġitali hu bżonjuż biex l-oġġett jaħdem u kien installat meta nbiegħ l-oġġett. Dan ifisser li, per eżempju, jekk *software* għas-sigurta' jew is-*software* ma jiġix imġedded il-konsumatur jibbenefika mid-drittijiet legali. Imma jekk l-oġġett u s-*software* huma offruti separati (eż., il-konsumatur iniżżel *app* li ma tkunx ġiet installata minn qabel il-bejgħ), hemm, jekk is-software ma jkunx skont l-ispeċifikazzjonijiet jew ikollha difett fil-manifattura, il-konsumatur ikun kopert bid-DCD.

[18] Direttiva (EU) 2019/771 tal-Parlament u Kunsill Ewropew tal-20 Mejju 2019 dwar ċertu aspetti dwar kuntratti tal-bejgħ ta' oġġetti, li qed tamenda Regola (EU) 2017/2394 u Direttiva 2009/22/EC, u t-tneħħija tad-Direttiva 1999/44/EC
[19] Direttiva (EU) 2019/770 tal-Parlament u Kunsill Ewropew tal-20 Mejju 2019 fuq ċerti aspetti dwar kuntratti li jipprovdu kontenut u servizzi diġitali
[20] Artiklu 3(5)(b) DCD.
[21] Artiklu 10(1) SGD.
[22] Artiklu 11(1) SGD.

Livell Nazzjonali

Dwar ta' min hi r-responsabbilta' biex iġib il-provi, l-Istati Membri ingħataw id-dritt li jistgħu jestendu din il-bidla sa sentejn[23]. Minħabba f'hekk, l-Istati Membri adottaw id-Direttiva f'dan il-kuntest b'mod differenti – ara kif adottaw l-Istati Membri hawn[24].

Malta:

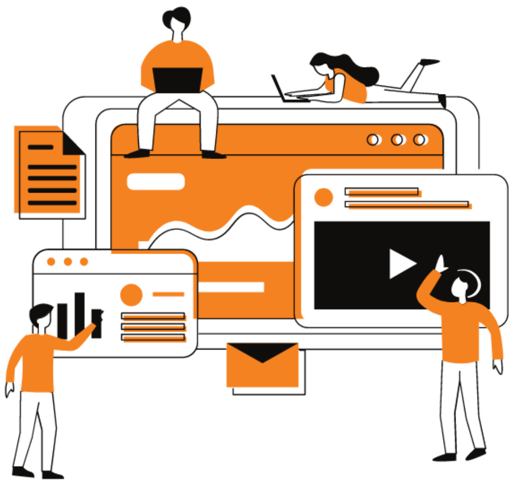
Ir-responsabbilta' tan-negozjant u min irid jipprova li l-oġġett jew servizz, inkulżi dawk diġitali, mhux konformi mal-kuntratt huma regolati bl-Art 78 tal-liġi dwar id-Drittijiet tal-Konsumatur. Din il-liġi fiha wkoll meta li l-perjodu ta' sentejn jiġi sospiż waqt in-negozjar.

Dwar il-kontenut u s-servizzi diġitali:

- Skont l-Artiklu 12(2) tad-DCD, jekk il-kuntratt li jkun daħal għalih il-konsumatur jagħtih il-faċilita' li jniżżlu darba biss (eż.,tniżżel kanzunetta) jew numru ta' drabi r-responsabbilta' li turi li l-kontenut jew is-servizz diġitali kien skont l-ispeċifikazzjoni kienet tajba, hi tal-bejjiegħ sakemm id-difett joħroġ fi żmien sena mill-bejgħ.
- Skont l-Artiklu 12(3) tad-DCD, fejn il-bejjiegħ irid jipprovdi fuq perjodu ta' żmien (eż., servizz ta' protezzjoni kontra *virus*), il-provi li *s-software* kien skont l-ispeċifikazzjonjiet (tul iż-żmien tal-kuntratt) huma responsabbilta' tal-bejjiegħ sakemm id-difett joħroġ fit-tul tal-kuntratt.
- Jekk il-bejjiegħ juri li l-ambjent diġitali tal-apparat tal-konsumatur ma jaqbilx mal-ispeċifikazzjoni teknika li għandu bżonn il-kontenut jew servizz diġitali, u li l-bejjiegħ ikun informa b'mod ċar u dettaljat lill-konsumatur b'dawn l-ispeċifikazzjoni teknika qabel il-bejgħ, ir-responsabbilta' tal-provi ddur fuq il-konsumatur. Il-konsumatur hu obbligat, sa ċertu limitu, biex jikkopera mal-bejjiegħ biex tiġi mgħarfa r-raġuni għaliex il-kontenut jew servizz diġitali ma jaqbilx mal-apparat tal-konsumatur.[25]

Biex jiġi deċiż jekk il-prodott, jew is-servizz diġitali, jew il-kontenut jaqbilx mal-ispeċifikazzjoni skont il-kuntratt, l-SGD u d-DCD introduċew numru ta' kriterji oġġettivi u suġġettivi. Per eżempju, kriterju oġġettiv hu li l-kontenut jew servizz diġitali jrid ikollu miegħu l-aċċessorji u istruzzjonijiet raġonevoli li l-konsumatur jistnna li jirċievi. Il-bejjiegħ tal-kontenut jew servizz diġitali hu obbligat li jinforma u jipprovdi *updates*, inklużi *updates* li jipprovdu sigurta', li jiggarantixxu li jżommu il-kontenut u servizz diġitali konformi. Min-naħa l-oħra, kriterji suġġettivi hu, per eżempju, li l-kontenut jew servizz diġitali hu skont kif hu deskritt, skont il-kwantita' u kwalita', jaħdem, hu kompatibbli, jaħdem u jaqsam informazzjoni ma' apparat ieħor u għandu karatteristiċi kif speċifikat fil-kuntratt. **Sew il-kriterji oġġettivi u suġġettivi għandhom l-istess saħħa.**

[23] Artiklu 11(2) SGD.
[24] Sal-15.02.2022 l-informazzjoni dwar t-trasposizzjoni tad-Direttivia mill-Istati Membri ma kienitx aġġornata fuq il-website tal-Kummissjoni Ewropea
[25] Artiklu 12 (4) and (5) DCD.



Fir-rigward tal-kontenut u servizz diġitali, il-kriterji suġġettivi u oġġettivi li jiggarantixxu konformita' huma skont l-Artiklu 7 u 8 tad-DCD, fejn Artiklu 9 jirregola it-tgħaqqid mhux sew, li jista' jwassal għal nuqqas ta' konformita' jekk: (a) il-kontenut jew servizz diġitali kienx mgħaqqad mill-bejjiegħ; jew (b) il-kontenut u s-servizz diġitali kellu jiġi mgħaqqad mill-konsumatur u l-integrettazzjoni ħażina kien minħabba nuqqas fl-istruzzjonijiet li ta l-bejjiegħ.

Dwar konformita' tal-prodotti, il-kriterji suġġettivi u oġġettivi huma mfissra f'artiklu 6 u 7 tal-SGD. L-istess għad-DCD, iktar regoli fuq in-nuqqas ta' konformita' minħabba installazzjoni żbaljata huma skont Artiklu 8 tal-SGD.

Kontra d-Direttiva dwar il-Bejgħ u Garanzija[26] tal-1999, sew l-SGD u d-DCD huma bbażati fuq prinċipju ta' "armonizzazzjoni massima"[27], li jfisser li l-Istati Membri jridu jżommu mad-Direttiva sakemm ma jkunx hemm xi eċċezjoni fid-Direttiva stess. Fil-fatt hemm ċertu għażliet li l-Istati Membri jistgħu jeċċedu r-regoli biex iżommu l-livell ta' protezzjoni li diġa' għandhom fil-leġiżlazzjoni tagħhom[28]. Minħabba f'hekk, ċerti Stati Membri għandhom ċerti regoli tal-SGD u tad-DCD differenti.
Il-*website* tal-KE tipprovdi ħarsa malajr iżda kompleta tas-sitwazzjoni[29] f'kull Stat Membru tat-tul tal-perjodu tal-garanzija legali. Fiha wkoll safejn waslu l-Istati Membri fl-adottazzjoni tad-Direttiva fil-liġi tagħhom[30] .
Fil-qosor, id-Direttiva l-ġdida stabilixxiet:

- li l-prodotti kollha, ġodda u *second-hand*, għandhom il-garanzija legali għal sentejn kif hemm fl-Artiklu 10 tad-Direttiva dwar il-Bejgħ ta' Oġġetti. Hemm lista stretta ta' rimedji li jridu jiġu mdaħħla fil-liġijiet nazzjonali ta' kull Stat Membru dwar nuqqas ta' konformita' fi prodotti, kontenut u servizzi diġitali. Il-konsumatur jista', skont l-Artiklu 13 u 14 tad-DCD u Artiklu 13 tal-SGD, jitlob tiswija jew li l-oġġett jinbidel u jekk din mhux possibbli jew mhux proporzjonata, tnaqqis mill-prezz jew kuntratt aktar ristrett.

- tiswija jew tibdil għandu jkun b'xejn għall-konsumatur skont Artiklu 14 (1) u dan jgħodd għall-kontenut jew servizz diġitali skont Artiklu (3) tad-DCD.

[26] Direttiva 1999/44/EC tal-Parlament u Kunsill Ewropew tal-25 May 1999 fuq ċerti aspetti dwar il-bejgħ ta' oġġetti u garanziji li hum assoċjati ma dan il-bejgħ.
[27] Artikliu 4 SGD and Artiklu 4 DCD.
[28] Per eżempju, skond l-Artikliu 11(2) tad-Direttiva dwar il-bejgħ ta' oġġetti, l-Istati Membri jistgħu jżommu jew jibdlu r-regola ta' min irrid iġib il-provi wara sena tal-bejgħ kif qiegħed fid-Direttiva.
[29] Sal-15.02.2022 informazzjoni, dwar kif l-Istati Membri jkunu amendaw il-liġijiet tagħhom skond id-Direttiva, ma kienitx għadha ġiet aġġornata fuq il-*website* tal-Kummissjoni Ewropea.
[30] Sal-15.02.2022 informazzjoni, dwar kif l-Istati Membri jkunu amendaw il-liġijiet tagħhom skond id-Direttiva, ma kienitx għadha ġiet aġġornata fuq il-*website* tal-Kummissjoni Ewropea.

- Id-DCD[31] tagħti regoli armonizzati fuq l-obbligi li għandhom il-konsumaturi u l-bejjiegħa f'każ li ma jkunx hemm konformita' fil-kontenut jew servizz diġitali.

- Id-Direttiva dwar il-Bejgħ ta' Oġġetti[32] tagħti l-poter lill-Istati Membri li fil-liġi tagħhom jippermettu li bi ftehim jitnaqqas it-tul tal-garanzija legali f'każ ta' prodott *second-hand* sakemm dan ma jkunx anqas minn sena.

- Id-DCD tipprovdi rimedji armonizzati[33], jekk il-bejjiegħ jonqos milli jagħti lill-konsumatur il-kontenut jew servizz diġitali jew meta l-kontenut jew servizz diġitali jkun mibdul mill-bejjiegħ[34].

- Id-DCD[35] tagħti dritt ta' rimedju fil-każ li l-kontenut jew servizz diġitali ma jkunx sew anki meta l-konsumatur ma jkunx ħallas bi flus iżda billi ta *d-data* personali (eż., jiftaħ kont fuq il-medja soċjali).
- Id-Direttiva dwar tal-Bejgħ ta' Oġġetti[36] ddaħħal regoli oħra barra dak li hemm li jobbligaw lill-bejjiegħ li jagħti lura l-ħlas imħallas mill-konsumatur, jew jibdel jew isewwi jew jagħti servizz meta l-prodott ma jkunux konformi jew ma jissodisfax il-bżonnijiet. Barra dan, id-Direttiva daħħlet garanzija speċjali kummerċjali – garanzija li l-prodott ser idum jaħdem mill-anqas tul ta' żmien. Jekk il-produttur joffri din it-tip ta' garanzija, huma obbligati direttament tul iż-żmien tal-garanzija kollu li jsewwu jew ibiddlu l-prodott taħt il-kundizzjonijiet li hemm f'Artiklu 14.
- Il-garanzija kummerċjali tista' tiġi offruta jew mill-bejjiegħ jew mill-manifattur. Din torbot legalment[37] lil min ikun ħareġ il-garanzija imma d-drittijiet tal-konsumatur ikunu skont il-kundizzjonijiet tal-kuntratt li jistgħu ivarjaw minn bejjiegħ għall-ieħor u ivarjaw minn prodott għall-ieħor li joffri l-istess bejjiegħ. Barra minhekk, il-kundizzjonijiet fir-reklamar fi żmien jew qabel il-kuntratt ikunu jiffurmaw parti mill-garanzija kummerċjali.

Biex nikkonkludu – Oqsma armonizzati mid-Direttivi

- Konformita' tal-prodott, prodotti b'element diġitali jew kontenut jew servizz diġitali:
    - Kriterji ta' konformita'
    - L-obbligi tal-bejjiegħ
- Rimedji
    - Rimedji meta l-kontenut jew servizz diġitali ma jingħatax
    - Rimedji meta ma jkunx hemm konformita'
    - Modalitajiet, inkluż l-obbligu tal-provi, limiti ta' żmien fuq il-partijiet

[31] Artiklu 16 to 18 of DCD.
[32] Artiklu 10(6) SGD.
[33] Artiklu 13 DCD.
[34] Artiklu 19 DCD.
[35] Artiklu 3(1) DCD.
[36] Artiklu 17 SGD.
[37] Artiklu 17(1) SGD.

- Tibdil fil-kontenut jew servizz diġitali

Il-kumplament = liġijiet tal-pajjiż.

2.4. Prattiċi Kummerċjali Mhux Ġusti (Żleali)

Prattika kummerċjali inġusta, skont il-liġi tal-UE, hi meta din il-prattika ma tħallix lill-konsumatur jieħu deċiżjoni informattiva meta jkun ser jixtri. Prattiċi kummerċjali inġusti huma pprojbiti fl-UE.

La d-Direttiva tal-Unfair Commercial Practices 2005/29/EC ("UCPD") hi ta' armonizzar massimu, l-Istati Membri għandhom l-istess livell ta' protezzjoni f'kull Stat Membru f'dan il-qasam. Dan ifisser li l-Istati Membri kollha għandhom l-istess regoli. Biss il-UCPD tħalli li l-Istati Membri jimponu regoli aktar għolja għall-protezzjoni tal-konsumaturi fl-oqsma tas-Servizzi Finanzjarji u tal-Proprjeta' Immobbli. Barra minhekk, l-UCPD ma żżommx l-Istati Membri milli jkollhom regoli aktar iebsa biex jipproteġu l-interessi tal-konsumaturi meta n-negozjant ikun mar hu fid-dar tal-konsumatur mingħajr permess minn qabel biex ibigħ jew imexxi prodotti lill-konsumaturi[38].

- Id-Direttiva tipprojbixxi wkoll prattiċi li jqarrqu lill-konsumaturi. Artiklu 6 jirregola azzjonijiet li jqarrqu u Artiklu 7 ieħor jirregola affarijiet nieqsa li jqarrqu.
- Id-Direttiva wkoll ma taċċettax li jkun hemm prattiċi kummerċjali aggressivi. Dawn il-prattiċi huma spjegati f'Artikli 8 u 9 tal-UCPD.

Fid-Direttiva hemm lista li tinkludi 31 prattika ħażina li jinkludu kondotta kummerċjali, sew online jew le, illi ma jħallux lill-konsumatur jieħu deċiżjoni ekonomika sħiħa u libera. Ara - Annex 1 tal-UCPD. L-ewwel 23 prattika ħażina huma dwar imġiba mill-bejjiegħ li tqarraq u l-aħħar 8 huma prattiċi aggressivi. Il-31 prattika li tqarraq huma inġusti taħt kull ċirkostanza.

Il-UCPD ġiet emendata mill-"*Modernisation Directive*". Mit-28 ta' Mejju 2022 l-Annex I tad-Direttiva li għandha l-prattiċi kummerċjali li dejjem ikunu meqjusin inġusti, **ser jiżdiedu b'4 prattiċi ġodda**:

- Jipprovdu informazzjoni wara li l-konsumatur ikun għamel tfittxija online mingħajr ma jinfurmaw lill-konsumatur li l-informazzjoni fiha reklamar imħallas moħbi jew ħlas moħbi biex il-konsumatur jixtri prodotti aktar fini.[39].
- Il-bejgħ ta' biljetti ta' okkażjonijiet, bħal logħob tal-futbol, wara li l-bejjiegħ ikun akkwista dawn il-biljetti b'mod awtomatiku u jikser ir-regoli li jipprojbixxu lil xi ħadd milli jkollu aktar min-numru speċifiku ta' biljetti jew regoli tax-xiri tal-biljetti oħra[40].
- Kummenti dwar prodott li suppost saru minn konsumaturi li użaw jew xtraw il-prodott mingħajr ma jiġi żgurat b'mod raġonevoli u proporzjonat li dawn il-kummenti veru saru minn konsumaturi[41].
- Juru jew iqabbdu lil xi persuna legali jew naturali biex jippubblikaw kummenti foloz ta' konsumaturi jew li jinterpretaw b'mod falz kummenti jew qbil soċjali biex imexxu l-prodotti[42].

---

[38] Paragrafi ġodda 5 u 6 fl-Artiklu 3 UCPD
[39] Punt ġdid 11a tal-Anex 1 UCPD.
[40] Punt ġdid 23a tal-Anex 1 UCPD.
[41] Punt ġdid 23b tal-Anex 1 UCPD.
[42] Punt ġdid 23c tal-Anex 1 UCPD.

Il-bejjiegħa jridu jipprovdu din l-informazzjoni li hi meqjusa materjal għall-konsumaturi [43]:

- Fuq prodotti fi swieq *online*, jekk il-persuna li tkun qed toffri l-prodott għal bejgħ hux negozjant jew le, a bażi ta' dikjarazzjoni li tkun saret mill-persuna li qed toffri l-prodott għal bejgħ lis-suq *online*. Jekk is-suq ma jurix din l-informazzjoni fuq l-identita' ta' dak li jkun qed joffri l-prodott għal bejgħ, jista' li r-responsabilitajiet li għandu l-bejjiegħ jaqgħu fuq is-suq;
- Meta l-bejjiegħ jipprovdi informazzjoni dwar l-opinjoni tal-konsumaturi u jipprovdi informazzjoni jekk u kif qed jassigura li l-kummenti li qed jippubblika huma ta' konsumaturi li vera użaw jew xtraw il-prodott, din l-informazzjoni, jrid ikun fiha sew il-miżuri li ttieħdu, biex jassiguraw li ġejja minn konsumaturi u anki jispjegaw kif il-proċess tal-kummenti tal-konsumaturi jassigura li dawn huma ġenwini. Din l-informazzjoni trid tinkludi spjegazzjoni fuq il-preżentazzjoni tal-kummenti tal-konsumaturi li hi influwenzata minn kummenti sponsorjati jew bir-relazzjoni kuntrattwali bejn in-negozjant li qed jippubblika (partikolarment fuq platform) u l-ieħor li qed jiġi aċċessat fuq il-platform kif ukoll informazzjoni jekk il-kummenti humiex kollha ppubblikati, minn fejn ġew, u kif jingħataw il-punti biex jiġu aċċessati. Din l-informazzjoni trid tkun ċara, tinftihem u tkun tista' tiġi murija minn fejn hemm il-kummenti tal-konsumaturi permezz ta' *hyperlinks* li jkunu murija b'mod li jidhru sew u mifthema. Jekk in-negozjant jagħti opportunita' li tkun tista' tfittex prodotti offruti minn negozjanti oħra jew konsumaturi permezz ta' kliem sinifikanti jew mezzi oħra, huma għandhom jinfurmaw lill-konsumaturi kif ġew ikklasifikati u l-importanza tal-fatturi użati fil-proċess. Għalhekk huma n-negozjanti li joffru possibbilta' biex il-konsumaturi jfittxu prodotti offruti minn negozjanti oħra jew konsumaturi (swieq *online* bħal *ebay* jew *banggood* jew platforms li jikkomparaw il-prodott) li jridu juru din l-informazzjoni. Din ma tapplikax għal dawk li joffru lill-konsumaturi l-possibilta' li jfittxu prodotti differenti tal-istess negozjant. Search engines, bħal Google jew Bing mhux obbligati li jipprovdu din l-informazzjoni[44].

Il-UCPD[45] tipprojbixxi li jinbiegħ prodott ġo Stat Membru li hu l-istess bħal prodott li qed jinbiegħ ġo Stat Membru ieħor meta hemm differenza kbira fil-kompożizzjoni jew fil-karatteristiċi (imsejjaħ "*Dual Quality*") sakemm mhux ġustifikat b'fatturi legali jew oġġettivi (l-użu ta' ingredjenti lokali jew staġjonali, impenn volontarju min-negozjant biex jippromwovi s-saħħa, jew minħabba regoli nazzjonali fuq il-kompożizzjoni tal-prodotti).

L-UCPD introduċiet ukoll regoli ġodda għall-bejgħ ġod-djar, "*door-step-selling*", u żjarat f'postijiet organizzati min-negozjanti bl-għan jew b'effett li jinbigħu prodotti, '*commercial excursions'*. Bir-regolamenti l-ġodda l-Istati Membri jistgħu jintroduċu regoli aktar b'saħħithom fuq id-dritt ta' irtirar mill-kuntratt biex jipproteġu l-konsumaturi f'dawn it-tipi ta' bejgħ (ara punt 2.2 aktar 'il fuq).
Din il-liġi kif ġiet aġġornata introduċiet [46] obbligu lill-Istati Membri biex jipprovdu rimedji, proporzjonali u effettivi, għall-vittmi ta' prattiċi kummerċjali inġusti li mhux qegħdin fil-liġi oriġinali tad-Direttiva. Dawn iridu jinkludi, skont iċ-ċirkostanzi tal-każ:

---

[43] Artikli ġodda 7(4)(f), (4a), 7(6) UCPD.
[44] Kif definit fir-Regola (EU) 2019/1150 biex tipromovi ġustizzja u trasparenza għal dawk li jużaw servizzi intermedjarji *online* kummerċjali.
[45] Artiklu ġdid 6(2)(c) UCPD.
[46] Artiklu ġdid 11a UCPD.

- Tħassir tal-kuntratt,
- Tnaqqis fil-prezz, jew
- Kumpens għall-ħsarat.

Stati Membri xorta għandhom il-possibilita' li joffru wkoll rimedji lill-vittmi ta' prattiċi kummerċjali inġusti.

Finalment, l-Istati Membri jridu jassiguraw li l-ksur tal-liġijiet huma penalizzati b'mod effettiv, proporzjonali u b'mod li jiskoraġġixxi l-ksur tal-liġi. Skont Artiklu 13, l-awtoritajiet nazzjonali li jmexxu azzjonijiet li jinvolvu aktar minn pajjiż wieħed[47] għandhom il-poter li jimponu multi sa 4% tad-dħul mill-bejgħ f'sena jew sa €2 miljuni meta ma hemmx informazzjoni fuq id-dħul tan-negozjanti. L-Istati Membri huma ħielsa li jżommu jew idaħħlu multi aktar għoljin.

2.5. Klawsoli inġusti f'kuntratt (Zleali)

Id-Direttiva dwar Klawsoli Inġusti f'Kuntratt ("UCTD") [48] tipproteġi lill-konsumaturi kontra kundizzjonijiet inġusti li jkunu imposti f'kuntratti bejn il-konsumaturi u n-negozjanti u li jġibu żbilanċ kbir kontra l-konsumaturi li minħabba f'hekk jiffaċċjaw ħsara - (Artiklu 3 UCTD).

- L-annex tad-Direttiva dwar il-Kundizzjonijiet Inġusti f'Kuntratt fih lista twila ta' kundizzjonijiet li huma inġusti. Il-kundizzjonijiet tal-kuntratti dejjem iridu jkunu miktuba b'lingwa ċara u li tiftihem sew kif miktuba u sew il-kundizzjonijiet ikunu jinftehmu mill-konsumaturi. Jekk ikun hemm dubju fuq l-interpretazzjoni tal-kundizzjonijet, tkun tgħodd dik l-aktar interpretazzjoni favur il-konsumaturi - (Artiklu 5).
- Dawn il-kundizzjonijiet tal-UCTD biex tintlaħaq ġustizzja japplikaw għall-kwistjoni prinċipali tal-kuntratt, tal-prezz u tal-ħlas biss jekk il-lingwa li tkun intużat ma tkunx sempliċi u ċara (Article 4(2)).
- Il-kundizzjonijiet tal-kuntratt li jkunu meqjusa inġusti ma jorbtux lill-konsumaturi, skont il-liġijiet, u għalhekk m'għandhom l-ebda effett fuq il-konsumaturi. Il-kuntratt jibqa' jgħodd sakemm il-kuntratt jista' jibqa' mingħajr dawk il-kundizzjonijiet inġusti - (Artiklu 6).

Il-UCTD taċċetta li Stati Membri jdaħħlu u jżommu fil-liġijiet tagħhom bi proviżjonijiet aktar stretti biex jassiguraw livell aktar għoli ta' protezzjoni tal-konsumaturi - Artiklu 8. Dan jista' jsir billi jintroduċu "*black-list*" ta' klawsoli ta' kuntratt inġusti (eż., Franza) jew billi jżidu dak li diġa' hemm fir-regoli tal-UCTD.

Fuq livell nazzjonali Biex ikollok deskrizzjoni qasira u ġenerika mingħajr dettalji żejda ta' kif l-Istati Membri adottaw din id-Direttiva ara hawn.

[47] Ara Regola (EU) 2017/2394 fuq kooperazzjoni bejn awtoritajiet responsabbli nazzjonali biex jinfurzaw il-liġijiet li jiproteġu l-konsumaturi.
[48] Direttiva tal-Kunsill 93/13/EEC ta' 5 April 1993 fuq termini kontrattwali inġusti

***Malta*:**
Il-liġi tal-Affarijiet tal-Konsumaturi (Kap 378) kienet ġiet amendata bl-Att 1/2022 biex jidħlu it-tidil meħtieġ. Aktar amendi ser jidħlu permett tal-Abbozz Nru 9/2022.

Il-UCTD ġiet imġedda bil-"*Modernisation Directive*".

Bħad-Direttiva ta' Prattiċi Kummerċjali Inġusti, id-Direttiva tal-Klawsoli inġusti ta' kuntratt tippermetti lill-awtoritajiet nazzjonali biex idaħħlu aktar sanzjonijiet effettivi, proporzjonali u li jipperswadu lin-negozjanti jżommu mal-liġi. L-Istati Membri jistgħu jillimitaw dawn is-sanzjonijiet għall-każi biss fejn il-klawsoli tal-kuntratt huma inġusti f'kull każ skont il-liġi nazzjonali jew meta n-negozjant jibqa' juża termini li kienu nstabu inġusti minn qorti jew entita' amministrattiva (Artiklu 8b(2)). Meta jaħdmu flimkien b'mod koordinat, l-awtoritajiet nazzjonali għandhom il-poter li jimponu multa ta' 4% tad-dħul annwali tan-negozjant (Artiklu 8b(4)) jew fejn ma hemmx informazzjoni dwar id-dħul jistgħu jimponu multa sa €2 miljuni (Artiklu 8b(5)) fuq 45 termini ta' ksur tal-liġi li jaffettwaw konsumaturi f'pajjiżi differenti. L-Istati Membri jistgħu jew iżommu dawn il-multi jew jintroduċu multi aktar għolja.

3. SFIDI PRINĊIPALI TAL-POLICY DWAR IL-KONSUMATUR

3.1. Informazzjoni li tingħata qabel il-kuntratt

L-informazzjoni li tingħata qabel il-kuntratt hi waħda mid-drittijiet l-aktar rikonoxxuti. Imma ħafna stħarriġ, studji u deċiżjonijiet tal-qrati juru li ħafna negozjanti ma jagħtux informazzjoni qabel il-kuntratt [49].

3.2. Id-dritt li tirtira minn kuntratt

Dan id-dritt iħalli lill-konsumatur li jixtri prodotti jew servizzi mill-bogħod li jittestjaw u jaraw il-prodott jew servizz. Il-konsumaturi għandhom id-dritt li jirtiraw minn kuntratt li jkun sar online sa 14-il ġurnata minn meta jkun irċeva l-prodott jew ipprova s-servizz. Dan hu l-aktar dritt li hu magħruf mill-konsumaturi [50] filwaqt li 95% tax-xerrejja iqisuh importanti ħafna [51].

Id-dritt li wieħed jirtira minn dan it-tip ta' kuntratt kien ġie introdott fid-Direttiva tad-Drittijiet tal-Konsumatur [52] biex jibbilanċja s-sitwazzjoni meta konsumatur ikun xtara online peress li l-konsumatur ma kellux ċans li jara l-prodott bħal meta jixtri l-prodott ġo ħanut.

---

[49] Fl-2015, a *large-scale check* koordinat mill-Kummissjoni Ewropea ("SWEEP") emfasizza li fuq 743 *websites* ikkontrollati, kien hemm 436 (63%) irregolarita ikkonfermata . *[https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps_en]*
[50] https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf
[51] Stidju fuq l-applikazzjoni tad-Direttiva dwar id-Drittijiet tal-Konsumaturi (2017), 160.
[52] Artiklu 9 tad-Direttiva dwar id-Drittijiet tal-Konsumaturi.

Minkejja li dan id-dritt hu wieħed magħruf u ċar, fir-realta’ l-konsumaturi jiffaċċjaw ħafna diffikultajiet biex jassumu dan id-dritt bħal:

- **Numru ta’ negozjanti ma jaċċettawx li japplikaw din id-Direttiva.**
- **Oħrajn jirrifjutaw li jroddu l-flus lura anki meta l-konsumatur għandu raġun.**
- **Ħafna konsumaturi jirċievu biss parti mill-flus li jkunu ħallsu għaliex in-negozjant iġib skuża, mingħajr ma jġib provi, li l-konsumatur ma użax tajjeb il-prodott u għamillu l-ħsara (eż., ritratt).**
- **Xi negozjanti jgħidu li ma rċevewx il-prodott lura mill-konsumatur.**
- **Uħud min-negozjanti minflok flus jagħtu vouchers.**

3.5. Drittijiet tal-Konsumaturi u Garanzija

Meta konsumatur jixtri oġġett jew servizz diġitali mingħand negozjant Ewropew jew min-negozjant li jkun qed ibiegħ lis-suq Ewropew għandu dritt tal-garanzija legali (ara punt 2.3 ‘l fuq).

Il-garanzija legali hi differenti mill-garanzija kummerċjali. Il-garanziji kummerċjali huma garanziji kuntrattwali li joffri l-bejjiegħ jew manifattur skont il-kundizzjonijiet li joħroġ il-bejjiegħ. Hemm żewġ tipi ta’ garanziji li joħolqu ħafna problem lill-konsumaturi Ewropej:

- Hemm ħafna konfużjoni mill-konsumaturi bejn il-garanzija legali u dik kummerċjali. Fil-prattika, ħafna drabi, in-negozjanti ma jinfurmawx lill-konsumaturi dwar il-garanzija legali minkejja li dan hu obbligu imma jsemmu biss il-garanzija kummerċjali (eż., il-każ tal-Apple).
- Xi negozjanti jirrifjutaw li jużaw il-garanzija legali li biex iħaddimha l-konsumatur ikollu joħroġ ammont sew ta’ flus biex iġib il-provi minn professjonist biex japplika din il-garanzija.
- Oħrajn jitolbu lill-konsumatur biex iħallas għat-tiswija minkejja li l-każ jaqa’ taħt il-garanzija legali u għalhekk mhux permess skont il-liġi Ewropea.
- Ċerti negozjanti jitolbu lill-konsumatur iħallas l-ispejjeż biex jirritorna l-oġġett u wara ma jħallsux lill-konsumaturi.
- Taħt l-SGD u d-DCD, jekk in-nuqqas ta’ konformita’ toħroġ fl-ewwel sena,hi meqjusa li d-difett kien meta l-konsumatur ikun ingħata l-prodott. In-negozjanti huma obbligati li japplikaw il-garanzija legali għal sentejn sakemm ma jistgħux jippruvaw li l-ħsara saret mill-kunsumatur. Jekk id-difett joħroġ fit-tieni sena, hu l-konsumatur li jrid jipprova li l-prodott ma kienx konformi meta nxtara. Jekk minħabba l-garanzija legali l-konsumatur joħroġ mill-kuntratt, ħafna drabi jdum żmien twil biex jitħallas (għalkemm hemm oħrajn li ma jħallsux il-flus lura).
- Fil-prinċipju, il-garanzija legali ta’ sentejn tapplika sew għal prodotti ġodda u anki dawk *second-hand*. Imma f’ċerti Stati Membri, il-garanzija legali għal prodotti second-hand

tapplika biss għal sena. Importanti li tħares lejn il-liġi nazzjonali biex tkun taf kif tapplika il-garanzija legali.

Prattika kummerċjali inġusta hi prattika inġusta meta tmur kontra l-bżulija professjonali u tħarbat sew l-imġiba ekonomika ta' xiri ta' prodotti u servizzi minn konsumatur li hu infurmat mhux ħażin, jobdi l-liġijiet, u li mhux lest li jieħu riskji.

3.4. Prattiċi Kummerċjali Inġusti

Id-Direttiva ta' Prattiċi Kummerċjali Inġusti [53] tinstab kullimkien l-istess [54] u tapplika għas-setturi kollha. Hi għodda tajba ħafna li tajjeb tkun taf u tuża. Imma titħaddem b'modi differenti ħafna. Per eżempju:

- Il-konsumaturi jiffaċċjaw prattiċi kummerċjali inġusti f'ħafna oqsma speċjalment fil-qasam diġitali (*social network, online platforms* eċċ.).

- Assigurazzjoni qarrieqa u ambjentali. Din saret aktar importanti issa li hemm Il-Ftehim Ewropew Ambjentali (*European Green Deal*). Ċerti prattiċi kummerċjali bħal reklamar moħbi jew kummenti mhux reali li suppost ġejjin mill-konsumaturi, ġew miżjuda mal-Annex tal-"*Modernisation Directive*".

3.5. Klawsoli Kuntrattwali Inġusti

Id-Direttiva dwar Klawsoli Kuntrattwali Inġusti (93/13/EEC) tipproteġi l-konsumaturi minn kundizzjonijiet inġusti f'kuntratt impost min-negozjant. F'Malta dawn l-aktar li ssibhom fil-kundizzjonijiet li jkunu miktubin fuq wara tal-invojs. Din id-Direttiva tapplika għall-bejgħ tal-prodotti jew servizzi kollha inklużi dawk *online*. Biss id-Direttiva ma tapplikax għall-kundizzjonijiet li jirriflettu xi kundizzjoni imposta minn xi liġi u anki għall-kundizzjonijjiet imposti minn konvenzjonijiet internazzjonali li magħhom l-UE jew l-Istati Membri jkunu msieħba, bħal fis-settur tat-trasport.

Dawn huma xi kundizzjonijiet inġusti li jinstabu f'kuntratt:

- ***Kundizzjonijiet li konsumatur iħabbat wiċċu magħhom li jillimitaw jew ineħħu d-dritt ta' kumpens meta n-negozjant ma jżommx mal-kuntratt.***
- ***Ċerti negozjanti għandhom klawsoli li jagħtuhom id-dritt li jwaqqfu l-kuntratt meta jridu mingħajr ma jagħtu l-istess dritt lill-konsumaturi.***

[53] Id-Direttiva 2005/29/EC tal-Parlament u Kunsill Ewropew tal-11 Mejju 2005 hi dwar prattiċi kummerċjali inġusti bejn negozjant u konsumatur fis-Suq Intern u tamenda id-Direttiva tal-Kunsill 84/450/EEC, Direttivi 97/7/EC, 98/27/EC u 2002/65/EC tal-Parlament u l-Kunsill Ewropew u Regolament (EC) No 2006/2004 tal-Parlament u l-Kunsill Ewropew ('Direttiva dwar Prattiċi Kummerċjali Inġusti)
[54] Minbarra l-aspetti imsemmij fil-punt 2.4.

- ***Ċerti negozjanti jżommu d-dritt li mingħajr approvazzjoni tal-konsumaturi jibdel il-kundizzjonijiet tal-kuntratt mingħajr raġuni valida u mingħajr ma javża lill-konsumaturi.***

Ċerti negozjanti jdaħħlu kundizzjonijiet li jillimitaw lill-konsumaturi milli jieħdu azzjoni legali.

4. LIĠIJIET U REGOLI FUQ LIVELL EWROPEW U NAZZJONALI

4.1. Id-Direttiva dwar Klawsoli Kuntrattwali Inġusti ("UCTD")

- Id-Direttiva tal-Kunsill 93/13/EEC tal-5 April 1993 dwar termini inġusti f'kuntratti tal-konsumatur.
- Direttiva (EU) 2019/2161 tal-Parlament Ewropew u l-Kunsill tas-27 November 2019 li tirranġa d-Direttiva tal-Kunsill 93/13/EEC u d-Direttivi 98/6/EC, 2005/29/EC u 2011/83/EU tal-Parlament Ewropew u l-Kunsill biex jassiguraw regoli li jħarsu l-konsumaturi b'mod aħjar u modern.

Livell nazzjonali:

- *Tista' ssib kif il-liġi li timplimenta id-Direttiva dwar Termini Żleali ta' Kuntratti ġie emendata hawn.*
- *Iċċekja jekk l-MCCAA ħarġitx linji gwidi, rakomandazzjonijiet u deċiżjonijiet ibbażati fuq id-Direttiva dwar Termini Żleali ta; Kuntratti.*
- ***Malta:*** *Parti VIII tal-Att tirreferi għall-prattiċi kummerċjali inġusti, skemi illeċiti, azzjonijiet li jqarqu u prattiċi kummerċjali aggressivi. Art. 4 tal-Abbozz Nru 9/2022 ser ibiddel l-Artiklu 21(1) tal-liġi tal-Affarijiet tal-Konsumaturi li hu dwar prattiċi kummerċjali inġusti li jridu jitqiesu mit-tribunal kompetenti meta jikkonsidra ilmenti miġjuba quddiemu.*

Dokumenti oħrajn:

- Informazzjoni prattika dwar id-Direttiva ta' termini tal-kuntratti inġusti tinstab hawn.

4.2 Id-Direttiva dwar Prattiċi Kummerċjali Mhux Ġusti (Żleali) ("UCPD")

- Direttiva 2005/29/EC tal-Parlament u l-Kunsill Ewropew tal-11 Mejju 2005 dwar prattiċi kumerċjali inġusti li jolqtu l-konsumatur u titjib fid-Direttiva 84/450/EEC tal-Kunsill, Direttivi 97/7/EC, 98/27/EC u 2002/65/EC tal-Parlament u Kunsill Ewropew u Regola (KE) No 2006/2004 tal-Parlament u Kunsill Ewropew ('Direttiva ta' Prattiċi Kummerċjali Inġusti').
- Gwida għall-interpretazzjoni tad-Direttiva ta' Prattiċi Kummerċjali Inġusti.
- Consolidated text tad-Direttiva 2005/29/EC l-ġdida tal-Parlament u Kunsill Ewropew tal-11 Mejju 2005 dwar prattiċi kummerċjali inġusti li jolqtu l-konsumatur fis-suq intern u titjib

tad-Direttiva 84/450/EEC tal-Kunsill, Direttivi 97/7/EC, 98/27/EC u 2002/65/EC tal-Parlament u Kunsill Ewropew u Regola (KE) No 2006/2004 tal-Parlament u Kunsill Ewropew.

- Direttiva (EU) 2019/2161 tal-Parlament u Kunsill Ewropew tas-27 November 2019 li jtejjeb id-Direttiva 93/13/EEC tal-Kunsill u Direttivi 98/6/EC, 2005/29/EC u 2011/83/EU tal-Parlament u Kunsill Ewropew biex jitjieb l-infurzar tal-liġijiet u jadatta regoli għall-protezzjoni tal-konsumatur għaż-żmien aktar modern.

Fuq livell nazzjonali

- *F'Malta id-Direttiva dwar id-Drittijiet tal-Konsumaturi hi implimentata bil-liġi tal-Affarijiet tal-Konsumaturi, Kap 378 tal-liġijiet ta' Malta.*
- *Iċċekkja jekk l-MCCAA ħarġietx linji gwidi, rakomandazzjonijiet jew deċiżjonijiet ibbażati fuq id-Direttiva dwar id-Drittijiet tal-Konsumaturi.*
- Malta: Parti VIII tal-Liġi tirreferi għall-prattiċi kummerċjali illegali, skemi illeċiti, azzjonijiet li jqarqu, informazzjoni nieqsa li tqarraq, u prattiċi kummerċjali aggressivi. Art 4 tal-Abbozz 9/2022 ser jamenda Art 21(1) tal-Liġi dwar l-Affarijiet tal-Konsumaturi li hu dwar prattiċi kummerċjali inġusti fit-teħid tad-deċiżjonijiet li jieħu t-tribunal kompetenti li jitressqu quddiemu.

Dokumenti oħrajn:

- Aktar informazzjoni dwar l-UCPD tinstab *hawn.*

4.3 Id-Direttiva dwar id-Drittijiet tal-Konsumatur ("CRD")

- Direttiva 2011/83/EU tal-Parlament Ewropew u l-Kunsill tal-25 October 2011 dwar drittijiet tal-konsumatur, tirranġa d-Direttiva tal-Kunsill 93/13/EEC u d-Direttiva 1999/44/EC tal-Parlament Ewropew u l-Kunsill u tħassar id-Direttiva tal-Kunsill 85/577/EEC u d-Direttiva 97/7/EC tal-Parlament Ewropew u l-Kunsill 'Text with EEA relevance '.
- *EU Guidance* fuq id-Direttiva tad-Drittijiet tal-Konsumatur
- *Consolidated text* tad-Direttiva 2011/83/EU tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-25 October 2011 fuq id-drittijiet tal-konsumatur biex tirranġa d-Direttiva tal-Kunsill 93/13/EEC u d-Direttiva 1999/44/EC tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill u tħassir tad-Direttiva tal-Kunsill 85/577/EEC u Direttiva 97/7/EC tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill.
- Direttiva (EU) 2019/2161 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tas-27 November 2019 li tbiddel id-Direttiva tal-Kunsill 93/13/EEC u Direttivi 98/6/EC, 2005/29/EC and 2011/83/EU tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill biex jitjieb l-infurzar tal-liġi u nimmodernizzaw ir-regoli għall-Protezzjoni tal-konsumatur.

Fuq livell nazzjonali:

- *F'Malta, id-Direttiva dwar id-Drittijiet tal-Konsumaturi tinstab fil-Liġi dwar l-Affarijiet tal-Konsumaturi, Kap 378 tal-liġijiet ta' Malta. Tista' ssib kif ġiet emendata hawn.*
- *Iċċekkja jekk l-MCCAA ħarġitx linji gwida, rakomandazzjonijiet jew deċiżjonijiet ibbażatai fuq id-Direttiva dwar id-Drittijiet tal-Konsumaturi.*

Dokumenti oħra:

- Aktar informazzjoni dwar id-Direttiva dwar id-Drittijiet tal-Konsumatur tinstab hawn.
- *Factsheets* fuq il-fatti prinċipali tad-Direttiva tad-Drittijiet tal-Konsumatur tinstab hawn.

4.4. Id-Direttiva dwar il-Bejgħ ta' Oġġetti u Direttiva dwar Kontenut Diġitali u Servizzi Diġitali

- Direttiva (EU) 2019/770 tal-Parlament Ewropew u l-Kunsill tal-20 Mejju 2019 fuq ċerti aspetti dwar kuntratti biex jinxtraw kontenut u servizzi diġitali,
- Direttiva (EU) 2019/771 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-20 Mejju 2019 dwar ċerti aspetti ta' kuntratti tal-bejgħ ta' oġġetti, li tirranġa r-Regola (EU) 2017/2394 u d-Direttiva 2009/22/EC, u t-tneħħija tad-Direttiva 1999/44/EC.

Fuq livell nazzjonali:

- ***Malta***: *L-Att kien ġie amendat bl-Att Nru 1/2022 biex jadotta il-provisti tad-Direttiva (EU) 2019/770. Tista' ssib it-tibdil fuq il-livell nazzjonali hawn* [55].

Dokumenti oħra:

Il-garanziji legali u kummerċjali fuq prodotti fl-UE, l-Iżlanda u n-Norveġja "Are they Worth the Money?" – Rapport tal-ECC-NET (aġġornat f'April 2019).

4.5. Referenza Legali dwar id-Direttiva ġdida 'għal infurzar u modernizzar tar-Regoli ta' protezzjoni tal-konsumatur tal-Unjoni (Modernisation Directive)

- Guarantee and returns – Practical information

Id-Direttiva (UE) 2019/2161 għall-infurzar aħjar u l-immodernizzar tar-regoli li jiprotġu lill-konsumatur imsejħa "Modernisation Directive":

Direttiva (EU) 2019/2161 tal-Parlament u l-Kunsill Ewropew tas-27 Novembru 2019 li qed tirranġa d-Direttiva 93/13/EEC u d-Direttivi 98/6/EC, 2005/29/EC u 2011/83/EU tal-Parlament u l-Kunsill

[55] Sal-15.02.2022 l-informazzjoni dwar kif l-Istati Membri aġġornaw il-liġijiet tagħhom ma kienitx aġġornata fuq il-*website* tal-Kummissjoni Ewropea

Ewropew biex itejjeb l-infurzar u jagħmel ir-regoli ta' protezzjoni tal-konsumatur aktar adattati għaż-żmien modern.

5. DEĊIŻJONIJIET TAL-QORTI RELEVANTI

Annex 1 tal-*Guidance on the implementation/application of the UCTD* jagħtik lista tad-deċiżjonijiet tal-Qorti Ewropea kollha dwar il-prattiċi kummerċjali inġusti.

5.1. Data base tal-Prattiċi Kummerċjali Inġusti

Annex 1 tal-gwida biex tinterpreta u timplimenta l-UCTD tipprovdi lista tad-deċiżjonijiet tal-Qorti Ewropej dwar it-Termini Kuntrattwali Inġusti.

5.2. Data base tad-Direttiva tat-Termini Kuntrattwali Inġusti

Annex 1 tal-gwida biex tinterpreta u timplimenta s-CRD tipprovdi lista tad-deċiżjonijiet tal-Qorti Ewropea dwar dan is-suġġett.

5.3. Data base tad-Direttiva tad-Drittijiet tal-Konsumatur

5.4. Dokumenti tal-Qorti tal-Ġustizzja dwar każi fuq il-liġi tal-konsumatur

Fl-2018, il-Qorti Ewropea tal-Ġustizzja ppubblikat brochure (bl-Ingliż) fejn semmiet il-każi importanti dwar il-liġijiet tal-konsumatur (UCTD, UCPD eċċ.).

5.5. Database tal-Liġi tal-Konsumatur

Il-Kummissjoni Ewropea għandha database li fih hemm id-deċiżjonijiet fil-qosor tal-każi li għandhom x'jaqsmu mad-Direttivi: https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database

6.1. Assoċjazzjonijiet nazzjonali tal-konsumatur

6. X'JISTA' JAGĦMEL IL-KONSUMATUR META JKOLLU PROBLEMA?

6.2. Ċentri Ewropej tal-Konsumatur (ECC-NET)

L-għaqdiet tal-konsumaturi għandhom rwol importanti ħafna x'jagħmlu meta jkun hemm problema bejn il-konsumaturi u professjonisti. Hawn issib lista tal-assoċjazzjonijiet tal-konsumatur skont il-pajjiż.

L-ECC-NET hi Sistema ta' ċentri li jaħdmu flimkien. Huma jaħdmu fuq ilmenti tal-konsumatur li jinvolvi aktar minn pajjiż wieħed. Hemm Ċentru Ewropej tal-Konsumaturi f'kull Stat Membru, in-Norveġja u l-Iżlanda. Il-lista ta-Ċentri hi hawn.

F'ħafna pajjiżi hemm proċeduri għal talbiet żgħar mill-konsumaturi meta jkollhom problema man-negozjanti. Dawn il-proċeduri ġeneralment huma orħos mill-qrati imma dawn għandhom limitu ta' kemm tista' titlob.

6.3. Qrati għal talbiet żgħar u l-Proċedura Ewropea għal talbiet żgħar ("ESCP")

Livell nazzjonali

Malta: *L-Att jaċċetta li kwistjonijiet tal-konsumatur jistgħu jitressqu quddiem it-Tribunal tal-Affarijiet tal-Konsumaturi sa limitu ta' €5,000.*

Fuq kwistjonijiet li jinvolvu aktar minn pajjiż wieħed, il-Proċeduri Ewropej ta' Talbiet Żgħar, il-proċeduri jixbħu ħafna il-proċeduri nazzjonali peress li dan il-proċess ma tantx jintuża. Il-limitu hu wkoll ta' €5,000.

Meta n-negozjant ikun jinstab f'pajjiż ieħor, il-konsumatur ikun jista' juża l-Proċedura tas-Small Claims. Il-Proċedura tas-Small Claims Ewropea hija proċedura tal-qorti iktar issimplifikata bbażata fuq formola standard miksuba fi 28 lingwa. L-oġġettiv tagħha hu li tagħmel eħfef u tgħaġġel il-proċess tal-ilmenti mqajma bejn il-pajjiżi sa €5000. Wieħed jista' jagħmel użu minn dan il-proċess fil-pajjiżi kollha tal-Istati Membri fl-UE minbarra fid-Danimarka.

- **Referenzi Legali:**
  - Regolament (EC) No 861/2007 tal-Parlament u Kunsill Ewropej tal-11 Lulju 2007 li tistabbilixxi l-Proċedura għal Talbiet Żgħar.
  - Regolament (EU) No 1215/2012 tal-Parlament u Kunsill Ewropej tat-12 Diċembru 2012 fuq il-guriżdizzjoni u rikonoxximent u infurzar ta' deċiżjonijiet tal-qrati fuq kwistjonijiet ċivili u legali – imsejħa "Brussels I".

- **Kif issib it-tribunal u kemm jiswew il-proċeduri?**
  - Għodda li turi liema tribunal għandek tuża. Ara hawn
  - Għodda biex tkun taf kemm jiswew il-proċeduri nazzjonali. Ara hawn.

- **Dokumenti oħra** fuq ESCP (*Practice guide for the application of the ESCP, Infographic for consumers, Leaflet for legal professionals* eċċ.) ara hawn.

6.4. Awtoritajiet Pubbliċi

F'ċerti postijiet, il-konsumaturi jistgħu jressqu l-ilmenti tagħhom biex jieħdu deċiżjoni quddiem awtorita' pubblika nazzjonali, bħal awtoritajiet tas-Suq jew regolaturi għal setturi speċifiċi. Imma mhux kull awtorita' taċċetta lmenti individwali. L-awtoritajiet ma jieħdux deċiżjoni fuq kumpens eż. Awtorita' tista' tneħħi prattika inġusta imma ma jgħidux jekk il-konsumaturi għandhomx dritt għal kumpens.

Meta lment jolqot konsumaturi minn diversi pajjiżi, l-awtoritajiet jistgħu jikkoperaw u jgħinu lil xulxin biex jinvestigaw permezz tal-*Protection Cooperation network*.

- ***Referenza Legali:***

Regola (EU) 2017/2394 tal-Parlament u Kunsill Ewropew tat-12 ta' Diċembru 2017 fuq kooperazzjoni bejn awtoritajiet nazzjonali responsabbli mill-infurzar tal-liġijiet li jipproteġu l-konsumaturi. Regola (EC) No 2006/2004 (*Text with EEA relevance*).

6.5. Entitajiet li joffru Soluzzjoni Alternattiva għat-Tilwim (ADR) u Online Dispute Resolution platform (ODR)

Il-proċedura ta' soluzzjoni alternattiva għat-tilwim tista' tkun mezz effiċjenti biex konsumatur ikun jista' jsolvi lment li għandu ma negozjant u b'hekk jingħata kumpens mingħajr ma jkollu bżonn jitla' l-qorti u jiffranka sew il-ħin u sew flus biex jieħu dak li ħaqqu. Kull Stat Membru tal-UE għandu entitajiet ADR li jgħinu f'dan il-proċess.

Entitajiet li joffru Servizz Alternattiv għat-Tilwim (ADR)

Il-**Proċedura ta' Soluzzjoni Alternattiva (ADR)** hu proċess barra l-qorti biex isolvi kwistjonijiet bejn konsumatur u negozjant bl-għajnuna ta' entita' ADR.

- ***Referenza Legali:***

Direttiva 2013/11/EU tal-Parlament u Kunsill Ewropew tal-21 Mejju 2013 dwar Servizz Alternattiv għat-Tilwim biex jirranġa Regola (EC) No 2006/2004 u Direttiva 2009/22/EC. Tista' tfittex l-entitajiet ADR hawn (ikklassifikati skont il-pajjiż u s-settur).

Platform dwar soluzzjonijiet online għat-Tilwim)

L-*Online Dispute Resolution Platform* (ODR) hi website uffiċjali tal-UE immexxija mill-KE. L-oġġettiv tagħha hu li jgħin lill-konsumaturi u n-negozji jsibu ftehim barra l-qorti meta jkun hemm xi kwistjoni bejniethom fuq xi prodott li jkun inxtara online. Il-platform hi ddisinjata biex tagħmilha faċli li l-konsumatur, in-negozjant u l-entita' ADR jikkommunikaw bejniethom biex tinstab soluzzjoni.

- ***Referenza Legali:***

Regola (EU) No 524/2013 tal-Parlament u Kunsill Ewropew tal-21 Mejju 2013 dwar ir-riżoluzzjoni dwar kwistjonijiet fuq xiri online u ttejjeb ir-Regola (EC) No 2006/2004 u d-Direttiva 2009/22/EC. Lista

sħiħa ta’ online-links tinstab hawn. Ir-rwol hi li tagħti parir lill-konsumaturi, negozjanti u entitajiet ADR kif taħdem l-ODR platform, u dwar possibilitajiet oħra meta l-problema ma tiġix solvuta.

Livell nazzjonali
ECC Net Malta
Consumer House, 47A Triq Nofs in-nhar,
Belt Valletta
Tel: 356 21221901 Fax: 356 21221902
odrmalta@mccaa.org.mt

Fejn hemm ilmenti l-istess jew viċin ta’ xulxin ta’ konsumaturi azzjoni legali kollettiva tista toffri soluzzjoni aktar effiċjenti għall-infurzar tad-drittijiet tal-konsumaturi.

6.6. Azzjonijiet kollettivi

‘Ingunzjoni legali’ hi azzjoni legali meħuda minn entita’ kkwalifikata biex twaqqaf lin-negozjant milli jagħmel xi ħaġa li tagħmel ħsara l-interessi tal-konsumaturi. Entita’ kkwalifikata hi rikonoxxuta minn Stati Membri. Xi wħud minnhom, taħt ċerti kundizzjonijijiet, jistgħu jieħdu azzjoni inġuntiva fi Stat Membru ieħor. Lista ta’ entitajiet ikkwalifikati tinstab *hawn*.

Referenza Legali :
Direttiva 2009/22/EC tal-Parlament u Kunsill Ewropew tat-23 April 2009 fuq l-inġunzjonijiet li jipproteġu l-interessi tal-konsumaturi ser tkun mibdula bid-Direttiva (EU) 2020/1828, ara aktar l-isfel.

Azzjoni rappreżentattiva tfisser azzjoni biex tipproteġi l-interessi tal-konsumaturi li tinġieb quddiem il-qorti minn entita’ kkwalifikata **f’isem grupp ta’ konsu**maturi biex tittieħed **deċiżjoni mill-qorti biex twaqqaf xi azzjoni min-negozjant jew biex il-konsumaturi jieħdu kumpens jew it-tnejn f’daqqa**. Entita’ kwalifikata hi organizzazzjoni jew entita’ pubblika li tirrappreżenta lill-konsumaturi li hi rikonoxxuta minn Stat Membru biex jieħdu azzjoni rappreżentattiva. Azzjoni ta’ kumpens permezz ta’ azzjoni rappreżentativa torbot lin-negozjant biex jipprovdi rimedji lill-konsumaturi bħal kumpens, tiswija jew bdil ta’ prodott, jew tnaqqis fil-prezz, twaqqif ta’ kuntratt milli jkompli, jew li jingħataw il-flus lura, kif xieraq u permess bil-liġi nazzjonali u tal-UE. **Azzjonijiet rappreżentattivi ser ikunu preżenti f’kull Stat Membru mill-25 ta’ Ġunju 2023.**

Referenza Legali:

6.7. Proċeduri ordinarji legali

Direttiva (EU) 2020/1828 tal-Parlament u Kunsill Ewropew tal-25 ta’ Novembru 2020 fuq azzjonijiet rappreżentatttivi għall-protezzjoni tal-interessi kollettivi u li ser tneħħi d-Direttiva 2009/22/EC (Text with EEA relevance).

Hu dritt fundamentali li xi ħadd imur il-qorti biex issir ġustizzja. Imma, fir-realta’, ftit konsumaturi jmorru l-qorti minħabba proċeduri twal u għoljin.

7. GĦODOD OĦRA INTERESSANTI: DATABASES TAL-KAŻI TAL-QRATI EWROPEJ

Hawn taħt issib għodod biex issib malajr każi relevanti.

- ***The database of the European Court of Justice (Curia)*** bil-lingwi tal-UE kollha - hawn.
- **The *Eur-Lex database**: id-database* legali tal-UE: Deċiżjonijiet tal-qrati Ewropej bil-lingwi kollha tal-UE mis-17/06/1997 - hawn
- ***The JURIFAST database***: din hi mmexxija mill-Assoċjazzjoni tal-Kunsilli tal-Istat u Ġurisdizzjonijiet Amministratttivi Supremi (ACA Europe) u fih id-deċiżjonijiet tal-Qorti Ewropea tal-Ġustizzja fuq il-mistoqsijiet li jqajmu l-qrati tal-Istati Membri (dan id-database hu bl-Ingliż u l-Franċiż) – jinstab hawn.
- ***The JURE case-law database***: Dan id-database li kien imwaqqaf mill-KE fih każi ċivili u kummerċjali u fuq l-għarfien u l-infurzar ta' deċiżjonijiet fi Stat ieħor minn dak fejn ittieħdet id-deċiżjoni. Dan id-database jinkludi deċiżjonijiet tal-qrati fuq konvenzjonijiet internazzjonali li għandhom x'jaqsmu mas-suġġett (eż., 1968 Brussels Convention, 1988 Lugano Convention każi sew mill-qrati Ewropej u Stati Membri) – jinstab hawn.

CONSUMERPRO

BOOSTING PROFESSIONALS
IN CONSUMER PROTECTION

European Commission

This document has been produced under a service contract with the European Commission. The content of it represents the views of the author only and is his/her sole responsibility. The European Commission does not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.