IL-POLITIKA TAL-KONSUMATUR: IL-PRINĊIPJI U L-ISTRUMENTI

Politika effettiva għall-ħarsien tal-konsumatur tiżgura li s-suq uniku jkun jista' jaħdem tajjeb u b'mod effiċjenti[1]. Din għandha l-għan li tiggarantixxi d-drittijiet tal-konsumatur fil-konfront tan-negozjanti u tipprovdi protezzjoni msaħħa għall-konsumaturi vulnerabbli. Il-kriżi finanzjarja wriet li r-regoli dwar il-protezzjoni tal-konsumatur għandhom il-potenzjal li jagħmlu s-swieq aktar ġusti u jtejbu l-kwalità tal-kompetizzjoni. L-emanċipazzjoni tal-konsumaturi u l-protezzjoni effikaċi tas-sikurezza u l-interessi ekonomiċi tagħhom saru għanijiet essenzjali tal-politika tal-UE.

IL-BAŻI ĠURIDIKA U L-OBJETTIVI

L-Artikoli 4(2)(f), 12, 114 u 169 tat-Trattat dwar il-Funzjonament tal-Unjoni Ewropea (TFUE) u l-Artikolu 38 tal-Karta tad-Drittijiet Fundamentali tal-Unjoni Ewropea.

L-Artikolu 114 tat-TFUE huwa l-bażi ġuridika għall-miżuri ta' armonizzazzjoni mmirati biex jiġi stabbilit is-suq intern. Dan jenfasizza l-objettiv li jiġi żgurat livell għoli ta' protezzjoni (inkluż il-protezzjoni tal-konsumatur) u jinżamm il-pass mal-iżviluppi l-ġodda abbażi ta' fatti xjentifiċi.

L-Artikolu 169 tat-TFUE introduċa bażi ġuridika għal firxa sħiħa ta' azzjonijiet fil-livell tal-UE fil-qasam tal-protezzjoni tal-konsumatur. Dan jistipula li "sabiex tippromwovi l-interessi tal-konsumaturi u sabiex tassigura livell għoli ta' ħarsien tal-konsumatur, l-Unjoni għandha tikkontribwixxi għall-ħarsien tas-saħħa, s-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". Jipprevedi wkoll li għandhom jitqiesu aktar l-interessi tal-konsumatur fil-politiki l-oħra tal-UE. F'dan is-sens, l-Artikolu 169 isaħħaħ l-Artikolu 114 u jestendi l-kamp ta' applikazzjoni tiegħu lil hinn mill-kwistjonijiet relatati mas-suq uniku biex jinkludi l-aċċess għall-prodotti u s-servizzi, l-aċċess għall-qrati, il-kwalità tas-servizzi pubbliċi, u ċerti aspetti marbuta mal-politika dwar in-nutrizzjoni, l-ikel, id-djar u s-saħħa. Jiddikjara wkoll li l-miżuri tal-UE m'għandhom jimpedixxu lill-ebda Stat Membru milli jżomm jew jintroduċi miżuri protettivi aktar stretti sakemm ikunu kompatibbli mat-Trattati. B'konsegwenza ta' dan, il-politika tal-konsumatur hija parti mill-objettiv strateġiku tal-UE li ttejjeb il-kwalità tal-ħajja taċ-ċittadini tagħha. Barra milli tieħu azzjoni diretta

[1]Study on consumer protection aspects of financial services (Studju dwar l-aspetti tal-protezzjoni tal-konsumatur fis-servizzi finanzjarji), imħejji għall-Kumitat għas-Suq Intern u l-Ħarsien tal-Konsumatur (IMCO), id-Dipartiment Tematiku A, 2014, http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/507463/IPOL-IMCO_ET(2014)507463_EN.pdf

biex tipproteġi d-drittijiet, l-UE tiżgura li l-interessi tal-konsumatur jiġu inkorporati fil-leġiżlazzjoni tal-UE fl-oqsma ta' politika rilevanti kollha.

F'konformità mal-Artikolu 12 tat-TFUE, ir-rekwiżiti ta' protezzjoni tal-konsumatur iridu jitqiesu fid-definizzjoni u fl-implementazzjoni ta' politiki u attivitajiet oħra tal-UE. L-Artikolu 38 tal-Karta tad-Drittijiet Fundamentali tal-Unjoni Ewropea jsaħħaħ il-protezzjoni tal-konsumatur billi jiddikjara li l-politiki tal-UE jridu jiżguraw livell għoli ta' protezzjoni tal-konsumatur.

L-AZZJONIJIET

A. Ġenerali

Il-programm ta' azzjoni tal-UE fil-qasam tal-politika tal-konsumatur jikkonsisti prinċipalment fl-Aġenda tal-Konsumatur Ewropew u l-Programm tal-Konsumaturi 2014–2020[2].

L-Aġenda tal-Konsumatur Ewropew għandha diversi objettivi fosthom:

— Il-promozzjoni tas-sikurezza tal-konsumaturi permezz tal-Pakkett tal-2013 dwar is-Sikurezza tal-Prodotti u s-Sorveljanza tas-Suq, b'mod partikolari permezz tat-tisħiħ tal-identifikazzjoni u t-traċċabilità tal-prodotti, miżuri li jżidu s-sikurezza fil-katina alimentari u r-regoli l-ġodda dwar is-sikurezza tal-prodotti kożmetiċi li ġew introdotti f'nofs l-2013;

— Aktar għarfien dwar id-drittijiet tal-konsumatur: ġew żviluppati għodod interattivi bħall-Consumer Classroom (il-Klassi tal-Konsumatur), biex jinfurmaw u jedukaw lill-konsumaturi u jgħinuhom jipparteċipaw bis-sħiħ fis-suq uniku;

— It-tisħiħ tal-infurzar tar-regoli tal-konsumatur permezz ta' azzjoni koordinata kontra l-ksur tal-liġi tal-konsumatur tal-UE fil-forma ta' kontrolli tas-siti web (sweeps) minn netwerks tal-awtoritajiet nazzjonali għall-protezzjoni tal-konsumatur; u proċeduri mhux komplikati, rapidi u rħas għal konsumaturi li qed ifittxu rimedju li huma disponibbli b'riżultat tad-Direttiva dwar soluzzjoni alternattiva għat-tilwim (2013) u r-Regolament dwar soluzzjoni online għal tilwim (2013)

— L-integrazzjoni tal-interessi tal-konsumatur f'politiki settorjali ewlenin permezz ta' leġiżlazzjoni ġdida f'setturi bħat-telekomunikazzjonijiet, it-teknoloġiji diġitali, l-enerġija, it-trasport u l-ikel u miżuri ġodda biex jiżdiedu t-trasparenza u l-aċċess għas-servizzi finanzjarji għall-konsumatur u jiġi ffaċilitat il-bdil minn kont bankarju għal ieħor;

— L-awtonomizzazzjoni tal-konsumatur huwa l-objettiv prinċipali tal-Istrateġija tal-UE dwar il-Politika tal-Konsumatur, hekk kif inhu deskritt fid-dokument ta' ħidma tal-Kummissjoni bit-titlu "Consumer Empowerment in the EU" (l-awtonomizzazzjoni tal-konsumatur fl-UE), li għandu l-għan li jawtonomizza l-konsumaturi tal-UE permezz tal-għażla, l-informazzjoni u l-għarfien dwar id-drittijiet tal-konsumatur u l-mezzi ta' rimedju.

[2]Ir-Regolament (UE) Nru 254/2014 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tas-26 ta' Frar 2014 dwar programm pluriennali tal-konsumaturi għas-snin 2014-2020, ĠU L 84, 20.3.2014, p. 42.

L-Aġenda tal-Konsumatur tidentifika wkoll l-isfidi, bħalma huma t-tranżizzjoni lejn konsum aktar sostenibbli u l-indirizzar tal-bżonnijiet speċifiċi tal-konsumaturi vulnerabbli.

B'baġit ta' EUR 188.8 miljun, il-Programm tal-Konsumatur 2014–2020 se jappoġġja l-politika tal-konsumatur tal-UE fis-snin li ġejjin. Għandu l-għan li jgħin liċ-ċittadini jgawdu drittijiethom bħala konsumaturi u jieħdu sehem attiv fis-suq uniku, biex b'hekk isostni t-tkabbir u l-innovazzjoni u jgħin lill-UE tilħaq l-objettivi tal-istrateġija Ewropa 2020.

Bil-ħsieb li tissaħħaħ il-fiduċja tal-konsumatur fis-suq uniku, ġew adottati żewġ miżuri importanti: Id-Direttiva 2013/11/UE tal-21 ta' Mejju 2013 dwar is-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim u l-proposta tal-Kummissjoni għal direttiva dwar ir-rimedju kollettiv u d-drittijiet tal-passiġġieri. Id-dimensjoni diġitali tas-Suq Uniku ġiet ikkompletata permezz tal-Istrateġija għal Suq Uniku Diġitali (DSM), li l-Kummissjoni adottat fis-6 ta' Mejju 2015 u li, fost affarijiet oħra, għandha l-għan li tipprovdi aċċess aħjar lill-konsumatur għall-prodotti u s-servizzi diġitali madwar l-UE[3].

L-istituzzjonijiet tal-UE sistematikament jimmonitorjaw il-politika tal-konsumatur permezz tat-Tabella ta' Valutazzjoni tal-Kundizzjonijiet tal-Konsumatur, li timmonitorja l-kundizzjonijiet nazzjonali għall-konsumaturi fi tliet oqsma (l-għarfien u l-fiduċja, il-konformità u l-infurzar, u l-ilmenti u r-riżoluzzjoni tat-tilwim) u teżamina l-progress fl-integrazzjoni tas-suq bl-imnut tal-UE abbażi tal-livell ta' tranżazzjonijiet transfruntiera bejn in-negozji u l-konsumaturi u l-iżvilupp tal-kummerċ elettroniku. Mod ieħor kif il-politika tal-konsumatur tiġi mmonitorjata sistematikament huwa mit-Tabella ta' Valutazzjoni tas-Swieq tal-Konsumatur, li tistħarreġ ix-xiri minn konsumaturi biex tintraċċa l-prestazzjoni ta' aktar minn 40 suq tal-konsumatur fuq indikaturi ewlenin bħall-fiduċja li l-bejjiegħa jirrispettaw ir-regoli tal-protezzjoni tal-konsumatur, il-komparabbiltà tal-offerti, l-għażla disponibbli fis-suq, il-punt sa fejn jintlaħqu l-aspettattivi tal-konsumaturi, u l-ħsara kkawżata minn problemi li jiltaqgħu magħhom il-konsumaturi[4].

B. Miżuri settorjali (2.2.2)

1. Il-gruppi tal-konsumaturi

L-involviment tal-gruppi li jirrappreżentaw l-interessi tal-konsumaturi tal-UE huwa prijorità għall-istituzzjonijiet tal-UE. Il-Grupp Konsultattiv Ewropew għall-Konsumaturi (ECCG) huwa l-forum ewlieni tal-Kummissjoni għal konsultazzjoni mal-organizzazzjonijiet tal-konsumatur fil-livell nazzjonali u f'dak Ewropew. L-ECCG li ġie stabbilit permezz tad-Deċiżjoni tal-Kummissjoni 2009/705/KE, jista' jagħti pariri u jinforma lill-Kummissjoni dwar il-kwistjonijiet kollha relatati mal-interessi tal-konsumatur fil-livell tal-UE. Il-Parlament u l-Kunsill dan l-aħħar adottaw regolament dwar l-istabbiliment ta' programm tal-Unjoni biex jappoġġa attivitajiet speċifiċi li jsaħħu l-

[3]Il-Komunikazzjoni tal-Kummissjoni tas-6 ta' Mejju 2015 bit-titlu "Strateġija għal Suq Uniku Diġitali għall-Ewropa": https://eur-lex.europa.eu/legal-content/MT/TXT/?uri=celex%3A52015DC0192; Ara wkoll id-dokumenti addizzjonali li ġew ippubblikati mal-istqarrija għall-istampa fuq: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-15-4919_mt.htm. L-informazzjoni dwar il-konsultazzjonijiet pubbliċi rilevanti (dawk miftuħa, dawk ippjanati u dawk li ngħalqu) tinstab hawnhekk:https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/consultations.
[4]it-12-il edizzjoni tal-2016: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/12_edition/docs/consumer_markets_scoreboard_2016_mt.pdf

involviment tal-konsumaturi u utenti aħħarin oħrajn tas-servizzi finanzjarji fit-tfassil ta' politika tal-Unjoni fil-qasam tas-servizzi finanzjarji[5].

2. L-edukazzjoni tal-konsumatur

L-UE organizzat azzjonijiet għall-edukazzjoni tal-konsumatur f'diversi stadji, bħall-inklużjoni gradwali tal-edukazzjoni tal-konsumatur fis-sillabi tal-iskejjel primarji u sekondarji. Id-Djarju Ewropa huwa djarju tal-iskola mmirat lejn l-istudenti fl-iskola sekondarja (età bejn il-15 u t-18-il sena). Jinkludi informazzjoni għaż-żgħażagħ dwar il-kwistjonijiet relatati mal-UE, inklużi drittijiethom bħala konsumaturi. Il-Kummissjoni mexxiet ukoll skemi ta' taħriġ għall-għalliema u appoġġjat il-ħolqien ta' korsijiet tal-Master's dwar il-politika tal-konsumatur. L-għodda interattiva fuq l-internet għall-edukazzjoni tal-konsumatur, "Dolceta" (http://www.dolceta.eu) hija disponibbli fl-Istati Membri kollha u bil-lingwi uffiċjali kollha tal-UE. Hija mmirata lejn min iħarreġ u min jgħallem, iżda wkoll lejn il-konsumaturi, u tkopri, fost l-oħrajn, id-drittijiet bażiċi tal-konsumatur, is-sikurezza tal-prodotti u l-litteriżmu finanzjarju.

3. Informazzjoni għall-konsumatur

Informazzjoni aħjar u għarfien imtejjeb dwar id-drittijiet tal-konsumatur jistgħu jwasslu biex titqawwa l-fiduċja tal-konsumatur. L-UE waqqfet Ċentri Ewropej għall-Konsumaturi (in-Netwerk taċ-Ċentri Ewropej għall-Konsumaturi) sabiex jipprovdu informazzjoni u pariri dwar ix-xiri transfruntier u dwar kif jiġu indirizzati l-ilmenti tal-konsumatur. FIN-NET huwa netwerk parallel li jaqdi l-istess rwol għall-ilmenti rigward is-servizzi finanzjarji transfruntiera. Il-Kummissjoni twettaq ukoll kampanji ta' informazzjoni għall-konsumatur fl-Istati Membri u tippubblika gwidi prattiċi għall-konsumatur. SOLVIT huwa servizz iddedikat għas-soluzzjoni tat-tilwim li jirriżulta minn ksur tad-dritt tal-UE.

Il-Kampanja ta' Sensibilizzazzjoni dwar id-Drittijiet tal-Konsumatur, li ġiet organizzata mill-Kummissjoni ,saret mir-rebbiegħa tal-2014 sal-bidu tal-2016. Din il-kampanja informat liċ-ċittadini dwar drittijiethom skont il-leġiżlazzjoni tal-UE dwar il-konsumatur u dderiġiethom lejn il-postijiet it-tajba fejn setgħu jiksbu pariri u għajnuna f'każ ta' mistoqsijiet jew problemi. Kellha l-għan li żżid l-għarfien ġenerali fost in-negozjanti u l-konsumaturi dwar id-drittijiet tal-konsumatur fl-UE kollha li joriġinaw l-aktar mit-traspożizzjoni nazzjonali tad-direttivi tal-UE. L-attenzjoni ġiet iffokata b'mod partikolari fuq id-Direttiva dwar Drittijiet tal-Konsumatur, id-Direttiva dwar Prattiċi Kummerċjali Żleali, id-Direttiva dwar Klawżoli Kuntrattwali Inġusti u d-Direttiva dwar il-Bejgħ ta' Oġġetti tal-Konsum u l-Garanziji Assoċjati.

Riċerka li saret għall-Parlament Ewropew indikat li filwaqt li hemm ħafna informazzjoni disponibbli fuq l-internet dwar id-drittijiet tal-konsumatur, din l-informazzjoni hija mifruxa bejn diversi sorsi tal-UE u nazzjonali[6]. Il-portal "Your Europe"[7] jiżvolġi rwol importanti

---

[5]Ir-Regolament (UE) 2017/826 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tas-17 ta' Mejju 2017 dwar l-istabbiliment ta' programm tal-Unjoni biex jappoġġa attivitajiet speċifiċi li jsaħħu l-involviment tal-konsumaturi u utenti aħħarin oħrajn tas-servizzi finanzjarji fit-tfassil tal-politika tal-Unjoni fil-qasam tas-servizzi finanzjarji għall-perjodu 2017-2020 — https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2017/826/oj
[6]Studju dwar il-"European Single Point of Contact" (Punt Uniku ta' Kuntatt Ewropew), ippreparat għall-Kumitat IMCO, Dipartiment Tematiku A, 2013, http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2013/507453/IPOL-IMCO_ET(2013)507453_EN.pdf
[7]Your Europe — https://europa.eu/youreurope/index.htm#mt

għax joffri aċċess għal informazzjoni mtejba dwar il-politika tal-konsumatur u jgħaqqad sorsi differenti ta' informazzjoni f'ċentru wieħed ta' informazzjoni ta' referenza.

4. L-infurzar tad-drittijiet tal-konsumatur

L-infurzar effettiv u korrett ta' dawn id-drittijiet huwa importanti daqs kemm huwa importanti li dawn id-drittijiet tal-konsumatur ikunu jeżistu. Fil-parti l-kbira, l-awtoritajiet pubbliċi nazzjonali huma responsabbli għal dan l-infurzar. Ir-Regolament (KE) Nru 2006/2004 dwar il-kooperazzjoni għall-protezzjoni tal-konsumaturi jgħaqqad lil dawn l-awtoritajiet nazzjonali f'netwerk li jkopri l-UE kollha kemm hi, u jipprovdilhom qafas fejn jistgħu jiskambjaw l-informazzjoni u jaħdmu flimkien bl-għan li jtemmu kull ksur tal-liġijiet dwar il-protezzjoni tal-konsumatur (eż. dwar ir-reklamar qarrieqi, pakketti tal-ivvjaġġar jew bejgħ mill-bogħod). In-netwerk iwettaq ukoll attivitajiet konġunti ta' sorveljanza tas-suq u ta' infurzar (eż. fil-forma ta' "sweeps" fuq l-internet fejn l-awtoritajiet jivverifikaw jekk is-siti humiex konformi mal-liġi).

IR-RWOL TAL-PARLAMENT EWROPEW

Il-Parlament qiegħed kontinwament itejjeb ir-regoli dwar il-protezzjoni tal-konsumatur fl-UE. Il-politika dwar il-protezzjoni tal-konsumatur inbidlet u, minn armonizzazzjoni teknika tal-politika ta' standards għall-approfondiment tas-suq intern, saret parti mill-isforz biex jittejjeb l-objettiv li tiġi stabbilita "Ewropa taċ-ċittadini". Permezz tal-proċedura ta' kodeċiżjoni u l-estensjoni tal-oqsma tal-leġiżlazzjoni li għandhom jiġu adottati skont il-proċedura ta' votazzjoni b'maġġoranza kwalifikata fil-Kunsill, il-Parlament ingħata s-setgħa li jiżviluppa u jsaħħaħ il-leġiżlazzjoni tal-UE dwar il-protezzjoni tal-konsumatur. B'riżultat tal-isforz leġiżlattiv tal-Parlament Ewropew, mit-13 ta' Ġunju 2014, l-Istati Membri qed japplikaw il-liġijiet nazzjonali li jimplimentaw id-Direttiva dwar id-Drittijiet tal-Konsumatur li ġiet adottata b'maġġoranza kbira ħafna fil-Parlament. Id-direttiva ssaħħaħ id-drittijiet tal-konsumatur billi tistabbilixxi żmien itwal biex wieħed jerġa' jaħsibha fir-rigward tal-kuntratti li jsiru mill-bogħod jew barra mill-post tan-negozju, tintroduċi livell akbar ta' trasparenza fil-prezzijiet, tipprojbixxi l-formoli li jkollhom għażliet selezzjonati bil-lest u tiċċara l-informazzjoni dwar il-kontenut diġitali, b'mod li tagħti spinta lill-fiduċja tal-konsumatur tal-UE. Fit-12 ta' Diċembru 2017, il-Parlament adotta il-proposta tal-Kummissjoni għal reviżjoni tar-regolament dwar il-kooperazzjoni fil-protezzjoni tal-konsumaturi (ir-Regolament (KE) Nru 2006/2004) bl-intenzjoni li jittejbu l-effikaċja tar-regoli u l-proċeduri dwar il-kooperazzjoni bejn l-awtoritajiet nazzjonali responsabbli mill-infurzar tal-liġijiet dwar il-protezzjoni tal-konsumaturi[8].

Il-Parlament għandu rwol importanti mhux biss meta jaħdem fuq il-leġiżlazzjoni tal-UE iżda anke meta jistabbilixxi l-aġenda politika fil-qasam tal-protezzjoni tal-konsumatur billi jadotta rapporti fuq inizjattiva proprja. Il-Parlament kien attiv b'mod partikolari biex jiżgura dispożizzjonijiet baġitarji għal miżuri f'oqsma bħall-informazzjoni u l-edukazzjoni (finanzjarja) tal-konsumaturi u l-iżvilupp ta' rappreżentanza tal-konsumaturi fl-Istati Membri, b'enfasi fuq dawk l-Istati Membri li ngħaqdu mal-UE wara l-2004.

---

[8]Ir-riżoluzzjoni leġiżlattiva tal-Parlament Ewropew tal-14 ta' Novembru 2017 dwar il-proposta għal regolament tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill dwar kooperazzjoni bejn l-awtoritajiet nazzjonali responsabbli għall-infurzar tal-liġijiet tal-protezzjoni tal-konsumaturi, (2016/0148(COD)) — https://eur-lex.europa.eu/procedure/EN/2016_148.

Mariusz Maciejewski / Christina Ratcliff
05/2019