

# PARLAMENT EWROPEW

2004



2009

*Dokument ta' Sessjoni*

FINALI  
**A6-0191/2007**

16.5.2007

## **RAPPORT**

dwar il-kunfidenza tal-konsumatur fl-ambjent digitali  
(2006/2048(INI))

Kumitat għas-Suq Intern u l-Harsien tal-Konsumatur

Rapporteur: Zuzana Roithová

PR\_INI

**WERREJ**

	<b>Pagna</b>
MOZZJONI GĦAL RIŻOLUZZJONI TAL-PARLAMENT EWROPEW .....	3
NOTA SPJEGATTIVA .....	13
OPINJONI TAL-KUMITAT GĦALL-INDUSTRIJA, IR-RIĊERKA U L-ENERĠIJA .....	17
PROCEDURA .....	20

## MOZZJONI GĦAL RIŻOLUZZJONI TAL-PARLAMENT EWROPEW

### dwar il-kunfidenza tal-konsumatur fl-ambjent diġitali (2006/2048(INI))

*Il-Parlament Ewropew,*

- wara li kkunsidra l-Green Paper tal-Kummissjoni dwar ir-Revizjoni ta' l-Acquis dwar il-Konsumatur (COM(2006)0744) u l-Kompjendju tal-Liġi tal-Konsumatur tal-KE - Analizi Komparattiva<sup>1</sup>,
  - wara li kkunsidra s-smiġh pubbliku (u l-istudji ta' l-esperti pprezentati waqt is-smiġh) dwar il-kunfidenza tal-konsumatur fl-ambjent diġitali, li sar fil-Parlament Ewropew fl-24 ta' Jannar 2007,
  - wara kkunsidra t-Trattat KE, u b' mod partikulari l-Artikoli 95 u 153 tiegħu,
  - wara li kkunsidra r-riżoluzzjonijiet tiegħu tat-23 ta' Marzu 2006 dwar il-liġi *Ewropea* tal-kuntratti u r-revizjoni ta' l-acquis: prospettivi għall-futur<sup>2</sup> u tas-7 ta' Settembru 2006 dwar il-liġi *Ewropea* tal-kuntratti<sup>3</sup>,
  - wara li kkunsidra l-leġiżlazzjoni preżenti tal-Komunità fil-qasam tal-ħarsien tal-konsumatur, tal-kummerċ elettroniku u ta' l-iżvilupp tas-soċjetà ta' l-informatika,
  - wara li kkunsidra l-Karta tal-Presidenza Ġermaniża dwar is-sovranità tal-konsumatur fl-ambjent diġitali,
  - wara li kkunsidra l-Komunikazzjoni tal-Kummissjoni dwar komunikazzjonijiet elettronici: il-ġlieda kontra l-ispam, l-ispjware u s-software malizzjuż (COM(2006)0688),
  - wara li kkunsidra l-Komunikazzjoni tal-Kummissjoni dwar ir-Revizjoni tal-Qafas Regulatorju ta' l-UE għan-netwerks u s-servizzi ta' komunikazzjonijiet elettronici (COM(2006)0334);
  - wara li kkunsidra l-Artikolu 45 tar-Regoli ta' Proċedura tiegħu,
  - wara li kkunsidra r-rapport tal-Kumitat għas-Suq Intern u l-ħarsien tal-Konsumatur u l-opinjoni tal-Kumitat għall-Industrija, ir-Riċerka u l-Energija (A6-0191/2007),
- A. Billi t-teknoloġija diġitali hija parti mill-ħajja ta' kuljum, l-industrija ta' l-ICT għandha l-irwol prinċipali li ttipprova pjattaformi, apparat, software, servizzi ta' l-informazzjoni, komunikazzjoni, divertiment, u prodotti kulturali, u l-fruntiera bejn prodotti u servizzi qed issir inqas ċara, b'forom differenti ta' ICT li qed jidhlu f'xulxin, metodi ta' xiri li qed jiddiversifikaw u l-klijenti li dejjem aktar qed jiġġeneraw kontenut u jżidu l-valur għal prodotti; josserva li, f'din l-istruttura ġdida kumplessa, huwa aktar diffiċli biex ikun

<sup>1</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/cons\\_int/safe\\_shop/acquis/comp\\_analysis\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/acquis/comp_analysis_en.pdf)

<sup>2</sup> GU C 292 E, 1.12.2006, p. 109.

<sup>3</sup> *Testi adottati*, P6\_TA(2006)0352.

identifikat min qed jipprovdi parti partikulari ta' servizz u biex jinftiehem l-impatt ta' teknoloġija speċifika u ta' mudelli ta' kummerċ godda;

- B. billi l-kunfidenza tal-konsumaturi u tan-negozji Ewropej fl-ambjent diġitali hija baxxa u billi f'ċertu aspetti tal-kummerċ elettroniku l-Ewropa baqgħet lura wara l-Istati Uniti u l-Asja,
- C. billi, minkejja l-potenzjal tal-komunikazzjoni diġitali, 6% biss tal-konsumaturi jagħmlu użu minn kummerċ elettroniku transkonfinali f'affarijiet ta' prodotti, servizzi u kontenut, għalkemm din iċ-ċifra qed tiżdied,
- D. billi, minkejja l-potenzjal tar-risoluzzjoni alternattiva tat-tilwim, dawn is-sistemi huma użati b'mod regolari minn 3% biss tal-bejjieġha bl-imnut, u 41% tal-bejjieġha bl-imnut ma jafux dwar il-possibilitajiet ta' l-użu ta' dawn l-ghodda,
- E. billi l-iżvilupp tas-suq diġitali ta' l-UE għandu jżid b'mod konsiderevoli l-kompetittività ta' l-UE fil-kummerċ globali,
- F. billi n-newtralità ta' l-Internet jisthoqqilha investigazzjoni fil-fond u monitoraġġ mill-qrib fil-livell Ewropew sabiex jinheles u jkun sfruttat bis-sħiħ il-potenzjal tagħha li żżid l-għazla għall-konsumatur u tagħmilha possibbli wkoll għal negozji godda li jkollhom aċċess indaqs għas-suq intern,
- G. billi l-frammentazzjoni ta' parti mis-suq elettroniku fl-UE tqiegħed fil-periklu d-drittijiet stipulati *fl-acquis communautaire*,
- H. billi l-firxa diġitali hija kemm soċjali kif ukoll ġeografika, u billi dawk li baqgħu lura minhabba l-iżviluppi diġitali huma spiss f'zoni żvantaġġati u rurali,
- I. billi l-konsumaturi u n-negozji Ewropej għandhom ċertezza legali żgħira għal kummerċ elettroniku bejn il-fruntieri fl-UE meta mqabbla mat-tranzazzjonijiet nazzjonali u t-tranzazzjonijiet barra mill-UE,
- J. billi tranzazzjoni elettronika waħda hija suġġetta għal hafna dispożizzjonijiet legali, li joħolqu rekwiżiti diverġenti, li ma jipprovdux regoli ċari u faċilment infurzati lil operaturi tan-negozju jew konsumaturi,
- K. billi l-futur tas-Soċjetà ta' l-Informatika jiddependi hafna fuq l-isfida sabiex tkun żgurata protezzjoni xierqa tad-dejta personali kif ukoll ta' livell għoli ta' sigurtà fl-ambjent elettroniku,
- l. Jitlob lill-Kummissjoni biex tappoġġja qafas xieraq għall-iżvilup tal-kummerċ elettroniku li għandu jtejjeb il-livell, li fil-preżent huwa baxx, ta' kunfidenza tal-konsumatur, joħloq ambjent ta' negozju iżjed attraenti, itejjeb il-kwalità tal-legiżlazzjoni, isahħaħ id-drittijiet tal-konsumatur u tal-pożizzjoni ta' l-operaturi tan-negozji ż-żgħar fis-swieq, u jwaqqaf il-frammentazzjoni tas-suq intern fl-ambjent diġitali; f'dak ir-rigward, jilqa' b'sodisfazzjon il-komunikazzjoni mill-Kummissjoni dwar l-istrategija Ewropea tal-Politika tal-Konsumatur 2007-2013 - Responsabbiltajiet akbar għall-konsumaturi, titjib tal-benessri tagħhom, u l-harsien effettiv tagħhom (COM(2007)0099);

2. Jistieden lill-Kummissjoni, sabiex minbarra li tfittex li ttejjeb il-kwalità tal-leġizlazzjoni tal-konsumatur, tiffoka fuq li tiżviluppa regoli xierqa għall-kummerċ elettroniku transkonfinali fl-għamla ta' standards li d-detenuri tal-marka ta' fiduċja Ewropea għall-kummerċ elettroniku transkonfinali jikkonformaw għalihom b'mod volontarju;
3. Jitlob lill-Kummissjoni biex tipproponi strategija biex tiżdied il-kunfidenza tal-konsumatur fl-ambjent diġitali kollu, filwaqt li tibni fuq l-esperjenza migbura fl-inizzjattiva 'kummerċ elettroniku'<sup>1</sup>;
4. Huwa konvint mill-bżonn li tkun implimentata fil-prattika u bla dewmien l-inizzjattiva ta' l-inklużjoni elettronika; għalhekk jitlob lill-Kummissjoni sabiex ttejjeb lill-Istati Membri li huma firmatarji għal din l-inizzjattiva pan-Ewropea biex jieħdu azzjoni għal dan l-għan;
5. Huwa konvint li għandu jkun hemm definizzjoni iżjed wiesgħa tal-'konsumatur' adattata ahjar għas-socjetà ta' l-informatika;
6. Huwa konvint li l-operaturi tan-negozji żgħar jista' jisthoqqilhom protezzjoni speċifika sabiex titjieb il-pożizzjoni tagħhom fis-swieq tas-Socjetà ta' l-Informatika;
7. Jenfasizza li jeżistu fatturi li joħolqu nuqqas ta' kunfidenza tal-konsumatur fl-ambjent diġitali, u għalhekk iqis li huwa necessarju li tkun segwita politika attiva u li jkunu appoġġjati mekkaniżmi speċifiċi li jgħinu sabiex titjieb il-kunfidenza tal-konsumatur billi jkun żgurat li t-tranzazzjonijiet fl-ambjent diġitali jistgħu jitwettqu b'mod sigur u xieraq;
8. Jitlob lill-Kummissjoni, skond l-Artikolu 18 tar-Regolament (KE) Nru 2006/2004 dwar il-kooperazzjoni fil-protezzjoni tal-konsumaturi, biex tikkonkludi l-ftehimiet tal-koperazzjoni għall-protezzjoni tal-konsumatur ma' pajjiżi terzi (b'mod partikulari dawk fi hdan l-OECD), li għandha ttejjeb il-possibilità ta' infurzar tad-drittijiet tal-konsumatur fl-ambjent diġitali;
9. Jilqa' l-inizzjattiva tal-Kummissjoni sabiex tirrevedi u taġġorna l-*acquis* tal-konsumatur, u b'mod partikulari l-attenzjoni qawwija fuq il-kummerċ elettroniku;

### ***Iż-żieda tal-kunfidenza tal-konsumatur fl-ambjent diġitali***

10. Jikkunsidra li strategija ġdida tal-kummerċ elettroniku għandha tkabbar il-kunfidenza tal-konsumatur, b'mod partikulari permezz tal-progress fl-oqsma li ġejjin:
  - il-holqien ta' programm ta' għotjiet u l-utilizzazzjoni ta' programmi finanzjarji eżistenti għal proġetti mmirati lejn iż-żieda tal-kunfidenza tal-konsumatur fl-ambjent diġitali, inklużi kampanji edukattivi u ta' informazzjoni u proġetti li jivverifikaw is-servizzi online (bħal ma hu l-‘mystery shopping’),
  - il-holqien ta' skeda għat-tgħalim elettronika li tirrelata direttament għall-ħarsien tal-konsumatur u d-drittijiet ta' l-utenti fl-ambjent diġitali b'konnessjoni mal-proġett Dolceta ('Development of On-Line Consumer Education Tool for Adults'), li fl-istess

---

<sup>1</sup> Ara d-dokument ta' hidma ta' l-istaff tal-Kummissjoni dwar "il-Kunfidenza tal-Konsumatur fil-Kummerċ Elettroniku: taġġim meħud mill-inizzjattiva għall-kunfidenza elettronika".

hin għandu jikkunsidra l-interessi speċifiċi ta' konsumaturi żgħażaġh fl-ambjent diġitali,

- l-appoġġ għal proġetti edukattivi u li jagħtu informazzjoni mfassla *biex* jgħollu l-għarfien tan-negozji ta' daqs żgħir u medju dwar l-obbligazzjonijiet tagħhom meta jipprovdu jew jagħtu prodotti, servizzi jew kontenut minn naħa għal oħra ta' fruntiera fl-ambjent diġitali,
  - it-tisħiħ ta' strumenti tradizzjonali ta' protezzjoni għall-konsumatur biex jiġi żgurat li qed jintużaw b'mod effettiv ukoll fl-ambjent diġitali, b'mod partikulari billi jitwessgħu l-għanijiet taċ-Ċentri Ewropej tal-Konsumatur,
  - it-tneħħija ta' tfixkil li jiffaċċjaw intraprendituri li jaħdmu bejn il-fruntieri fl-ambjent diġitali, per eżempju billi jiġu standardizzati regoli ta' l-UE li jirregolaw il-fatturazzjoni elettronika transkonfinali ('e-invoicing'),
  - il-holqien ta' forum pan-Ewropew ta' esperti biex jagħmlu skambju ta' l-aħjar Prattika nazjonali, li għandu wkoll jipprezenta strateġija leġislattiva u mhux leġislattiva fuq tul ta' żmien twil biex tiżdied il-kunfidenza tal-konsumatur fl-ambjent diġitali,
  - it-twertieq ta' studji ta' l-impatt dwar il-proposti leġislattivi kollha li għandhom x'jaqsmu mas-suq intern sabiex jiġu evalwati l-effetti li se jkollhom daww il-proposti fuq il-konsumaturi fl-ambjent diġitali,
  - il-kordinazzjoni ta' kodiċi awtoregulatorji Ewropej u l-appoġġ għalihom, li jkunu f'konformità ma' l-aħjar Prattika u ma' l-aspetti l-aktar importanti ta' awtoregolazzjoni effettiva (inkluża l-evalwazzjoni ta' l-influwenza li fil-fatt ikollhom fit-titjib tal-pożizzjoni tal-konsumaturi fis-suq fl-ambjent diġitali),
  - l-introduzzjoni tar-rekwizit li titwettaq verifika esterna fir-rigward ta' ċerti tipi ta' servizzi elettroniki fejn hemm bżonn akbar li jkun assigurat li huma kompletament sikuri, li jkunu mharsa d-dejta u l-informazzjoni personali (per eżempju fil-każ ta' użu ta' servizzi bankarji bl-Internet), u l-bqija,
  - l-appoġġ għall-użu obligatorju ta' l-iktar tipi ta' teknoloġija sikuri għall-hlasijiet online,
  - il-holqien ta' sistema Ewropea li tagħti allarm minn kmieni, inkluża database, sabiex tiġġieled l-attivitajiet qarrieqa fl-ambjent diġitali; din id-database għandha tinkludi ċ-ċans li konsumaturi jirrapportaw imġiba qarrieqa billi jimlew formola sempliċi li tinstab online,
  - jitlob għat-tneħħija ta' kampanja Ewropea ta' informazzjoni dwar il-falsifikazzjoni ta' mediċini li jinbigħu fuq l-internet, filwaqt li jišhaq dwar il-perikli serji għas-saħħa pubblika li din tirrapprezenta,
11. Jenfasizza l-importanza ta' traspożizzjoni f'waqtha u effettiva mill-Istati Membri kollha tad-Direttiva dwar Prattiki Kummerċjali Ingusti bħala strument ewlieni li jiggarrantixxi l-protezzjoni tal-konsumatur fit-tranzazzjonijiet transkonfinali;

12. Jikkunsidra wkoll li inizjattiva tal-kummerċ elettroniku mnedija mill-ġdid m'għandhiex tittratta biss il-protezzjoni tal-konsumatur imma wkoll tistipula approċċ ikkoordinat għall-kwistjoni ta' l-ambjent diġitali fit-totalità tiegħu, inklużi l-analiżi ta' fatturi mhux tas-suq bħal ma huma l-harsien tal-privatezza, l-aċċess mill-pubbliku ġenerali għat-teknoloġiji ta' l-informatika ('e-inclusion'), is-sigurtà ta' l-Internet, u l-bqija;
13. Jinsisti li d-dritt tal-popolazzjoni Ewropea għall-aċċess għall-ambjent diġitali huwa ta' l-akbar importanza u f'dan ir-rigward ifakkar l-importanza ta' l-implimentazzjoni ta' l-għodda finanzjarji u legali xierqa sabiex tiġi promossa l-inklużjoni elettronika, b'mod partikolari bl-infurzar u jekk ikun hemm bżonn billi jiġu estiżi l-obbligi ta' servizz universali fil-qasam tal-komunikazzjonijiet elettronici, kif ukoll billi jitqieghdu għad-dispożizzjoni riżorsi finanzjarji għal investimenti fl-izvilupp ta' l-infrastruttura tal-komunikazzjoni diġitali;
14. Huwa konvint li partijiet interessati (rappreżentanti ta' l-industrija u ta' l-organizzazzjonijiet tal-konsumatur) iridu jiġu kkonsultati dwar passi futuri;

#### ***Il-kultura tal-kummerċ elettroniku***

15. Jitlob lill-Kummissjoni sabiex tibda tifformula standards volontarji Ewropej mfassla sabiex jiffacilitaw il-kummerċ transkonfinali elettroniku, jiġifieri standards Ewropej li jservu ta' pont għad-differenzi bejn il-lingwi u għall-varjazzjonijiet bejn il-ligijiet fis-seħh fost l-Istati Membri varji - fattur li huwa ta' xkiel serju li jzomm kemm lill-konsumaturi kif ukoll negozji ta' daqs żgħir u medju milli jisfruttaw bis-sħiħ il-potenzjal tas-suq intern fl-ambjent diġitali;
16. Jistieden lill-Kummissjoni biex tappoġġja l-holqien ta' kuntratti standardizzati fakultattivi u termini u kundizzjonijiet ġenerali standardizzati volontarji għall-kummerċ elettroniku biex jiggarrantixxu relazzjoni bilanċjata, fid-dawl tal-fatt li la l-konsumaturi u l-anqas l-intrapriżi m'huma normalment esperti tekniċi u legali, iżda madankollu għandha tithalla l-lill-partijiet il-possibilità ta' kuntrattazzjoni hielsa bbażata fuq il-prinċipju fundamentali tal-liġi ċivili tal-libertà li wiehed jikkonkludi kuntratt;
17. Jistieden lill-Kummissjoni biex tistabilixxi r-rekwiżit għall-intraprendituri li volontarjament jużaw kuntratti standardizzati u termini u kundizzjonijiet ġenerali standardizzati sabiex jenfasizzaw id-dispożizzjonijiet kuntrattwali li huma differenti minnhom;
18. Jitlob lill-Kummissjoni sabiex tipproponi li r-regoli li jirregolaw il-komunikazzjonijiet elettronici jkunu emendati sabiex jitjiebu t-trasparenza u l-pubblikazzjoni ta' l-informazzjoni għall-utenti aħharin;

#### ***Marki ta' fiduċja Ewropej għal kummerċ elettroniku bejn il-fruntieri***

19. Jitlob lill-Kummissjoni biex tiegħu l-inizzjattiva għad-definizzjoni ta' kundizzjonijiet u ta' logo għal marka ta' fiduċja Ewropea biex tiggarrantixxi ċertezza akbar fil-qasam ta'

kummerċ elettroniku bejn il-fruntieri u b'konnessjoni ma' dan sabiex tiżgura qafas legali ġenerali għall-marki ta' fiduċja volontarji, bħal ma kienet mitluba tagħmel fid-Direttiva dwar il-kummerċ elettroniku; jirrakkomanda li din għandha tinvolvi:

- sistema li ma tkunx għalja,
  - non-kompetizzjoni ma' marki eżistenti ta' fiduċja jew ta' kwalità,
  - spejjeż li jithallsu biss fil-każ ta' kwistjoni,
  - il-prinċipju awtoregulatorju (il-marka mhijiex mogħtija istituzzjonalment, imma l-kummerċjanti jużawha biss jekk juru b'mod pubbliku li huma provdew informazzjoni obligatorja fl'limitu ta' żmien definit, użaw kuntratti rakkomandati, trattaw ilmenti mingħajr dewmien, użaw sistemi alternattivi ta' rizzoluzzjoni ta' tilwim (ADR) jew ikkonformaw ma' standards Ewropej oħra),
  - penali għal użu mhux xieraq;
20. Jinnota, madankollu, l-problemi msemmija hawn taħt bl-implimentazzjoni ta' skemi effettivi ta' marki ta' fiduċja:
- in-nuqqas ta' rieda tal-partijiet interessati li jinvestu fil-kummerċjalizzazzjoni u l-promozzjoni ta' dan it-tip ta' skemi;
  - il-ftuh ta' possibilitajiet għall-użu qarrieqi sakemm ma ssirx sorveljanza xierqa;
21. Huwa konvint li l-modi l-aktar effettivi biex jinkoraġġixxi l-kunfidenza tal-konsumatur huma:
- skemi speċifiċi għas-settur, appoġġjati bis-saħħa u kkontrollati minn korp kummerċjali bl-appoġġ pan-industrijali ta' intrapriżi ta' daqs żgħir u kbir mis-settur kollu;
  - kodiċi ta' kondotta speċifiċi għall-qasam, kif inkoraġġit mid-Direttiva 2006/123/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tat-12 ta' Diċembru 2006 dwar is-servizzi fis-suq intern<sup>1</sup> ("id-Direttiva dwar is-Servizzi");
  - riferenzi indipendenti għall-konsumatur fuq il-websajts sabiex jgħinu lill-konsumaturi godda fl-għażliet tagħhom;
- jitlob lill-Kummissjoni sabiex tiffaċilita l-iskambju ta' l-aħjar Prattika għal dawn l-iskemi;
22. Jinnota li d-Direttiva dwar Prattiki Kummerċjali Universali tkopri l-użu qarrieqi ta' marki ta' fiduċja jew marki oħra, kif ukoll riferenzi għall-konsumatur foloz; jitlob lill-Istati Membri sabiex jassiguraw li ċ-ċentri nazzjonali tagħhom għall-harsien tal-konsumatur ikunu mgħarrfa dwar tali abbużi;

---

<sup>1</sup> ĠU L 376, 27.12.2006, p. 36.



23. Jistieden lill-Kummissjoni sabiex tevalwa l-esperjenza diġà miksuba permezz ta' marki ta' fiduċja ezistenti u ta' suċċess, b'mod partikulari dawk li qed jaħdmu f'aktar minn Stat Membru wieħed (eż. Euro-Label), u sabiex tutilizza dik l-esperjenza meta tkun qed tfassal il-marka ta' fiduċja ta' l-UE għall-kummerċ elettroniku transkonfinali (inkluża l-verifika dwar jekk it-tifrix ta' marki ta' fiduċja fl-Istati Membri l-ġodda hix imxekkla minn nuqqas ta' rizorsi xierqa sabiex tkun ifffinanzjata l-introduzzjoni ta' dawn il-marki);
24. Jemmen bis-sħiħ li marki ta' fiduċja joffru b'mod partikulari lin-negozji ta' daqs żgħir u medju opportunità sinifikanti għat-tkabbir tal-fiduċja tal-konsumatur fl-ambjent diġitali;

#### *Karta Ewropea tad-drittijiet ta' l-utenti fis-soċjetà ta' l-informatika*

25. Jitlob lill-Kummissjoni biex tipproponi karta Ewropea tad-drittijiet ta' l-utenti li għandha tiċċara d-drittijiet u l-obbligi ta' l-atturi tas-soċjetà ta' l-informatika, inklużi l-konsumaturi, b'mod partikulari d-drittijiet ta' l-utenti rigward kontenut diġitali (jiġifieri l-kjarifika tad-drittijiet u l-obbligi ta' l-utenti meta tiġi użata l-propjetà intellettuali), id-drittijiet ta' l-utenti li jiggarantixxu standards bażiċi ta' l-interoperabilità u d-drittijiet ta' utenti li huma partikolarment vulnerabbli (jiġifieri t-titjib ta' l-aċċessibilità ta' paġni ta' l-Internet għal persuni bi bżonnijiet speċjali);
26. Jitlob lill-Kummissjoni sabiex tistabbilixxi l-libertajiet u d-drittijiet bażiċi ta' l-utenti fis-soċjetà ta' l-informazzjoni (f'dan ir-rigward, xi libertajiet u drittijiet ta' l-utenti għandhom ikunu diġà stabbiliti fi hdan il-qafas tal-Komunikazzjoni futura dwar il-Kontenut Online fis-Suq Wieħed);
27. Huwa tal-fehma li l-ambjent online u t-teknoloġija diġitali jippermettu lill-konsumaturi l-offerta ta' firxa kbira ta' prodotti u servizzi ġodda, u li l-propjetà intellettuali tista' ssir kompatibbli ma' l-aspettattivi tal-konsumaturi, iżda jqis ukoll li l-interessi tal-klijenti fir-rigward tad-drittijiet tal-proprietà intellettuali huma dejjem aktar importanti, filwaqt li d-drittijiet tagħhom li jużaw hidmiet diġitali jibqgħu mhux ċari u tendenzi kurrenti tal-proprietà intellettuali, fl-immaniġġjar tad-drittijiet diġitali u miżuri ta' protezzjoni teknoloġika għandhom jirrikonoxxu d-drittijiet tal-klijent;
28. Jitlob lill-Kummissjoni sabiex ixxerred din il-karta, u sabiex tinkoraġixxi lill-Istati Membri u lill-organizzazzjonijiet ikkonċernati sabiex ixxerduha hafna ma' l-utenti ta' l-Internet kollha, sabiex dawn ikunu jafu d-drittijiet tagħhom u jkollhom il-mezzi biex jagħmlu użu minnhom;

#### *Il-frammentazzjoni tas-suq intern fl-ambjent diġitali*

29. Jitlob lill-Kummissjoni biex tipproponi miżuri biex twaqqaf il-frammentazzjoni tas-suq intern fl-ambjent diġitali (jiġifieri r-rifjut ta' l-aċċess għal prodotti, servizzi u kontenut offrut f'kuntast ta' bejn il-fruntieri), li taffettwa l-konsumaturi b'mod sinifikanti speċjalment fi Stati Membri ġodda u żgħar fuq il-bażi waħdanija tan-nazzjonalità tagħhom, post ta' residenza jew jekk għandhomx karta ta' pagament (payment card) maħruġa fi Stat Membru partikolari u biex iżzomm lill-Parlament infurmat b'mod regolari dwar il-progress li jkun sar f'dan il-qasam;

30. Jemmen bis-saħħa li m'hux aċċettabbli li ċerti intraprendituri li jagħtu prodotti jew jipprovdu servizzi u kontenut permezz ta' l-Internet f'hafna Stati Membri jiċhdu lill-konsumaturi l-aċċess għall-websajts tagħhom fi Stati Membri oħra u jgħeghluhom jużaw il-websajts tagħhom fl-Istat li fih huma residenti jew li għandhom in-nazzjonalità tiegħu;
31. Jitlob lill-Kummissjoni sabiex tipproponi dispożizzjoni għall-aċċess għal prodotti li jitwasslu bejn il-fruntieri skond l-Artikolu 20 tad-Direttiva dwar is-Servizzi;
32. Jitlob lill-Kummissjoni sabiex timmoniterja mill-qrib l-effettività ta' l-Artikolu 20 tad-Direttiva dwar is-Servizzi, b'mod partikulari fir-rigward ta' kriterji oġġettivi;
33. Jilqa' b'sodisfazzjon il-fatt li l-Kummissjoni qed tinvestiga taħt liema kundizzjonijiet il-prattika tal-liċenzjar territorjali jew il-kuntratti territorjali esklussivi huma f'kunflitt mas-Suq Intern u jinkoraġġiha u jistidinha tinforma b'mod komprensiv lill-Parlament dwar is-sejbiet ta' dawn l-investigazzjonijiet;
34. Jisħaq fuq l-importanza li jkun żgurat li l-intraprendituri Ewropej fl-ambjent diġitali ikollhom raġuni tajba biex joffru prodotti, servizzi u kontenut bejn il-fruntieri fis-suq intern kollu ta' l-UE;
35. Jinnota li l-interoperabilità hija fattur ekonomiku kruċjali u jenfasizza l-importanza ta' standards li jkunu motivati mis-settur industrijali, aċċessibbli, interoperabbli f'livell tekniku u legali sabiex jippermettu l-ekonomiji ta' skala, jiżguraw aċċess mhux diskriminatorju għal apparat, servizzi u kontenut għall-konsumaturi, jippromwovu l-użu malajr ta' teknoloġiji u jikkontribwixxu biex tkun evitata l-frammentazzjoni tas-suq; jenfasizza li għandha tkun promossa l-interoperabilità ta' l-apparat, servizzi u kontenut ta' l-inqas fil-livell tal-konsumatur (utent aħħari);

### ***It-tishih tal-protezzjoni legali tal-konsumatur fl-ambjent diġitali***

36. Huwa konvint li kunfidenza ikbar tal-konsumatur fl-ambjent diġitali ssir possibbli b'*acquis communautaire* iżjed ċar u mtejjeb tal-konsumatur li jxaqleb lejn strumenti legali orizzontali u l-armonizzazzjoni ta' ċerti aspetti tal-liġi dwar il-kuntratti magħmula mal-konsumatur; dan għandu jinkludi direttivi oħra, bħal dawk dwar il-bejgħ mill-bogħod tas-servizzi finanzjarji u l-kummerċ elettroniku;
37. Jilqa' b'sodisfazzjon is-suggeriment li għamlet il-Kummissjoni fil-Green Paper dwar ir-Revizjoni ta' l- Acquis tal-Konsumatur (COM(2006)0744) biex il-fajls diġitali jkunu inkluzi fl-ambitu tad-Direttiva 1999/44/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-25 ta' Mejju 1999 dwar ċerti aspetti tal-bejgħ ta' oġġetti tal-konsum u garanziji assoċjati magħhom<sup>1</sup>;
38. Huwa konvint li l-applikazzjoni tar-reġim dwar it-termini mhux ġusti tal-kuntratt għandha tkunu msahħa fil-qasam tal-ftehimiet għal-liċenzji ta' utenti aħħarin u għandha tinkludi t-'termini ta' kuntratti tekniċi';

---

<sup>1</sup> ĠU L 171, 7.7.1999, p. 12.

39. Jitlob lill-Kummissjoni biex tipproponi li r-regoli li jirregolaw kuntratti fuq distanza jiġu estenzi biex ikopru kuntratti konklużi bejn il-konsumaturi u l-kummerċjanti professjonali fi rkanti u kuntratti online għal servizzi għat-turisti (biljetti ta' l-ajru, akkomodazzjoni fil-lukandi, kiri tal-karozzi, servizzi għall-hin liberu eċċ.) li jsiru individwalment permezz ta' l-internet;
40. Jitlob lill-Kummissjoni biex tagħmel sempliċi u b'mod standardizzat ir-rekwiżiti għall-informazzjoni mandatorja provduta mill-bejgiegħ lix-xerrej imdahħlal fil-kummerċ elettroniku u fil-kuntest ta' din l-informazzjoni tingħata prijorità lil informazzjoni obbligatorja essenzjali;
41. Jitlob lill-Kummissjoni biex tagħmel il-katina tal-provvista fl-ambjent diġitali iżjed trasparenti b'tali mod li tiżgura li l-konsumatur dejjem ikun jaf l-identità tal-fornitur u jekk dan huwiex fornitur intermedjarju jew fornitur aħhari;
42. Jemmen bis-saħħa li m'hux aċċettabbli li l-konsumaturi jkunu mibgħuta f'xi websajt oħra mill-websajt tal-bejgiegħ mingħajr ma jkunu mgharrafa b'mod xieraq, peress li minħabba f'dan li l-identità vera tal-fornitur attwali tal-prodotti, servizzi jew kontenut tkun moħbija mill-konsumaturi;
43. Jitlob lill-Kummissjoni biex issaħħaħ il-protezzjoni tal-konsumatur f'każijiet fejn il-konsumatur jieħu r-responsabilità tar-riskji kuntrattwali kollha, eż. billi jhallas minn qabel, b'mod partikolari għall-kuntratti elettronici;
44. Jitlob lill-Kummissjoni sabiex thaffef il-kunsiderazzjoni għall-azzjoni dwar mekkaniżmi għal riparazzjoni kollettiva għat-tilwim transkonfinali bejn intrapriżi u konsumaturi (B2C) fl-ambjent diġitali;
45. Filwaqt li jfakkar l-esperjenzi pożittivi ta' SOLVIT u tan-netwerk taċ-Ċentri Ewropej għall-Konsumatur, jitlob għall-ħolqien ta' sistema Ewropea ta' informazzjoni e-consumer li toffri lill-konsumaturi online Ewropej kollha gwida u informazzjoni dettaljati dwar id-drittijiet u l-obbligi tal-konsumaturi u tan-negozji fl-ambjent diġitali, orjentament Prattiku dwar l-opportunitajiet ta' riżoluzzjoni alternattiva ta' tilwim (ADR), kemm fuq livell ġenerali, u fejn ikun il-każ, f'każijiet individwali wkoll;
46. Jitlob lill-Kummissjoni sabiex tiżgura li l-konsumaturi huma protetti b'mod effettiv kontra attakki fuq is-sigurta' u fuq il-privatezza fl-ambjent diġitali permezz ta' miżuri kemm regolatorji kif ukoll tekniċi;
47. Jitlob lill-Kummissjoni biex timmoniterja fid-dettall it-tendenzi fil-ħarsien tal-konsumatur fil-kummerċ elettroniku permezz tal-mowbajls, b'enfasi fost affarijiet oħra fuq il-ħarsien tal-konsumaturi żgħażaġħ;
48. Jitlob lill-Istati Membri sabiex jikkoperaw u jagħmlu minn kollox biex jintlahaq l-għan ta' livell għoli ta' ħarsien tal-konsumatur fl-ambjent diġitali mas-suq intern kollu ta' l-UE;
49. Jitlob lill-Kummissjoni sabiex tgħarraf lill-Parlament dwar il-progress li jkun sar fir-rigward tal-ħarsien tal-konsumatur fl-ambjent diġitali (inkluz passi Prattici li jkunu

ttieġdu biex titwettaq din ir-risoluzzjoni) regolarment (idealment darba fis-sena);

o

o o

50. Jagħti iSTRUZZONIJET lill-President tiegħu biex iressaq din ir-risoluzzjoni lill-Kunsill, lill-Kummissjoni u lill-Gvernijiet ta' l-Istati Membri.

## NOTA SPJEGATTIVA

Ir-rapport dwar il-kunfidenza tal-konsumatur fl-ambjent diġitali jitratta l-istess kwistjoni wiesgħa tal-kunfidenza fl-użu tat-teknoloġiji ta' l-informazzjoni u l-komunikazzjoni għall-kummerċ elettroniku, għas-servizzi ta' l-informazzjoni, għall-komunikazzjoni diġitali u għad-divertiment; fi kliem ieħor, ir-rapport jitratta dwar il-ħajja ta' kuljum tal-biċċa l-kbira tal-konsumaturi u l-operaturi tan-negozju Ewropej fis-seklu 21. It-teknoloġiji ġodda jipprovdu opportunitajiet kbar lill-konsumaturi u lill-operaturi tan-negozju biex jisfruttaw bis-sħiħ is-suq intern. Madankollu fis-soċjetà ta' l-informatika l-utenti xi drabi jsibu ma' wiċċhom firxa ta' ostakoli li jagħmlu l-użu ta' l-ambjent ta' l-internet iżjed ikkumplikat minn meta jagħmlu l-istess attività (pereżempju, xi tranżazzjoni kummerċjali) fl-ambjent tradizzjonali tas-soltu. L-Unjoni għandha tirsisti b'mod attiv u sistematiku sabiex tneħhi dawn l-ostakoli u biex issib il-bilanċ ġust bejn il-protezzjoni legali tal-konsumaturi u ta' l-operaturi tan-negozju (b'enfażi fuq il-karatteristiċi speċifiċi ta' l-intrapriżi ż-żgħar u ta' daqs medju). Dan ir-rapport, li jqis ir-reviżjoni li ġejja ta' l-*acquis* dwar il-protezzjoni tal-konsumatur, il-kummerċ elettroniku, il-liġi dwar il-kuntratti u l-protezzjoni tal-propjetà intellettuali, huwa appell politiku f'waqtu mill-Parlament lill-Kummissjoni u lill-Istati Membri. Billi jqis is-seduta ta' smiġh pubbliku dwar il-kunfidenza tal-konsumatur fl-ambjent diġitali li saret fl-24 ta' Jannar 2007, il-Parlament huwa tal-fehma li l-Ewropa tinsab fi stadju kruċjali li se jiddetermina jekk l-UE hix se titrasforma s-suq intern fl-ambjent diġitali globalizzat u virtwalment bla frontieri f'vantagġ komparattiv fuq kompetituri dinjin oħrajn jew jekk is-suq intern u s-swieq nazzjonali iżolati (li bħalissa huma 27) fl-ambjent diġitali humiex se jkunu ta' xkiel għall-UE biex tiżviluppa b'mod sħiħ is-soċjetà ta' l-informatika u l-istrateġija ta' Liżbona.

Il-ħtieġa ta' rapport dwar il-kunfidenza tal-konsumatur fl-ambjent diġitali tidher ukoll miċ-ċifri provduti minn firxa ta' statistiki.

Skond l-istħarriġ ta' l-Eurobarometer, 33% tal-konsumaturi stqarru li xi negozji rrifjutaw li jbigħulhom jew jipprovduhom prodotti jew servizzi minħabba li l-konsumatur ma kienx residenti fl-istess pajjiż. Minkejja li 48% tal-bejjieġha bl-imnut huma lesti li jieħdu sehem fin-negozju transkonfinali, fil-fatt huma 29% tal-kumpaniji biss li jbiegħu barra pajjiżhom lil mill-inqas pajjiż wieħed ta' l-UE. Bl-istess mod, fil-waqt li 18% tal-bejjieġha bl-imnut Ewropej jistqarru li huma lesti jieħdu sehem fin-negozju transkonfinali ma' 10 Stati Membri jew iżjed, fil-mument huma 5% tal-kumpaniji biss li jagħmlu hekk. Dawk li rrispondew kienu tal-fehma li l-ikbar ostakoli għan-negozju transkonfinali huma l-inċertezza fuq it-tranżazzjonijiet (61%), ir-regoli differenti ta' kontabilità (58%), in-natura kumplikata tal-proċedura ta' l-ilmenti u tar-risoluzzjoni tat-tilwim (57%), il-leġiżlazzjoni nazzjonali diverġenti dwar il-protezzjoni tal-konsumatur (55%), id-diffikultà li jiġi provdut is-servizz ta' wara l-bejgħ (55%), l-ispejjeż eċċessivi li jqumu minn kunsinni transkonfinali (51%) u l-ispejjeż ta' traduzzjoni (43%). Nofs il-bejjieġha bl-imnut jemmnu li jekk ikun hemm leġiżlazzjoni uniformi dwar it-tranżazzjonijiet mal-konsumaturi fl-UE kollha, il-bejgħ transkonfinali tagħhom jizdied. B'mod sinifikattiv, 62% tal-bejjieġha bl-imnut fl-UE ma jafux minn fejn jistgħu jiksibu tagħrif fuq il-leġiżlazzjoni dwar il-protezzjoni tal-konsumatur li hemm fis-seħħ fl-Istati Membri l-oħrajn.

L-istharrig ta' l-Eurobarometer juri wkoll li 6% tal-konsumaturi ghamlu xirjiet bl-internet minn fornitur fi Stat Membru ieħor. Waħda mir-raġunijiet għal dan hija li 45% tal-konsumaturi jhossuhom inqas kunfidenti li jixtru bl-internet minn negozji li jinsabu barra pajjiżhom (fi Stat Membru minnhom din iċ-ċifra kienet 73%). F'termini ġenerali, 56% tal-konsumaturi kienu tal-fehma li meta jixtru prodotti jew servizzi min-negozji fi Stati Membri oħrajn, ikun hemm inqas probabilità li n-negozji jirrispettaw il-liġijiet li jiproteġu lill-konsumatur. 71% tal-konsumaturi kienu tal-fehma li problemi ta' ilmenti, ritorn tal-prodotti, roħs fil-prezzijiet, garanziji eċċ. huma iżjed diffiċli li jissolvew minn meta x-xiri jsir minn negozji fi Stati Membri oħrajn. 65% tal-konsumaturi qiesu li fil-perjodu ta' tregwa r-ritorn lura ta' prodott li jinxtara mill-bogħod huwa iżjed problematiku minn meta l-prodott jinxtara minn fornitur fi Stat Membru differenti. Xi studji wrew li raġuni għaliex ċerti konsumaturi jsibuha bi tqila biex jagħmlu xiri transkonfinali hija li ma jhossuhomx żguri dwar jekk il-livell ta' protezzjoni li jgawdu f'pajjiżhom jibqax japplika meta jixtru minn barra pajjiżhom.

Generalment, wiehed jista' jgħid li l-kunfidenza Ewropea tal-konsumatur u tan-negozju fl-ambjent diġitali hija baxxa, u li f'ċerti aspetti tal-kummerċ elettroniku l-Ewropa baqgħet lura wara l-Istati Uniti u l-Asja. Madankollu dan japplika wkoll għal forom oħrajn ta' kummerċ fuq distanza (eżempju, permezz tat-telefons ċellulari). Il-frammentazzjoni tas-suq elettroniku fl-UE f'ċerti oqsma tal-provvediment ta' prodotti, servizzi jew kontenut ipogġi f'periklu l-għanijiet komuni tas-suq intern, jagħmel ħsara lill-kunfidenza tal-konsumatur u anke jhedded id-drittijiet u l-libertajiet stipulati fl-*acquis communautaire*. Fid-dawl tan-nuqqas ta' kunfidenza tal-konsumaturi Ewropej fl-ambjent diġitali u tal-bosta fatturi li jillimitaw il-kummerċ bejn il-fruntieri, hija hasra li bħalissa l-UE m'għandhiex strategija tagħha biex issolvi s-sitwazzjoni. Sfortunatament, il-konsumaturi u l-operaturi tan-negozju spiss ma jgawdux minn ċertezzi u protezzjoni adegwati għall-kummerċ elettroniku transkonfinali fl-UE, anke jekk inqas ma' meta jsiru l-istess tranzazzjonijiet ma' entitajiet barra mill-UE. Fil-waqt li l-kontribut tal-leġiżlazzjoni ta' l-UE lill-iżvilupp globali tar-regolazzjoni legali tal-kummerċ elettroniku trid tiġi apprezzata, irridu nirrikonoxxu li l-leġiżlazzjoni Ewropea preżenti ma tikkunsidrax biżżejjed l-iżjed xejriet riċenti ta' l-ambjent diġitali, u f'ċerti oqsma saħansitra hija ta' xkiel; pereżempju, tranzazzjoni elektronika partikulari s-soltu tkun soġġetta għal diversi dispożizzjonijiet legali li jirrikjedu rekwiżiti diverġenti, u għaldaqstant la l-operaturi tan-negozju u lanqas il-konsumaturi ma jkollhom regoli ċari li jkunu jistgħu jigu infurzati.

Ir-rapporteur jemmen li pass importanti lejn it-titjib tal-kunfidenza tal-konsumatur fl-ambjent diġitali hija l-adozzjoni ta' strategija li b'mod partikulari jkun fiha l-kundizzjonijiet li ġejjin:

- il-holqien ta' ambjent kummerċjali attraenti għall-kummerċ elettroniku bejn il-fruntieri,
- il-holqien ta' standards Ewropej li jsaħħu l-kultura tal-kummerċ elettroniku,
- l-iċċarar tad-drittijiet u l-obbligi tal-konsumaturi u tan-negozji fl-ambjent diġitali,
- il-waqfien tal-frammentazzjoni tas-suq intern fl-ambjent diġitali,
- it-tiżiħ u t-titjib tal-possibilità ta' l-infurzar tal-protezzjoni legali tal-konsumaturi fl-ambjent diġitali.

F'relazzjoni diretta ma' dan, ir-rapporteur iqis li hu xieraq li jitkomplew l-attivitajiet diġà pjanati, u għalhekk il-Kummissjoni għandha tniedi mill-ġdid, u timmodernizza kif diġà msemmi, l-inizjattiva tal-kunfidenza elektronika mressqa fil-forma ta' dokument ta' l-istaff tal-

Kummissjoni.

B'konsistenza mar-rizoluzzjonijiet imsemmijin fuq, il-Parlament Ewropew isostni li meta jitqiesu l-htigijiet dejjem jikbru tas-soċjetà ta' l-informatika, id-definizzjoni prezenti ta' 'konsumatur' hija dejqa wisq, u minkejja li dan ipoġġi lin-negozji ż-żgħar (ta' persuna waħda) fl-istess qagħda tal-konsumaturi fin-negozju transkonfinali, ma jiggeranttilhomx protezzjoni komparabbli (perjodi ta' garanzija, id-dritt li wiehed jirrotorna l-prodott eċċ.).

L-ambjent diġitali jmur lil hinn mill-fruntieri nazzjonali u kontinentali, u għalhekk huwa wkoll kruċjali li jittejjeb il-livell ta' protezzjoni li jinġhata lill-konsumaturi Ewropej meta jagħmlu xirjiet elettronici f'pajjiżi terzi. Għalhekk ir-rapporteur huwa tal-fehma li hemm il-htieġa li jsir qbil fuq il-konkluzjoni tal-ftehimiet dwar l-kooperazzjoni għall-protezzjoni tal-konsumatur ma' pajjiżi barra mill-UE (partikularment dawk ta' l-OECD u l-pajjiżi li ġeografikament jinsabu qrib l-Ewropa).

Dan l-appell biex naħdmu fuq inizzjattiva dwar kunfidenza elettronika ġdida u kunsiderevolment usa' bil-ħsieb li tiżdied il-kunfidenza fl-ambjent diġitali jipprovdi opportunità biex ninkludu firxa ta' miżuri (b'mod partikulari miżuri mhux leġiżlattivi, bħall-finanzjament ta' kampanji edukattivi u informattivi li jinvolvu l-organizzazzjonijiet tal-konsumaturi), kif ukoll koordinazzjoni akbar ta' attivitajiet individwali mill-Kummissjoni u mill-Istati Membri (eżempju, iż-żieda tas-setgħat taċ-Centri Ewropej tal-Konsumatur biex tiżdied l-effettività fl-ambjent diġitali u jinholqu fora pan-Ewropej għall-iskambju ta' l-aqwa Prattika nazzjonali). Madankollu l-emfażi trid titpoġġa fuq l-iżgurar li l-partijiet interessati (ir-rappreżentanti ta' l-industrija, l-organizzazzjonijiet tal-konsumaturi, u oħrajn ta' dix-xorta) ikunu kkonsultati dwar miżuri futuri f'dan il-qasam dinamiku u li dawn il-miżuri jkunu appoġġjati wkoll minn miżuri ta' 'soft law' (eżempju kodiċi awtoregulatorji u l-proposta ta' standards mill-Kummissjoni għal kultura ikbar ta' kummerċ elettroniku fl-UE). Peress li l-istudji juru li l-attivitajiet qarrieqa fuq l-internet (eżempju s-serq ta' dettalji personali, magħruf bħala 'phishing') fil-mument huma l-ikbar theddida (ikbar mill-messaġġi kummerċjali mhux mitluba, magħrufin bħala 'spam'), għandha titfassal sistema Ewropea li tagħti allarm minn kmieni (inkluzja database) biex jiġu missielta l-attivitajiet qarrieqa fl-ambjent diġitali. It-tkabbir tal-kunfidenza tal-konsumatur jista' jintlaħaq ukoll permezz ta' rizoluzzjoni fil-pront u xierqa ta' l-ilmenti u t-tilwim, li tista' ssir l-aħjar permezz ta' sistemi ta' rizoluzzjoni ta' tilwim alternattivi fuq l-internet. Il-Kummissjoni trid tiżgura wkoll li l-inizzjattiva dwar l-kunfidenza elettronika tal-konsumatur ma tkunx limitata biss għall-protezzjoni tal-konsumatur, u li tkun tiffissa wkoll approċċ ikkoordinat għall-kwistjoni kollha ta' l-ambjent diġitali (inkluzi l-analizijiet ta' fatturi li m'humix tas-suq). Minhabba li l-biċċa l-kbira tal-konsumaturi u ta' l-operaturi tan-negozju m'humix esperti legali u tekniċi, il-Kummissjoni għandha tappoġġja l-holqien ta' kuntratti standardizzati tal-kummerċ elettroniku, li jiggerantixxu approċċ ġust għaž-żewġ partijiet.

Ladarba m'hemmx marka ta' fiduċja speċjalizzata għal tranzazzjonijiet elettronici transkonfinali, ir-rapporteur jirrakomanda l-introduzzjoni ta' sistema ta' marka ta' fiduċja Ewropea (li bla dubju għandha tirrikjedi l-issodisfar ta' firxa ta' kundizzjonijiet, inkluzi l-ispejjeż li jsiru f'każ ta' tilwima (l-marka ta' fiduċja Ewropea tinkiseb u tithaddem b'xejn)). L-objettiv tal-marka ta' fiduċja Ewropea, fost miżuri oħrajn, huwa li tintlaħaq il-massa kritika ta' konsumaturi sodisfatti li hija meħtieġa biex il-kummerċ elettroniku transkonfinali jaħdem sew.

Fil-fehma tar-rapporteur, għodda importanti oħra li żżid il-kunfidenza tal-konsumatur fl-ambjent diġitali għandha tkun provduta bil-holqien ta' karta Ewropea tad-drittijiet ta' l-utenti fis-soċjetà ta' l-informatika li tiċċara mhux biss id-drittijiet u l-obbligi tal-mument tal-partecipanti tas-soċjetà ta' l-informatika, inklużi l-konsumaturi, iżda wkoll tressaq drittijiet u obbligi Ewropej godda (pereżempju, id-drittijiet ta' l-utenti fir-rigward tal-kontenut diġitali: il-kjarifika tad-drittijiet ta' l-utenti meta jużaw proprjetà intellettwali, id-drittijiet ta' l-utenti li jiggarrantixxu l-istandards bażiċi ta' l-interoperabilità, u d-drittijiet ta' utenti li huma partikularment vulnerabbli, jigiġifieri t-titjib ta' l-aċċessibilità ta' pagni ta' l-internet għal persuni bi bżonnijiet speċjali).

Ir-rapporteur iwissi l-frammentazzjoni tas-suq intern li dejjem qieghda tiżdied fl-ambjent diġitali (jigiġifieri r-rifjut ta' l-aċċess għal prodotti, servizzi u kontenut offrut f'kuntast transkonfinali), li taffettwa lill-konsumaturi b'mod sinifikanti speċjalment fi Stati Membri godda u zghar fuq il-bażi waħdanija tan-nazzjonalità tagħhom, post ta' residenza jew jekk ikollhomx karta ta' pagament (payment card) maħruġa fi Stat Membru. Il-fehma tar-rapporteur hi li mġiba bhal din teħtieġ li tiġi ffaċċjata b'mod effettiv.

*Acquis communautaire* iżjed ċar u trasparenti fil-qasam tal-protezzjoni tal-konsumatur fl-ambjent diġitali, b'mod partikulari jekk ikun imxaqleb lejn miżuri legali orizzontali u lejn reviżjoni tal-liġi dwar il-kuntratti magħmulin mal-konsumatur, jista' jikkontribbwixxi għal kunfidenza ikbar fost il-konsumaturi. Fl-opinjoni tar-rapporteur, in-nuqqasijiet preżenti fl-*acquis* tal-konsumatur għandhom jiġu solvuti ta' l-inqas fl-oqsma li ġejjin: ir-regoli dwar it-termini mhux ġusti tal-kuntratt għandhom japplikaw għal ftehimiet għal-liċenzji ta' utenti aħharin u għat-'termini ta' kuntratti tekniċi'; kuntratti konkulzi fuq l-internet bejn il-konsumaturi u l-kummerċjanti professjonali fi rkanti u kuntratti, kif ukoll kuntratti għal servizzi għat-turisti (biljetti ta' l-ajru, akkomodazzjoni tal-lukandi, kiri tal-karozzi, servizzi għall-hin liberu eċċ.) li jsiru individwalment permezz ta' l-internet, għandhom ikunu soġġetti għar-regoli tal-bejgħ fuq distanza; l-informazzjoni li l-bejjiegh irid jipprovdi lix-xerrej f'tranżazzjoni elettronika għandu jsir iżjed sempliċi u standardizzat; it-trasparenza tal-katina tal-provvista fl-ambjent diġitali fuq in-naħa tal-bejjiegh trid tiżdied sabiex tiżgura li l-konsumatur ikun jaf l-identità attwali tal-bejjiegh (inkluż jekk huwiex fornitur intermedjarju jew fornitur aħhari); għandha tinholoq għodda effettiva ta' protezzjoni tal-konsumatur f'każi fejn il-konsumatur jieħu r-responsabilità tar-riskji kuntrattwali kollha (inklużi riskji finanzjarji bhal meta jkun hemm it-talba ta' pagamenti bil-quddiem), b'mod partikulari fil-kuntast tal-kummerċ elettroniku transkonfinali.



20.3.2007

## **OPINJONI TAL-KUMITAT GĦALL-INDUSTRIJA, IR-RIĊERKA U L-ENERĠIJA**

għall-Kumitat għas-Suq Intern u l-Harsien tal-Konsumatur

dwar il-fiduċja tal-konsumatur fl-ambjent diġitali  
(2006/2048(INI))

Rapporteur għal opinjoni: David Hammerstein Mintz

### **SUGĠERIMENTI**

Il-Kumitat għall-Industrija, ir-Riċerka u l-Energija jistieden lill-Kumitat għas-Suq Intern u l-Harsien tal-Konsumatur, bħala l-Kumitat responsabbli, sabiex jinkorpora s-suggerimenti li ġejjin fil-mozzjoni għal risoluzzjoni li se jadotta:

1. Iqis li t-teknoloġija diġitali hija parti mill-hajja ta' kuljum: l-industrija ta' l-ICT għandha l-irwol prinċipali li tipprovdi pjattaformi, apparati, software, servizzi ta' l-informazzjoni, komunikazzjoni, divertiment, u prodotti kulturali, u l-fruntiera bejn prodotti u servizzi qed issir inqas ċara, b'forom differenti ta' ICT li qed jersqu flimkien, metodi ta' xiri li qed jiddiversifikaw u l-klijenti li dejjem aktar qed jiġġeneraw kontenut u jzidu l-valur għal prodotti; josserva li, f'din l-istruttura ġdida kumplessa, huwa aktar diffiċli biex ikun identifikat min qed jipprovdi parti partikulari ta' servizz u biex jinftiehem l-impatt ta' teknoloġija speċifika u ta' mudelli ta' kummerċ ġodda;
2. Jenfasizza li mhux biss l-individwi li huma l-klijenti iżda l-SMEs ukoll; iżda, jinnota li l-problemi tekniċi ta' kummerċ permezz ta' pjattaformi online, l-orijini incerta ta' prodotti, u l-imġieba illegali ta' ċerti parteċipanti jistgħu jkunu xi fatturi li joħolqu n-nuqqas ta' fiduċja; iqis, li għal dan il-għan, il-fiduċja u kunfidenza għandhom ikunu promossi, bl-assigurazzjoni għal klijenti li t-tranzazzjonijiet jistgħu jitwettqu b'mod sikur, b'mod trasparenti u ġust;
3. Huwa tal-hsieb li l-interessi tal-klijenti fir-rigward tad-drittijiet tal-proprjetà intellettuali huma dejjem aktar importanti filwaqt li d-drittijiet tagħhom li jużaw hidmiet diġitali jibqgħu mhux ċari u tendenzi kurrenti tal-proprjetà intellettuali, immaniġġjar tad-drittijiet diġitali u miżuri ta' protezzjoni teknoloġika ma jagħrfux id-drittijiet tal-klijent;
4. Jilqa' l-inizjattivi li jipromowtjaw il-fiduċja u l-kunfidenza fl-e-commerce u jiġbed l-attenzjoni għal ditti ta' kwalità attwali (bħall-Euro-Label); iżda, jinnota li jeżisti nuqqas

preċiżament fl-Istati Membri l-godda għall-iffinanzjar għal introduzzjoni ta' dawn l-iskemi; iqis li, b'mod speċjali għal negozji żgħar, it-tikketti ta' kwalità huma mod importanti li joħolqu fiduċja u biex itaffu l-iżvantaġġ ta' profil ta' kummerċjalizzar aktar baxx meta mqabbel ma' possibilitajiet ta' xiri online u Web-shops;

5. Jinnota li l-interoperabilità hija fattur ekonomiku kruċjali: l-istandards għandhom jiżguraw l-interoperabilità u jikkontribwixxu biex tkun evitata l-frammentazzjoni tas-suq; jinnota wkoll li sors miftuħ ta' software huwa element ewlieni fl-iffaċilitar ta' l-interoperabilità u jikkontribwixxi għas-sigurtà peress li n-nuqqas ta' kodiċi bil-patenti u kodiċi b'dejta moħbija u algoritmi jippermettu biex l-effiċjenza tagħhom tkun kontrollata u individwi b'hiliet tekniċi biex jikkontribwixxu għall-iżvilupp ta' software u ta' teknoloġija;
6. Jenfasizza li s-suq għal kontenut diġitali kreattiv għadu fi stadju bikri ta' żvilupp u li kodiċi awtoregulatorji jista' jkollom l-irwol importanti.

## PROĊEDURA

<b>Titolu</b>	Il-fiduċja tal-konsumatur fl-ambjent diġitali	
<b>Numru tal-proċedura</b>	2006/2048(INI)	
<b>Kumitat responsabbli</b>	IMCO	
<b>Opinjoni moghtija minn</b> Data tat-thabbir fis-seduta plenarja	ITRE 16.3.2006	
<b>Koperazzjoni aktar mill-qrib - data tat-thabbir fis-seduta plenarja</b>		
<b>Rapporteur ghal opinjoni</b> Data tal-hatra	David Hammerstein Mintz 25.4.2006	
<b>Rapporteur(s) preċedenti</b>		
<b>Eżami fil-kumitat</b>	25.9.2006	30.1.2007
<b>Data ta' l-adozzjoni</b>	20.3.2007	
<b>Riżultat tal-votazzjoni finali</b>	+: -: 0:	22 19 0
<b>Membri preżenti ghall-votazzjoni finali</b>	Renato Brunetta, Philippe Busquin, Jerzy Buzek, Giles Chichester, Den Dover, Nicole Fontaine, Adam Gierek, Norbert Glante, András Gyürk, David Hammerstein Mintz, Rebecca Harms, Erna Hennicot-Schoepges, Mary Honeyball, Ján Hudacký, Romana Jordan Cizelj, Werner Langen, Eugenijus Maldeikis, Eluned Morgan, Angelika Niebler, Reino Paasilinna, Atanas Papanizov, Francisca Pleguezuelos Aguilar, Herbert Reul, Paul Rübig, Andres Tarand, Britta Thomsen, Radu Ţîrle, Patrizia Toia, Catherine Trautmann, Claude Turmes, Nikolaos Vakalis, Alejo Vidal-Quadras, Dominique Vlasto	
<b>Sostitut(i) preżenti ghall-votazzjoni finali</b>	Alexander Alvaro, Pilar Ayuso, Danutė Budreikaitė, Zdzisław Kazimierz Chmielewski, Edit Herczog, Esko Seppänen, Dirk Sterckx, Hannes Swoboda	
<b>Sostitut(i) skond l-Artikolu 178(2) preżenti ghall-votazzjoni finali</b>		
<b>Kummenti (informazzjoni disponibbli f'lingwa wahda biss)</b>	...	

## PROĊEDURA

<b>Titolu</b>	Il-kunfidenza tal-konsumatur fl-ambjent digitali				
<b>Numru tal-proċedura</b>	2006/2048(INI)				
<b>Kumitat responsabbli</b> Data tat-thabbir ta' l-awtorizzazzjoni fis-seduta plenarja	IMCO 16.3.2006				
<b>Kumitat(i) mitlub(a) jaghti/u opinjoni</b> Data tat-thabbir fis-seduta plenarja	ITRE 16.3.2006				
<b>Rapporteur(s)</b> Data tal-hatra	Zuzana Roithová 21.2.2006				
<b>Eżami fil-kumitat</b>	19.4.2006	11.7.2006	10.10.2006	24.1.2007	21.3.2007
	7.5.2007				
<b>Data ta' l-adozzjoni</b>	8.5.2007				
<b>Riżultat tal-votazzjoni finali</b>	+ 41 - 0 0 0				
<b>Membri preżenti għall-votazzjoni finali</b>	Charlotte Cederschiöld, Corina Creţu, Mia De Vits, Rosa Díez González, Janelly Fourtou, Evelyne Gebhardt, Malcolm Harbour, Pierre Jonckheer, Lasse Lehtinen, Toine Manders, Arlene McCarthy, Bill Newton Dunn, Zita Pleštinská, Guido Podestà, Zuzana Roithová, Luisa Fernanda Rudi Ubeda, Heide Rühle, Leopold Józef Rutowicz, Christel Schaldemose, Alexander Stubb, Eva-Britt Svensson, Marianne Thyssen, Jacques Toubon, Bernadette Vergnaud, Barbara Weiler				
<b>Sostitut(i) preżenti għall-votazzjoni finali</b>	Wolfgang Bulfon, Jean-Claude Fruteau, Joel Hasse Ferreira, Konstantinos Hatzidakis, Filip Kaczmarek, Othmar Karas, Manuel Medina Ortega, Pier Antonio Panzeri, Olle Schmidt, Søren Bo Søndergaard, Marc Tarabella, Anja Weisgerber				
<b>Sostitut(i) skond l-Artikolu 178(2) preżenti għall-votazzjoni finali</b>	Philip Bushill-Matthews, Sophia in 't Veld, Horia-Victor Toma, Anne Van Lancker				
<b>Data tat-tressiq</b>	16.5.2007				
<b>Kummenti (informazzjoni disponibbli b'lingwa wahda biss)</b>					