



Patt ġdid għall-Konsumaturi: il-Kummissjoni ssaħħaħ id-drittijiet tal-konsumaturi tal-UE u l-infurzar

Brussell, il-11ta' april 2018

Illum, il-Kummissjoni Ewropea qed tipproponi Patt Ġdid għall-Konsumaturi sabiex taċċerta li l-konsumaturi Ewropej kollha jibbenefikaw mija fil-mija mid-drittijiet tagħhom skont il-liġi tal-Unjoni.

Filwaqt li l-UE diġà għandha fost l-aktar regoli b'saħħithom fid-dinja dwar il-protezzjoni tal-konsumaturi, każijiet reċenti bħall-iskandlu Dieselgate, urew li fil-prattika l-infurzar bis-sħiħ tagħhom huwa diffiċli. Il-Patt il-Ġdid għall-Konsumaturi se jagħti s-setgħa lil entitajiet kwalifikati biex iniedu azzjonijiet rappreżentattivi għan-nom tal-konsumaturi u jintroduċu setgħat aktar b'saħħithom ta' sanzjonar għall-awtoritajiet tal-konsumaturi tal-Istati Membri. Apparti minn hekk, dan se jestendi l-protezzjoni tal-konsumaturi meta dawn ikunu online u se jiċċara li l-prattiki ta' aktar minn xiber wiehed li jqarrqu bil-konsumaturi huma projbiti.

L-ewwel Viċi President **Timmermans** qal: " *Il-Patt il-Ġdid tal-lum jittratta t-tweġġ ta' Suq Uniku aktar ġust li jkun ta' benefiċċju għaċ-ċittadini u għan-negozji. Qed indaħħlu dritt ta' rimedju kollettiv Ewropej għal meta gruppi ta' konsumaturi jkunu ġarrbu dannu, bħalma rajna dan l-aħħar, b'salvagwardji kif suppost biex ma jkun hemm l-ebda użu hażin. Il-konsumaturi se jkunu jafu mingħand min ikunu qed jixtru online, u meta l-bejjiegħa jkunu ħallsu biex jidhru fir-riżultati tat-tfittxijiet. Il-biċċa l-kbira tal-operaturi tas-suq li ma jqarrqux bin-nies se jitneħħewilhom il-piżijiet. Dawk il-ftit operaturi tas-suq li b'intenzjoni jabbużaw mill-fiduċja tal-konsumaturi Ewropej se jiġu sanzjonati b'multi aktar ħorox.*

Věra **Jourová**, il-Kummissarju għall-Ġustizzja, il-Konsumaturi u l-Ugwaljanza bejn il-Ġeneri, ziedet: " *F'dinja globalizzata fejn il-kumpaniji l-kbar għandhom vantaġġ kbir fuq il-konsumaturi individwali, irridu nibbilanċjaw il-miżien. L-azzjonijiet rappreżentattivi, bil-mod Ewropew, se jagħtu aktar ġustizzja lill-konsumaturi u mhux aktar introjtu lid-ditti legali. U b'sanzjonijiet aktar b'saħħithom marbuta mal-fatturat annwali ta' kumpanija, l-awtoritajiet tal-konsumaturi fl-aħħar se jkunu jistgħu jikxfu snienhom biex jikkastigaw lil min iqarraq. Min iqarraq ma jistax joħroġ bl-irħis.*"

Il-Patt il-Ġdid għall-Konsumaturi se jfisser:

1. It-tiħiħ tad-drittijiet tal-konsumaturi online

- **Aktar trasparenza f'postijiet tas-suq online** – Huma u jixtru minn post tas-suq online, il-konsumaturi jridu jkunu infurmati biċ-ċar dwar jekk ikunx qed jixtru prodotti jew servizzi mingħand operatur tas-suq jew mingħand persuna privata, sabiex ikunu jafu jekk humiex protetti jew le mid-drittijiet tal-konsumaturi f'każ li xi ħaġa tmur żmerċ.

- **Aktar trasparenza dwar ir-riżultati tat-tfittxijiet fuq il-pjattaformi online** – Waqt li jkunu qed ifittxu online, il-konsumaturi se jingħataw informazzjoni ċara meta riżultat ta' tfittxija jkun ħallas għalih l-operatur tas-suq. Barra minn hekk, il-postijiet tas-suq online se jkollhom jgħarrfu lill-konsumaturi dwar il-parametri prinċipali li jiddeterminaw il-klassifikazzjoni tar-riżultati.

Drittijiet tal-konsumaturi ġodda għal servizzi diġitali "bla ħlas" – Meta jħallsu għal servizz diġitali, il-konsumaturi jibbenefikaw minn ċerti drittijiet għall-informazzjoni u jkollhom 14-il jum biex jikkancellaw il-kuntratt tagħhom (dritt li jirtiraw). Il-Patt il-Ġdid għall-Konsumaturi issa se jestendi dan id-dritt għas-servizzi diġitali "bla ħlas" li għalihom il-konsumaturi jipprovdu d-dejta personali tagħhom, iżda ma jħallsux bil-flus. Dan tipikament se jkun japplika għas-servizzi ta' cloud storage, għall-midja soċjali jew għall-kontijiet tal-posta elettronika.

2. L-għoti ta' għodda lill-konsumaturi sabiex jinfurzaw id-drittijiet tagħhom u jirċievu kumpens

- **Azzjoni rappreżentattiva, stil Ewropew** – Skont il-Patt il-Ġdid għall-Konsumaturi se jkun possibbli li entità kwalifikata, bħal għaqda tal-konsumaturi, tfittex rimedju, bħal kumpens, sostituzzjoni jew tiswiġa, għan-nom ta' grupp ta' konsumaturi li jkunu ġarrbu dannu minħabba Prattika kummerċjali illegali. F'xi Stati Membri diġà huwa possibbli għall-konsumaturi li jagħtu bidu għal azzjonijiet kollettivi fil-qrati, iżda issa din il-possibbiltà se tkun disponibbli fil-pajjiżi kollha tal-UE.

Pereżempju, f'xenarju bħal dak ta' Dieselgate, il-vittmi ta' Prattiki kummerċjali żleali, bħal reklamar

qarrieqi minn manifatturi tal-karozzi li ma jkunux f'konformità mal-qafas regolatorju tal-Unjoni għall-approvazzjoni tat-tip tal-vetturi jew mal-leġiżlazzjoni ambjentali tal-Unjoni, se jkunu jistgħu jirċievu kumpens b'mod kollettiv bis-saħħa ta' azzjoni rappreżentattiva skont din id-Direttiva. Rimedju kollettiv bħal dan qabel ma kienx previst skont il-liġi tal-Unjoni.

Dan il-mudell għandu salvagwardji b'saħħithom u huwa distintivament differenti mill-azzjonijiet kollettivi stil Amerikan. L-azzjonijiet rappreżentattivi mhumiex se jkunu miftuħa għad-ditti legali iżda se jkunu miftuħa biss għal entitajiet bħall-għaqdiet tal-konsumaturi li m'għandhomx skop ta' qligħ u jissodisfaw kriterji stretti ta' eliġibbiltà, taħt monitoraġġ minn awtorità pubblika. Din is-sistema l-ġdida se tiggarrantixxi li l-konsumaturi Ewropej jibbenefikaw mija fil-mija mid-drittijiet tagħhom u jkunu jistgħu jirċievu kumpens, filwaqt li se tevita r-riskju ta' litigazzjoni abbużiva jew bla bżonn.

- **Protezzjoni aħjar kontra Prattiki Kummerċjali Żleali** – Il-Patt il-Ġdid se jaċċerta li l-konsumaturi fl-Istati Membri kollha jkollhom id-dritt li jitolbu rimedji individwali (pereż. kumpens finanzjarju jew terminazzjoni tal-kuntratt) meta jintlaqtu minn prattiki kummerċjali żleali, bħal kummerċjalizzazzjoni aggressiva jew qarrieqa. Attwalment, din il-protezzjoni tvarja bil-bosta madwar l-UE kollha.

3. L-introduzzjoni ta' penali effettivi għall-ksur tal-liġi tal-konsumatur fl-UE

L-awtoritajiet tal-konsumaturi fl-UE mhumiex attrezzati sew biex jissanzjonaw prattiki li joħolqu "sitwazzjonijiet ta' dannu għall-massa" li jolqtu għadd kbir ta' konsumaturi fl-UE kollha. Bħalissa, il-livell ta' penali jvarja ferm skont l-Istat Membru, u ta' sikwit ikun wisq baxx biex ikollu effett dissważiv, b'mod partikolari fuq il-kumpaniji li joperaw b'mod transfruntiera u fuq skala kbira.

Skont il-proposta, l-awtoritajiet nazzjonali tal-konsumaturi se jkollhom is-setgħa li jimponu, b'mod koordinat, penali effettivi, proporzjonati u dissważivi. Għal ksur mifruq li jolqot lill-konsumaturi f'diversi Stati Membri tal-UE, il-**multa massima disponibbli se tkun ta' 4 % tal-fatturat annwali tal-operatur tas-suq** f'kull Stat Membru rispettiv. L-Istati Membri jithallew fil-libertà li jintroduċu multi massimi oġġla.

4. L-indirizzar tal-kwistjoni ta' aktar minn xiber wieħed għall-kwalità tal-prodotti tal-konsumaturi

B'segwitu għal-[linji gwida](#) tal-Kummissjoni ta' Settembru 2017, il-Patt il-Ġdid tal-Konsumaturi se jaġġorna d-Direttiva dwar il-Prattiki Kummerċjali Żleali sabiex jindika esplicitament li l-awtoritajiet nazzjonali jistgħu jivvalutaw u jindirizzaw il-prattiki kummerċjali żleali li jinvolvu l-kummerċjalizzazzjoni ta' prodotti bħala identiċi f'diversi Stati Membri tal-UE, jekk dawn ikollhom għamla jew karatteristiċi differenti ferm.

5. Kundizzjonijiet imtejba għan-negozji

Il-Patt il-Ġdid se jneħhi l-piż bla bżonn għan-negozji, fost l-oħrajn billi jneħhi l-obbligi fuq il-kumpaniji fir-rigward tad-dritt ta' rtirar tal-konsumatur. Pereżempju, il-konsumaturi mhumiex se jithallew aktar jirritornaw prodotti li jkunu diġà għamli użu minnhom minflok ikunu sempliċement ippruvawhom, u l-operaturi tas-suq mhumiex se jkollhom għalfejn jirrimborżaw aktar lill-konsumaturi qabel ma effettivament jirċievu l-prodotti rritornati.

Ir-regoli l-ġodda jintroduċu wkoll **aktar flessibbiltà** fil-mod kif l-operaturi tas-suq jistgħu jikkomunikaw mal-konsumaturi, u jippermettulhom li jużaw formoli fuq il-web jew chats minflok il-posta elettronika, dment li l-konsumaturi jkunu jistgħu jżommu rendikont tal-komunikazzjoni tagħhom mal-operatur tas-suq.

Il-Passi li Jmiss

Il-proposti tal-Kummissjoni se jiġu diskussi mill-Parlament Ewropew u mill-Kunsill.

Il-Kuntest

Il-Patt il-Ġdid għall-Konsumaturi se jimxi fuq il-passi ta' dak li diġà kisbet il-Kummissjoni Juncker sabiex ittejjeb il-protezzjoni tal-konsumaturi. Fl-ambitu tal-[Istrateġija għal Suq Uniku Diġitali](#), il-Kummissjoni kisbet riżultati rigward diversi inizjattivi li jadattaw ir-regoli tal-konsumaturi għad-dinja online, pereżempju billi temmet it-tariffi tar-roaming jew l-imblukkar ġeografiku mhux ġustifikat. Apparti minn hekk, ir-Regolament dwar Kooperazzjoni fil-Protezzjoni tal-Konsumaturi, adottat fl-2017, se jtejjeb l-infurzar pubbliku u l-kooperazzjoni transfruntiera tal-awtoritajiet tal-konsumaturi.

Madankollu, ir-rieżami tar-regoli tal-konsumaturi fl-UE u l-ksur tagħhom li seħħ dan l-aħħar fl-UE kollha, is-sena l-oħra kienu xhieda tal-fatt li kien għad hemm lok għal titjib sabiex il-konsumaturi jkunu protetti aħjar.

Il-Patt il-Ġdid għall-Konsumaturi huwa magħmul minn żewġ proposti għal Direttivi:

- Proposta għal emenda tad-[Direttiva tal-Kunsill dwar klawżoli inġusti f'kuntratti](#), tad-[Direttiva dwar il-protezzjoni tal-konsumatur fl-indikazzjoni tal-prezzijiet ta' prodotti offruti lill-konsumaturi](#), tad-

[Direttiva dwar prattiċi kummerċjali żleali fin-negozju mal-konsumatur](#) u tad-[Direttiva dwar drittijiet tal-konsumatur](#). L-għan ta' din il-proposta huwa l-iżgurar ta' infurzar aħjar u l-immodernizzar tar-regoli tal-protezzjoni tal-konsumaturi fl-UE, b'mod partikolari fid-dawl tal-iżviluppi diġitali;

- Proposta dwar l-azzjonijiet rappreżentattivi għall-protezzjoni tal-interessi kollettivi tal-konsumaturi u li tħassar id-[Direttiva dwar l-Inġunzjonijiet 2009/22/KE](#). Din il-proposta għandha l-għan li ttejjeb l-għodda għat-twaqqif tal-prattiki illegali u għall-iffaċilitar tar-rimedju għall-konsumaturi meta għadd kbir fosthom jisfaw vittmi tal-istess ksur tad-drittijiet tagħhom, f'sitwazzjoni ta' dannu għall-massa.

Il-Komunikazzjoni li takkumpanjah tinkludi pjan ta' azzjoni għall-iżvilupp u għat-tisħiħ tal-azzjonijiet ikkoordinati ta' infurzar fost l-awtoritajiet u l-kooperazzjoni internazzjonali tagħhom ma' awtoritajiet minn sħab kummerċjali ewlenin.

[Studju dwar it-trasparenza fil-pjattaformi online](#), li wkoll ġie ppubblikat illum, jappoġġa l-proposti tal-Patt il-Ġdid dwar il-postijiet tas-suq online. Juri li aktar trasparenza online tgħin lill-konsumaturi fit-teħid tad-deċiżjonijiet u żżid il-fiduċja tagħhom meta jkunu qed jixtru online.

Aktar informazzjoni

[Proposta u dokumenti legali dwar il-Patt il-Ġdid għall-Konsumaturi](#)

[II-MEMO: Patt Ġdid għall-Konsumaturi: Mistoqsijiet Frekwenti](#)

[Skedi informattivi dwar il-Patt il-Ġdid għall-Konsumaturi:](#)

- Il-benefiċċji għall-konsumaturi skont il-Patt il-Ġdid
- Il-benefiċċji għan-negozji skont il-Patt il-Ġdid
- Kif jaħdem ir-rimedju kollettiv
- Il-kisbiet tal-Kummissjoni Juncker fil-qasam tal-protezzjoni tal-konsumaturi
- Infurzar pubbliku mtejjeb b'regoli aġġornati għall-Kooperazzjoni fil-Protezzjoni tal-Konsumaturi

[Aktar minn Xiber Wieħed fil-Kwalità tal-Ikel](#)

[Informazzjoni dwar l-evalwazzjoni tal-leġiżlazzjoni tal-konsumaturi fl-UE](#)

[Informazzjoni dwar ir-rimedju kollettiv](#)

[Studju fuq il-komportament fir-rigward tat-trasparenza fil-pjattaformi online](#)

IP/18/3041

Kuntatti mal-istampa:

[Christian WIGAND](#) (+32 2 296 22 53)

[Melanie VOIN](#) (+ 32 2 295 86 59)

Mistoqsijiet ġenerali mill-pubbliku: [Europe Direct](#) bit-telefown fuq [00 800 67 89 10 11](#) jew bl - [e-mail](#)

Attachments

[New Deal benefits for the consumers.pdf](#)

[New Deal benefits for business.pdf](#)

[Achievements of the Juncker Commission.pdf](#)

[Improved public enforcement with updated rules.pdf](#)

[Functioning of the collective redress.pdf](#)