



IL-KUMMISSJONI EWROPEA - STQARRIJA GĦALL-ISTAMPA

It-Tabella ta' Valutazzjoni tal-Konsumaturi turi fejn hemm l-aħjar kundizzjonijiet għall-konsumaturi fl-Ewropa

Brussell, id-29 ta' Mejju 2012 – It-Tabella ta' Valutazzjoni tal-Konsumaturi għar-rebbiegħa li giet ippubblikata llum fl-okkażjoni tal-[European Consumer Summit 2012](#) (is-Summit Ewropew dwar il-Konsumaturi tal-2012) turi li fl-2011, għat-tieni sena wara l-oħra, wara t-tnaqqis fl-2009 sar tiġib f'bosta pajjiżi tal-UE. Il-kundizzjonijiet għall-konsumaturi jitkejlu, pereżempju, permezz tal-fiduċja li jkollhom il-konsumaturi fl-awtoritajiet, fil-bejjiegħa u fl-organizzazzjonijiet tal-konsumaturi, fis-sikurezza tal-prodotti, fl-effikaċja għas-soluzzjoni tat-tilwim u s-sodisfazzjon tal-konsumatur bit-trattament tal-ilmenti. It-Tabella ta' Valutazzjoni turi wkoll li l-konsumaturi għad ma jistgħux jagħmlu xiri transkonfinali bl-istess faċilità li jixtru f'pajjiżhom, u għalhekk qegħdin jitolfu l-opportunitajiet ta' għażla aħjar u tfaddil fuq ix-xiri, meta l-potenzjal għal dan jista' jkun daqs 204 biljun EUR fis-sena.

John Dalli, il-Kummissarju għas-Saħħa u l-Politika tal-Konsumaturi, qal: "*Jien nagħmel sejha lil dawk li jfasslu l-politiki nazzjonali u lill-partijiet interessati biex jużaw ir-rizultati tal-lum tat-Tabella ta' Valutazzjoni biex ifasslu ambjent ta' kwalità għall-konsumaturi. Dawk il-konsumaturi biss li jafu d-drittijiet tagħhom u li jafu jużawhom jistgħu b'mod sħiħ jisfruttaw il-potenzjal tas-Suq UnikuUniku biex itejjeb l-innovazzjoni u t-tkabbir, għalhekk huwa kruċjali li noħolqu l-aħjar kundizzjonijiet biex nutilizzaw dik is-saħħa għall-benefiċċju tal-ekonomija Ewropea, tal-konsumaturi u tan-negozji.*"

It-Tabella ta' Valutazzjoni

It-Tabella ta' Valutazzjoni tal-Konsumaturi toffri provi u twissijiet dwar il-prestazzjoni tas-suq Uniku għall-konsumaturi tal-UE f'dawk li huma għażla, prezzijiet u l-ħarsien tad-drittijiet tal-konsumaturi. **L-edizzjoni tar-rebbiegħa (tat-"Tabella ta' Valutazzjoni")** tagħti ħarsa lejn l-integrazzjoni tas-suq tal-bejgħ bl-imnut u l-kundizzjonijiet nazzjonali għall-konsumaturi. Hija tinkludi l-Indiċi tal-Kundizzjonijiet għall-Konsumaturi li jiġi kkalkulat abbażi tal-kwalità tar-regolamentazzjoni fir-rigward tal-konsumaturi u n-negozji, l-effikaċja fis-soluzzjoni tat-tilwimiet u t-trattament tal-ilmenti, abbażi tal-fiduċja tal-konsumaturi fl-awtoritajiet, fil-bejjiegħa, f'dawk li jirriklamaw u fl-organizzazzjonijiet tal-konsumaturi, u abbażi tal-grad ta' fiduċja li jkun hemm fis-sikurezza tal-prodotti li hemm fis-suq. Din id-dejta tippermetti lill-Istati Membri li jkollhom punt ta' riferiment għall-prestazzjoni tagħhom tul iż-żmien. It-Tabella b'mod ġenerali hija bbażata fuq sħarriġ tal-konsumaturi u bejjiegħa, fuq id-dejta tal-Eurostat, u kif ukoll fuq it-tagħrif li jasal mingħand l-Istati Membri.

Sejbiet ewlenin

Progress fil-kundizzjonijiet nazzjonali għall-konsumaturi

L-indiċi tal-2011 juri li l-kundizzjonijiet għall-konsumaturi ttejbu għat-tieni sena wara l-oħra wara t-tnaqqis li kien hemm fl-2009. L-**aħjar kundizzjonijiet** għall-konsumaturi jinsabu fil-Lussemburgu, fir-Renju Unit, fid-Danimarka, fl-Awstrija, fl-Irlanda, fil-Finlandja, fil-Pajjiżi l-Baxxi, fil-Belġju, fil-Ġermanja, fi Franza u fl-Isvezja (Stati Membri li huma 'l fuq mill-medja tal-UE).

Id-differenza fil-kummerċ elettroniku

It-Tabella ta' Valutazzjoni turi li filwaqt li l-kummerċ elettroniku baqa' jikber, għadu, fil-biċċa l-kbira tiegħu, domestiku, minkejja l-potenzjal ċar li jeżisti f'termini ta' għażla u ffrankar tax-xiri transkonfinali. Jridu jsiru sforzi biex jiġu sfruttati l-benefiċċji sħaħ ta' suq uniku verament diġitali l-konsumaturi jistgħu jfossu aktar fiduċju meta jixtru l-affarijiet minn pajjiżi oħra fl-UE, billi ntweru li fil-biċċa l-kbira m'għandhomx raġuni soda għalfejn jinkwetaw dwar il-bejjiegħa barranin, u l-kummerċ elettroniku transkonfinali jidher li hu affidabbli għall-inqas daqs il-kummerċ elettroniku domestiku. Is-sejbiet jissuġġerixxu rwol ewlieni għal tagħrif aktar effettiv dwar mekkaniżmi ta' pariri transkonfinali, ta' mekkaniżmi ta' infurzar u ta' rimedju li jeżistu diġà (**netwerk tal-awtoritajiet nazzjonali tal-infurzar**¹, u [ċ-Centri Ewropej tal-Konsumaturi](#), li jipprovdu l-għajnuna u l-pariri bla ħlas lill-konsumaturi fis-Suq Uniku).

In-nuqqas ta' għarfien dwar id-drittijiet tal-konsumaturi jqajjem it-tħassib

Ħafna konsumaturi ma jafux x'inhuma d-drittijiet tagħhom. Tnax fil-mija biss tar-rispondenti madwar l-UE kellhom il-ħila jirrispondu l-mistoqsijiet dwar id-drittijiet tagħhom bħala konsumaturi rigward garanziji, perjodi definiti ta' żmien għar-ritorn ta' oġġetti mixtrija (cooling-off periods), u dak li għandhom jagħmlu jekk jirċievu oġġetti li ma jkunux ordnaw. Ħafna negozji ma kinux jafu l-obbligi legali tagħhom lejn il-konsumaturi. Pereżempju, kien hemm biss 27% tal-bejjiegħa li kienu jafu kemm għandhom żmien il-konsumaturi biex jirritornaw prodotti difettużi.

Il-prattiċi kummerċjali inġusti għandhom jippersistu

Għandhom jippersistu prattiċi kummerċjali illegali. Mill-2010 'l hawn, għadd ikbar ta' konsumaturi u bejjiegħa fl-UE ltaqgħu ma' pubbliċità u offerti li kienu qarrieqa u anki frawdolenti, u bosta oħrajn irċeview oġġetti li ma kinux ordnawhom.

Din il-ħaġa tqajjem it-tħassib, issa li għaddew 7 snin mill-adozzjoni tad-Direttiva dwar il-Prattiċi Kummerċjali Inġusti, u trid tiġi indirizzata b'mod aktar attiv. L-awtoritajiet iridu jinfurzwaw ir-regoli li hemm diġà biex jiproteġu lill-konsumaturi, speċjalment dawk il-konsumaturi li huma vulnerabbli, kontra dawn il-prattiċi inġusti; il-konsumaturi għandhom ikollhom il-ħila li jindunaw bihom u jevitawhom; u jeħtieġ li jkun possibbli li dak li jkun ikollu soluzzjonijiet għat-tilwimiet man-negozjanti, iżjed ta' malajr, iżjed faċli u li jiswew inqas flus, kemm onlajn kif ukoll offlajn (ara [IP/11/1461](#)). Il-Kummissjoni se tfittex mezzi biex iżżid l-infurzar biex tqawwi l-fiduċja tal-konsumaturi fit-transazzjonijiet transkonfinali. Dan se jiġi stabbilit f'rapport fl-2012 dwar l-implimentazzjoni tad-Direttiva dwar il-Prattiċi Kummerċjali Inġusti².

1 Network ta' Kooperazzjoni għall-Harsien tal-Konsumatur (Consumer Protection Co-operation - CPC)

2 Id-Direttiva 2005/29/KE

Ħarsa lejn il-futur

L-Aġenda l-ġdida tal-UE għall-Konsumatur għas-snin 2014-2020 għandha l-għan li ssaħħaħ lill-konsumaturi u tqawwilhom l-għarfien u l-fiduċja billi tgħaddilhom l-għodod biex jipparteċipaw attivament fis-suq, biex is-suq jaqdihom fil-ħtiġijiet tagħhom, biex jeżerċitaw is-setgħa tagħhom tal-għażla u biex ikollhom id-drittijiet tagħhom infurzati kif jixraq. Ladarba jiġu adottati l-proposti li hemm bħalissa għall-mekkaniżmi għas-soluzzjoni tat-tilwim man-negozjanti barra mill-qrati (Soluzzjoni tat-Tilwim Onlajn u Alternattiva - Alternative and Online Dispute Resolution - ADR/ODR), dawn se jgħinu lill-konsumaturi Ewropej li jixtru prodott jew servizz fl-UE ikun minn fejn ikun u bi kwalunkwe mod li jkunu xtraw, biex isolvu l-problemi tagħhom. .

It-Tabella ta' Valutazzjoni sħiħa:

http://ec.europa.eu/consumers/strategy/facts_en.htm#5CMS

Għal iktar tagħrif ara:

http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/editions/cms7_en.htm

[MEMO/12/381](#)

Kuntatti :

[Frédéric Vincent](#) (+32 2 298 71 66)

[Aikaterini Apostola](#) (+32 2 298 76 24)