

DIRETTIVI

DIRETTIVA 2013/11/UE TAL-PARLAMENT EWROPEW U TAL-KUNSILL

tal-21 ta' Mejju 2013

dwar is-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim, għat-tilwim tal-konsumaturi u li temenda r-Regolament (KE) Nru 2006/2004 u d-Direttiva 2009/22/KE

(id-Direttiva dwar l-ADR tal-konsumaturi)

IL-PARLAMENT EWROPEW U L-KUNSILL TAL-UNJONI EWROPEA,

Wara li kkunsidraw it-Trattat dwar il-Funzjonament tal-Unjoni Ewropea, u b'mod partikolari l-Artikolu 114 tiegħu,

Wara li kkunsidraw il-proposta tal-Kummissjoni Ewropea,

Wara li l-abbozz ta' att legiżlattiv intbagħat lill-Parlamenti nazzjonali,

Wara li kkunsidraw l-opinjoni tal-Kumitat Ekonomiku u Soċjali Ewropew ⁽¹⁾,Filwaqt li jaġixxu skont il-proċedura legiżlattiva ordinarja ⁽²⁾,

Billi:

- (1) L-Artikolu 169(1) u (2)(a) tat-Trattat dwar il-Funzjonament tal-Unjoni Ewropea (TFUE) jistipula li l-Unjoni għandha tikkontribwixxi għall-ksib ta' livell għoli ta' harsien tal-konsumatur permezz tal-miżuri adottati skont l-Artikolu 114 TFUE. L-Artikolu 38 tal-Karta tad-Drittijiet Fundamentali tal-Unjoni Ewropea jistipula li l-politiki tal-Unjoni għandhom jiżguraw livell għoli ta' protezzjoni tal-konsumatur.
- (2) Skont l-Artikolu 26(2) tat-TFUE, is-Suq Intern għandu jinkludi zona mingħajr fruntieri interni li fiha jkun żgurat il-moviment liberu ta' merkanzija u servizzi. Is-suq intern għandu jipprovdi lill-konsumaturi valur miżjud fil-forma ta' kwalità aħjar, varjetà ikbar, prezzijiet raġonevoli u standards ta' sikurezza għoljin għal oġġetti u servizzi, li għandhom jippromwovu livell għoli ta' protezzjoni tal-konsumatur.
- (3) Il-frammentazzjoni tas-suq intern hija ta' detriment għall-kompetittività, it-tkabbir u l-holqien ta' impjiegi fl-Unjoni. L-eliminazzjoni tal-ostakli diretti u indiretti għall-funzjonament xieraq tas-suq intern u t-tishih tal-fiduċja taċ-ċittadini hija essenzjali għall-ikkompletar tas-suq intern.

(4) Li jkun assigurat aċċess għal metodi sempliċi, effiċjenti, veloċi u bi prezz baxx għas-soluzzjoni ta' tilwim domestiku u transkonfinali li jirriżulta mill-kuntratti ta' bejgħ jew ta' servizzi għandu jkun ta' benefiċċju għall-konsumaturi u għalhekk għandha żżid il-fiduċja tagħhom fis-suq. Dak l-aċċess għandu japplika kemm għat-tranzazzjonijiet onlajn kif ukoll għal dawk offlajn, u huwa partikolarment importanti meta l-konsumaturi jagħmlu xiri transkonfinali.

(5) Is-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim (ADR) toffri soluzzjoni barra mill-qrati, sempliċi, rapida u bi prezz baxx għal tilwim bejn il-konsumaturi u n-negozjanti. Madankollu, l-ADR għadha mhijiex żviluppata biżżejjed u b'mod konsistenti fl-Unjoni kollha. Huwa ta' dispjaċir li, minkejja r-Rakkomandazzjonijiet tal-Kummissjoni 98/257/KE tat-30 ta' Marzu 1998 dwar il-prinċipji applikabbli għall-korpi responsabbli għas-soluzzjoni barra mill-qrati ta' tilwim tal-konsumaturi ⁽³⁾ u 2001/310/KE tal-4 ta' April 2001 dwar il-prinċipji għal korpi barra mill-qrati involuti fir-riżoluzzjoni konsenswali ta-tilwim tal-konsumaturi ⁽⁴⁾, l-ADR ma għex stabbilit korrettament u mhux qed jiffunzjona b'mod sodisfacenti fiż-żoni ġeografici jew fis-setturi tan-negozju kollha fl-Unjoni. Il-konsumaturi u n-negozjanti għadhom mhux konxji mill-eżistenza ta' mekkaniżmi ta' rimedju alternattiv, b'persentaġġ żgħir biss ta' ċittadini li jafu kif iressqu lment ma' entità tal-ADR. Fejn ikunu disponibbli proċeduri tal-ADR, il-livell ta' kwalità tagħhom ivarja b'mod konsiderevoli fl-Istati Membri u t-tilwim transkonfinali spiss ma' jiġix ittrattat b'mod effettiv mill-entitajiet tal-ADR.

(6) Id-disparitajiet fil-kopertura, il-kwalità u l-għarfien tal-ADR fl-Istati Membri johlqu ostakolu għas-suq intern u huma fost ir-raġunijiet għaliex hafna konsumaturi jirrinunzjaw milli jixtru lil hinn mill-fruntieri u għala mhumiex fiduċjużi li tilwim potenzjali man-negozjanti jista' jiġi solvut b'mod faċli, rapidu u mhux għali. Għall-istess raġunijiet, in-negozjanti jistgħu jirrinunzjaw milli jbigħu lil konsumaturi fi Stati Membri oħra meta ma jkollhomx aċċess suffiċjenti għal proċeduri tal-ADR ta' kwalità tajba. Barra minn hekk, negozjanti stabbiliti fi Stat Membru fejn il-proċeduri tal-ADR ta' kwalità għolja mhumiex disponibbli biżżejjed qegħdin fi żvantaġġ

⁽¹⁾ ĠU C 181, 21.6.2012, p. 93.

⁽²⁾ Il-Požizzjoni tal-Parlament Ewropew tat-12 ta' Marzu 2013 (għadha mhix ippubblikata fil-Ġurnal Uffiċjali) u d-Deċizzjoni tal-Kunsill tat-22 ta' April 2013

⁽³⁾ ĠU L 115, 17.4.1998, p. 31.

⁽⁴⁾ ĠU L 109, 19.4.2001, p. 56.

kompetittiv fir-rigward ta' negozjanti li għandhom aċċess għal tali proċeduri u li għalhekk jistgħu jsolvu tilwim mal-konsumaturi b'mod aktar rapidu u aktar irris.

- (7) Sabiex il-konsumaturi jisfruttaw kompletament il-potenzjal tas-suq intern, l-ADR għandha tkun disponibbli għat-tipi kollha ta' tilwim domestiku u transkonfinali koperti b'din id-Direttiva, il-proċeduri tal-ADR għandhom jikkonformaw ma' rekwiżiti ta' kwalità konsistenti li japplikaw madwar l-Unjoni, u l-konsumaturi u n-negozjanti għandhom ikunu konxji mill-eżistenza ta' tali proċeduri. Minhabba ż-żieda fil-kummerċ transkonfinali u l-moviment transkonfinali tal-persuni, huwa importanti wkoll li l-entitajiet tal-ADR jitttrattaw it-tilwim transkonfinali b'mod effikaċi.
- (8) Kif mitlub mill-Parlament Ewropew fir-riżoluzzjonijiet tiegħu tal-25 ta' Ottubru 2011 dwar soluzzjoni alternattiva tat-tilwim fi kwistjonijiet ċivili, kummerċjali u familjari u tal-20 ta' Mejju 2010 dwar ir-realizzazzjoni tas-suq uniku għall-konsumaturi u ċ-ċittadini, kwalunkwe approċċ olistiku għas-Suq Uniku li jagħti l-frott liċ-ċittadini tiegħu għandu jiżviluppa bhala prijorità sistema ta' rimedju sempliċi, għall-but ta' kulhadd, espedjenti u aċċessibbli.
- (9) Fil-Komunikazzjoni tagħha tat-13 ta' April 2011 intitolata "l-Att dwar is-Suq Uniku — Tnax-il xprun sabiex jiġi stimulat it-tkabbir u r-rinfurzar tal-fiducja — 'Flimkien għal tkabbir ġdid'", il-Kummissjoni identifikat leġiżlazzjoni dwar l-ADR li tinkludi dimensjoni tal-kummerċ elettroniku, bhala wiehed mit-tnax-il xprun biex jithegġeġ it-tkabbir, tissaħħah il-fiducja, u jsir progress lejn l-ikkompletar tas-Suq Uniku.
- (10) Fil-Konklużjonijiet tiegħu tal-24–25 ta' Marzu u tat-23 ta' Ottubru 2011, il-Kunsill stieden lill-Parlament Ewropew u lill-Kunsill biex jadottaw, sal-aħhar tal-2012, l-ewwel grupp ta' miżuri prijoritarji biex jagħtu impetu ġdid lis-Suq Uniku. Barra minn hekk, fil-Konklużjonijiet tiegħu tat-30 ta' Mejju 2011 dwar il-Prijoritajiet għat-Tnedija mill-Ġdid tas-Suq Uniku, il-Kunsill tal-Unjoni Ewropea enfasizza l-importanza tal-kummerċ elettroniku u qabel li l-iskemi tal-ADR tal-konsumatur jistgħu joffru rimedju bi prezz bazz, sempliċi u rapidu kemm għall-konsumaturi kif ukoll għan-negozjanti. L-implimentazzjoni b'suċċess ta' dawk l-iskemi tirrikjedi impenn politiku sostnut u appoġġ mill-atturi kollha, mingħajr ma jiġu kompromessi l-ekonomiċità, it-trasparenza, il-flessibilità, ir-rapidità u l-kwalità tat-tehdid ta' deċiżjonijiet mill-entitajiet tal-ADR koperti b'din id-Direttiva.
- (11) Fid-dawl tal-importanza li qed tikber tal-kummerċ elettroniku onlajn u b'mod partikolari l-kummerċ transkonfinali bhala pilastru tal-attività ekonomika tal-Unjoni, hemm bżonn ta' sistema tal-ADR li tiffunzjona tajjeb għat-tilwim tal-konsumaturi u qafas integrat b'mod xieraq

għas-soluzzjoni onlajn tat-tilwim (ODR) għal tilwim tal-konsumaturi li jinqala' minn tranzazzjonijiet onlajn sabiex l-Att dwar is-Suq Uniku jilhaq l-għan tiegħu li jsaħħah il-fiducja tal-konsumaturi fis-suq intern.

- (12) Din id-Direttiva u r-Regolament (UE) Nru 524/2013 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill ta' 21 ta' Mejju 2013 dwar is-soluzzjoni onlajn għat-tilwim tal-konsumaturi⁽¹⁾ huma żewġ strumenti leġiżlattivi interkonnessi u komplementari. Ir-Regolament (UE) Nru 524/2013 jipprevedi l-istabbiliment ta' ODR li toffri lill-konsumatur u lin-negozjant punt uniku ta' dħul għas-soluzzjoni barra mill-qrati tat-tilwim onlajn, permezz tal-entitajiet tal-ADR li huma konnessi mal-pjattaforma u li joffru ADR għat-tilwim permezz ta' proċeduri ta' kwalità tal-ADR. Id-disponibbiltà ta' entitajiet ta' kwalità tal-ADR madwar l-Unjoni hija b'hekk prekundizzjoni għal-funzjonament xieraq tal-pjattaforma ODR.
- (13) Din id-Direttiva ma għandiex tapplika għal servizzi mhux ekonomiċi ta' interess ġenerali. Servizzi mhux ekonomiċi huma servizzi li ma jittwettqux għal konsiderazzjoni ekonomika. Bhala riżultat, is-servizzi mhux ekonomiċi ta' interess ġenerali mwettqa mill-Istat jew fisem l-Istat, mingħajr rimunerazzjoni, m'għandhomx ikunu koperti b'din id-Direttiva irrispettivament mill-forma ġuridika li permezz tagħha jiġu pprovduti dawk is-servizzi.
- (14) Din id-Direttiva m'għandiex tapplika għal servizzi tal-kura tas-saħħa kif definiti fil-punt (a) tal-Artikolu 3 tad-Direttiva 2011/24/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tad-9 ta' Marzu 2011 dwar l-applikazzjoni tad-drittijiet tal-pazjenti fil-qasam tal-kura tas-saħħa transkonfinali⁽²⁾.
- (15) L-iżvilupp fi hdan l-Unjoni ta' ADR li taħdem sew huwa mehtieg għat-tisħiħ tal-fiducja tal-konsumaturi fis-suq intern, inkluz fil-qasam tal-kummerċ onlajn, u sabiex jintlaħqu l-potenzjal u l-opportunitajiet tal-kummerċ transkonfinali u onlajn. Tali iżvilupp għandu jibni fuq proċeduri tal-ADR eżistenti fl-Istati Membri u jirrispetta t-tradizzjonijiet legali tagħhom. Kemm l-entitajiet eżistenti ta' soluzzjoni għat-tilwim kif ukoll dawk li għadhom kif ġew stabbiliti li jiffunzjonaw tajjeb u li jikkonformaw mar-rekwiżiti tal-kwalità stabbiliti f'din id-Direttiva għandhom jiġu kkunsidrati bhala "entitajiet tal-ADR" fit-tifsira ta' din id-Direttiva. It-tixrid tal-ADR jista' wkoll jirriżulta importanti f'dawk l-Istati Membri fejn hemm ammont kbir ta' kawzi pendenti b'lura quddiem il-qrati, li jwaqqaf liċ-ċittadini tal-Unjoni milli jeżerċitaw id-dritt tagħhom għal smigh ġust u fi żmien raġonevoli.
- (16) Din id-Direttiva għandha tapplika għat-tilwim bejn il-konsumaturi u n-negozjanti dwar obbligi kuntrattwali li joriġinaw mill-bejgħ jew kuntratti ta' servizzi, kemm onlajn kif ukoll offlajn, fis-setturi ekonomiċi kollha,

⁽¹⁾ Ara paġna 1ta' dan il-Ġurnal Uffiċjali.

⁽²⁾ ĠU L 88, 4.4.2011, p. 45.

- hlief dawk eżentati. Dan għandu jinkludi tilwim li jinqala' mill-bejgħ jew il-provvista ta' kontenut diġitali għal remunerazzjoni. Din id-Direttiva għandha tapplika għal ilmenti mressqa minn konsumaturi kontra negozjanti. Hija ma għandhiex tapplika għal ilmenti mressqa minn negozjanti kontra konsumaturi jew għal tilwim bejn negozjanti. Madankollu, ma għandhiex timpedixxi lill-Istati Membri milli jadottaw jew iżommu fis-seħh id-dispożizzjonijiet dwar proċeduri għas-soluzzjoni barra mill-qrati ta' tali tilwim.
- (17) L-Istati Membri għandhom ikunu jistgħu jzommu jew jintroduċu dispożizzjonijiet nazzjonali fir-rigward ta' proċeduri mhux koperti minn din id-Direttiva, bħal proċeduri interni għat-trattament ta' lmenti mhaddma min-negozjant. Tali proċeduri interni għat-trattament ta' lmenti jistgħu jikkostitwixxu mezz effettiv għas-soluzzjoni ta' tilwim tal-konsumaturi fi stadju bikri.
- (18) Id-definizzjoni ta' "konsumatur" għandha tkopri l-persuni fiżiċi li jaġixxu barra mill-kummerċ, in-negozji, is-sengha jew il-professjoni tagħhom. Madankollu, jekk il-kuntratt jiġi konkluż għal skopijiet parzjalment ġewwa u parzjalment barra mill-kummerċ tal-persuna (kuntratti bi skop doppju) u l-iskop tal-kummerċ ikun limitat b'tali mod li ma jkunx predominanti fil-kuntest ġenerali tal-forniment, dik il-persuna għandha titqies ukoll bħala konsumatur.
- (19) Ċerti atti legali eżistenti tal-Unjoni diġà fihom dispożizzjonijiet dwar ADR. Sabiex tkun żgurata ċ-ċertezza legali, għandu jiġi previst li f'każijiet ta' kunflitt għandha tipp-revali din id-Direttiva, hlief fejn hu esplicitament previst mod ieħor. B'mod partikolari, din id-Direttiva għandha tkun mingħajr preġudizzju għad-Direttiva 2008/52/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-21 ta' Mejju 2008 dwar ċerti aspetti ta' medjazzjoni f'materji ċivili u kummerċjali⁽¹⁾, li diġà tistabbilixxi qafas għal sistemi ta' medjazzjoni fil-livell tal-Unjoni għal tilwim transkonfinali, mingħajr ma tipprojbixxi l-applikazzjoni ta' dik id-Direttiva għal sistemi interni ta' medjazzjoni. Din id-Direttiva hi intiża biex tapplika orizzontalment għat-tipi kollha ta' proċeduri tal-ADR, inkluż għal proċeduri tal-ADR koperti bid-Direttiva 2008/52/KE.
- (20) L-entitajiet tal-ADR ivarjaw hafna fl-Unjoni iżda wkoll ġewwa l-Istati Membri. Din id-Direttiva għandha tkopri kwalunkwe entità li hija stabbilita fuq bażi dejjiema, toffri s-soluzzjoni għal tilwima bejn konsumatur u negozjant permezz ta' proċedura tal-ADR u giet elenkata f'konformità ma' din id-Direttiva. Din id-Direttiva tista' tkopri wkoll, jekk l-Istati Membri jiddeciedu hekk, entitajiet tar-risoluzzjoni tat-tilwim li jimponu soluzzjonijiet li huma vinkolanti fuq il-partijiet. Madankollu, proċedura barra mill-qrati li tinholq fuq bażi ad hoc għal tilwima wahda bejn konsumatur u negozjant ma għandhiex titqies bħala proċedura tal-ADR.
- (21) Barra minn hekk, il-proċeduri tal-ADR ivarjaw hafna fl-Unjoni u fl-Istati Membri. Jistgħu jiehdu l-forma ta' proċeduri fejn l-ADR tlaqqa' lill-partijiet bl-għan li tiffaċilita soluzzjoni bonarja, jew proċeduri fejn l-entità tas-soluzzjoni għat-tilwim tipproponi soluzzjoni jew proċeduri fejn l-ADR timponi soluzzjoni. Jistgħu jiehdu l-forma wkoll ta' tahlita ta' tnejn jew aktar minn dawn il-proċeduri. Din id-Direttiva għandha tkun mingħajr preġudizzju għall-forma li jiehdu l-proċeduri tal-ADR fl-Istati Membri.
- (22) Il-proċeduri quddiem entitajiet ta' soluzzjoni għat-tilwim fejn il-persuni fiżiċi responsabbli għas-soluzzjoni tat-tilwim ikunu impjegati jew jircievu xi forma ta' remunerazzjoni esklużivament min-negozjant x'aktarx li jkunu esposti għal konflitt ta' interess. Għalhekk, dawk il-proċeduri għandhom, fil-principju, ikunu esklużi mill-kamp ta' applikazzjoni ta' din id-Direttiva, sakemm Stat Membru ma jiddecidix li tali proċeduri jistgħu jiġu rikonoxxuti bħala proċeduri tal-ADR taħt din id-Direttiva u dejjem jekk dawk l-entitajiet jikkonformaw bis-shih mar-rekwiżiti speċifiċi dwar indipendenza u imparzjalità stabbiliti f'din id-Direttiva. L-entitajiet tal-ADR li joffru soluzzjoni għat-tilwim permezz ta' tali proċeduri għandhom ikunu soġġetti għal valutazzjoni regolari tal-konformità tagħhom mar-rekwiżiti tal-kwalità stabbiliti f'din id-Direttiva, inklużi r-rekwiżiti addizzjonali speċifiċi li jiżguraw l-indipendenza tagħhom.
- (23) Din id-Direttiva ma għandhiex tapplika għal proċeduri f'sistemi li jittrattaw ilmenti tal-konsumaturi mhaddma min-negozjant u lanqas għal negozjati diretti bejn il-partijiet. Barra minn hekk, ma għandhiex tapplika għal sforzi li saru minn imhalef biex isolvi tilwim matul proċediment ġudizzjarju li jikkonċerna dak it-tilwim.
- (24) L-Istati Membri għandhom jiżguraw li t-tilwim kopert minn din id-Direttiva jista' jittressaq lil entità tal-ADR li tikkonforma mar-rekwiżiti stabbiliti f'din id-Direttiva u li hi elenkata f'konformità magħha. L-Istati Membri għandu jkollhom il-possibbiltà li jissodisfaw dan l-obbligu billi jibnu fuq l-entitajiet tal-ADR eżistenti li jiffunzjonaw tajjeb u billi jaġġustaw il-kamp ta' applikazzjoni tagħhom, jekk meħtieġ, jew billi jipprevedu l-holqien ta' entitajiet ġodda tal-ADR. Din id-Direttiva ma għandhiex tipp-rekludi l-funzjonament ta' entitajiet eżistenti tas-soluzzjoni għat-tilwim li joperaw fi hdan il-qafas ta' awtoritajiet nazzjonali ta' protezzjoni għall-konsumatur tal-Istati Membri fejn l-uffiċjali tal-Istat ikunu inkarigati mis-soluzzjoni għat-tilwim. L-uffiċjali tal-Istat għandhom jitqiesu bħala rappreżentanti kemm tal-interessi tal-konsumaturi kif ukoll tal-interessi tan-negozjanti. Din id-Direttiva ma għandhiex tobbliga lill-Istati Membri johlqu entità speċifika tal-ADR f'kull settur tal-bejgħ bl-imnut. Fejn meħtieġ, sabiex tkun żgurata kopertura settorjali u geografika shiha minn u l-aċċess għall-ADR, l-Istati Membri għandu jkollhom il-possibbiltà li jipprevedu l-holqien ta' entità tal-ADR residwa li tindirizza t-tilwim li għas-soluzzjoni tagħhom ma jkunx hemm entità speċifika tal-ADR kompetenti. L-entitajiet tal-ADR residwi huma intenzjonati bħala salvagwardja għall-konsumaturi u n-negozjanti billi jiżguraw li ma jkunx hemm lakuni fl-aċċess għal entità tal-ADR.

(¹) ĠU L 136, 24.5.2008, p. 3.

- (25) Din id-Direttiva ma ghandhiex timpedixxi Stati Membri milli jzommu jew jintroduċu leġislazzjoni dwar proċeduri għal soluzzjoni barra mill-qrati ta' tilwim kuntrattwali ta' konsumaturi li tkun konformi mar-rekwiziti stabbiliti f'din id-Direttiva. Barra minn hekk, sabiex ikun żgurat li l-entitajiet tal-ADR ikunu jistgħu jiffunzjonaw b'mod effettiv, dawk l-entitajiet għandu jkollhom il-possibbiltà li jzommu jew jintroduċu, f'konformità mal-liġijiet tal-Istat Membru li fih ikunu stabbiliti, regoli proċedurali li jippermettullhom jirrifjutaw li jittrattaw tilwim f'ċirkostanzi speċifiċi, pereżempju meta t-tilwim ikun wisq kumpless u għalhekk ikun aħjar li tinstab soluzzjoni fil-qorti. Madankollu, regoli proċedurali li jippermettu lill-entitajiet tal-ADR jirrifjutaw li jittrattaw it-tilwim m'għandhomx jithallew ifixklu b'mod sinifikanti l-aċċess tal-konsumaturi għall-proċeduri tal-ADR, inkluż fil-każ ta' tilwim transkonfinali. Għalhekk, meta jiġu previsti limiti monetarji, l-Istati Membri għandhom dejjem iqisu li l-valur reali ta' tilwim jista' jvarja fost l-Istati Membri u, konsegwentement, l-istabbiliment ta' limitu għoli sproporzjonat fi Stat Membru wiehed fir-realtà jista' jfixkel l-aċċess għall-proċeduri tal-ADR għall-konsumaturi minn Stati Membri oħra. L-Istati Membri m'għandhomx jintalbu jiżguraw li l-konsumatur ikun jista' jippreżenta l-ilment tiegħu lil entità oħra, meta entità tal-ADR li lilha jkun gie originarjament ippreżentat l-ilment tkun irrifjutat li tittrattah minhabba r-regoli proċedurali tagħha. F'każijiet bħal dawn l-Istati Membri għandhom jitqiesu li jkunu ssodisfaw l-obbligu tagħhom biex jiżguraw kopertura shiha tal-entitajiet tal-ADR.
- (26) Din id-Direttiva għandha tippermetti lin-negozjanti stabbiliti fi Stat Membru li jiġu koperti minn entità tal-ADR stabbilita fi Stat Membru ieħor. Biex itejbu l-kopertura ġeografika u l-aċċess tal-konsumaturi għall-ADR fl-Unjoni kollha, l-Istati Membri għandu jkollhom il-possibbiltà li jiddeciedu li joqgħodu fuq l-entitajiet tal-ADR stabbiliti fi Stat Membru ieħor jew entitajiet reġjonali, transnazzjonali jew entitajiet ADR pan-Ewropej, fejn negozjanti minn Stati Membri differenti jkunu koperti mill-istess entità tal-ADR. Ir-rikors għal entitajiet tal-ADR stabbiliti fi Stat Membru ieħor jew għal entitajiet transnazzjonali jew pan-Ewropej tal-ADR għandu, madankollu, ikun mingħajr preġudizzju għar-responsabbiltà tal-Istati Membri li jiżguraw kopertura shiha minn u aċċess għal entitajiet tal-ADR.
- (27) Din id-Direttiva għandha tkun mingħajr preġudizzju għall-Istati Membri li jzommu jew jintroduċu proċeduri tal-ADR li jittrattaw b'mod kongunt tilwim identiku jew simili bejn negozjant u diversi konsumaturi. Għandhom jitwettqu valutazzjonijiet tal-impatt komprensivi dwar soluzzjonijiet barra mill-qrati kollettivi qabel ma tali soluzzjonijiet jiġu proposti fil-livell tal-Unjoni. L-eżistenza ta' sistema effikaci għal tabiet kollettivi u l-eżistenza ta' rikors faċli għall-ADR għandhom ikunu komplementari u m'għandhomx ikunu proċeduri reċiprokament esklużivi.
- (28) L-approċessar tal-informazzjoni fir-rigward ta' tilwim kopert b'din id-Direttiva għandu jkun konformi mar-regoli dwar il-protezzjoni ta' data personali stabbiliti fil-liġijiet, ir-regolamenti u d-dispożizzjonijiet amministrattivi tal-Istati Membri adottati skont id-Direttiva 95/46/KE tal-Parlament Ewoprew u tal-Kunsill tal-24 ta' Ottubru 1995 dwar il-protezzjoni ta' individwi fir-rigward tal-approċessar ta' data personali u dwar il-moviment liberu ta' dik id-data (¹).
- (29) Il-kunfidenzjalità u l-privatezza għandhom jiġu rispettati f'kull hin matul il-proċedura tal-ADR. L-Istati Membri għandhom jiġu inkoraġġiti jiproteġu l-kunfidenzjalità tal-proċeduri tal-ADR fi kwalunkwe proċedimenti jew arbitraġġ ċivili jew kummerċjali sussegwenti.
- (30) L-Istati Membri għandhom madankollu jiżguraw li l-entitajiet tal-ADR jagħmlu disponibbli b'mod pubbliku kwalunkwe problema sistematika jew sinifikanti li sseħħ spiss u li twassal għal tilwim bejn il-konsumaturi u n-negozjanti. L-informazzjoni kkomunikata f'dan ir-rigward tista' tkun akkumpanjata minn rakkomandazzjonijiet dwar kif tali problemi jistgħu jiġu evitati jew solvuti fil-futur, sabiex jgħollu l-istandards tan-negozjanti u jiffaċilitaw l-iskambju ta' informazzjoni u tal-aħjar prattiki.
- (31) L-Istati Membri għandhom jiżguraw li l-entitajiet tal-ADR isolvu t-tilwim b'mod ġust, prattiku u proporzjonat kemm għall-konsumatur kif ukoll għan-negozjant, abbażi ta' valutazzjoni oġġettiva taċ-ċirkostanzi li fihom ikun sar l-ilment u b'konsiderazzjoni xierqa tad-drittijiet tal-partijiet.
- (32) L-indipendenza u l-integrità tal-entitajiet tal-ADR huma kruċjali biex tinkiseb il-fiducia taċ-ċittadini tal-Unjoni li l-mekkaniżmi tal-ADR se joffrullhom eżitu ġust u indipendenti. Il-persuna fizika inkarigata jew il-korp kolleġjali inkarigat mill-ADR għandu jkun indipendenti minn dawk kollha li jaf ikollhom interess fl-eżitu u m'għandu jkollu l-ebda kunflitt ta' interess li jista' jzommu milli jilhaq decizjoni b'mod ġust, imparzjali u indipendenti.
- (33) Il-persuni fiżiċi inkarigati mill-ADR għandhom jitqiesu imparzjali biss jekk ma jistgħux ikunu soġġetti għal pressjoni li potenzjalment tinfluwenza l-attitudni tagħhom lejn it-tilwim. Sabiex tkun żgurata l-indipendenza tal-azzjonijiet tagħhom, dawk il-persuni għandhom jinhatru wkoll għal tul ta' zmien suffiċjenti, u m'għandhomx ikunu soġġetti għal xi istruzzjonijiet minn xi parti jew rappreżentant tagħhom.
- (34) Sabiex jiġi żgurat in-nuqqas ta' kwalunkwe kunflitt ta' interess, il-persuni fiżiċi responsabbli mill-ADR għandhom jiżvelaw kull ċirkostanza li tista' taffettwa l-indipendenza u l-imparzjalità tagħhom jew tohloq kunflitt ta' interess ma' xi wahda mill-partijiet għat-tilwim li huma mitluba jsolvu. Dan jista' jkun kull interess finanzjarju, dirett jew indirett, fl-eżitu tal-proċedura tal-ADR jew kull relazzjoni personali jew kummerċjali ma' parti wahda jew aktar matul it-tliet snin qabel ma assumiet il-pożizzjoni, inkluża kwalunkwe kapacità lil hinn mill-iskopijiet tal-ADR li fiha l-persuna kkonċernata aġixxiet għal wahda jew bosta mill-partijiet, għal organizzazzjoni professjonali jew assoċjazzjoni kummerċjali li tagħha wahda mill-partijiet hija membru, jew għal kwalunkwe membru ieħor tagħha.

(¹) ĠU L 281, 23.11.1995, p. 31.

- (35) Hemm bżonn partikolari li jiġi żgurata in-nuqqas ta' tali pressjoni fejn il-persuni fiżiċi inkarigati minn ADR ikunu impjegati jew jirċievu xi forma ta' remunerazzjoni min-negozjant. Ghalhekk, għandhom jiġu provduti rekwiżiti speċifiċi fil-każ li l-Istati Membri jiddeċiedu li jippermettu proċeduri għas-soluzzjoni għat-tilwim ftali każijiet sabiex jikkwalifikaw bhala proċeduri tal-ADR skont din id-Direttiva. Fejn il-persuni fiżiċi responsabbli għal ADR ikunu impjegati jew jirċievu xi forma ta' remunerazzjoni esklużivament minn organizzazzjoni professjonali jew assoċjazzjoni kummerċjali li n-negozjant ikun membru tagħha, huma għandu jkollhom għad-dispożizzjoni tagħhom baġit separat u dedikat li jkun suffiċjenti biex jissodisfa l-kompiti tagħhom.
- (36) Huwa essenzjali għas-suċċess tal-ADR, b'mod partikolari sabiex tiġi żgurata l-fiducia meħtieġa fil-proċeduri tal-ADR, li l-persuni fiżiċi responsabbli għall-ADR ikollhom l-għarfien espert meħtieġ, inkluż intendiment ġenerali tal-liġi. B'mod partikolari, dawk il-persuni fiżiċi għandu jkollhom għarfien ġenerali suffiċjenti ta' kwistjonijiet legali sabiex jifhmu l-implikazzjonijiet legali tat-tilwim, mingħajr ma jkunu obbligati li jkunu professjonisti kwalifikati fil-liġi.
- (37) L-applikabbiltà ta' ċerti prinċipji ta' kwalità għall-proċeduri tal-ADR issaħħah kemm il-fiducia tal-konsumaturi kif ukoll dik tan-negozjanti ftali proċeduri. Tali prinċipji ta' kwalità ġew żviluppati l-ewwel darba fil-livell tal-Unjoni fir-Rakkomandazzjonijiet 98/257/KE u 2001/310/KE. Billi tagħmel xi wħud minn dawk il-prinċipji stabbiliti f'dawk ir-Rakkomandazzjonijiet tal-Kummissjoni vinkolanti, din id-Direttiva tistabbilixxi sett ta' rekwiżiti ta' kwalità li japplikaw għall-proċeduri tal-ADR kollha mwettqin minn entità tal-ADR li giet innotifikata lill-Kummissjoni.
- (38) Din id-Direttiva għandha tistabbilixxi r-rekwiżiti ta' kwalità tal-entitajiet tal-ADR, li għandhom jassiguraw l-istess livell ta' protezzjoni u drittijiet għall-konsumaturi kemm f'tilwim domestiku kif ukoll f'tilwim transkonfinali. Din id-Direttiva m'għandhiex twaqqaf lill-Istati Membri milli jadottaw jew iżommu regoli li jmorru lil hinn minn dak provdut f'din id-Direttiva.
- (39) L-entitajiet tal-ADR għandhom ikunu aċċessibbli u trasparenti. Sabiex tiġi żgurata t-trasparenza tal-entitajiet tal-ADR u tal-proċeduri tal-ADR huwa meħtieġ li l-partijiet jirċievu l-informazzjoni ċara u aċċessibbli li għandhom bżonn sabiex jieħdu deċiżjoni infurmata qabel ma jibdew proċedura tal-ADR. Il-forniment ta' tali informazzjoni lil negozjanti m'għandux ikun meħtieġ meta l-partecipazzjoni tagħhom fil-proċeduri tal-ADR tkun mandatorja taħt il-liġijiet nazzjonali.
- (40) Entità tal-ADR li tiffunzjona tajjeb għandha tikkonkludi proċedimenti dwar tilwim onlajn u offlajn b'mod espedjenti fi żmien 90 jum tal-kalendarju li jibdew mid-data li fiha l-entità tal-ADR tirċievi d-dossier shih tal-ilment inkluż id-dokumentazzjoni rilevanti kollha li tappartjeni għal dak l-ilment, li jispicċa fid-data meta r-riżultat tal-proċedura tal-ADR issir disponibbli. L-entità tal-ADR li tirċievi lment għandha tinnotifika lill-partijiet wara li tirċievi d-dokumenti kollha meħtieġa sabiex twettaq il-proċedura tal-ADR. F'ċerti każijiet eċċezzjonali ta' natura kumplessa hafna, inkluż fejn waħda mill-partijiet ma tkunx kapaċi, għal raġunijiet ġustifikati, tiegħu sehem fi proċedura tal-ADR, l-entitajiet tal-ADR għandhom ikunu jistgħu jestendu l-limitu ta' żmien bl-iskop li jwettqu eżami tal-każ ikkonċernat. Il-partijiet għandhom jiġu infurmati dwar kwalunkwe estensjoni ta' dan it-tip, u dwar it-tul ta' żmien approssimat mistenni li se jkun meħtieġ għall-konkluzjoni tat-tilwim.
- (41) Il-proċeduri tal-ADR għandhom preferibbilment ikunu bla hlas għall-konsumatur. F'każ li jiġu applikati l-ispejjeż, il-proċedura tal-ADR għandha tkun aċċessibbli, attraenti u mhux għalja għall-konsumaturi. Ghalhekk, l-ispejjeż m'għandhomx jeċċedu hlas nominali.
- (42) Il-proċeduri tal-ADR għandhom ikunu ġusti sabiex il-partijiet f'tilwim ikunu informati bis-shih dwar id-drittijiet tagħhom u l-konsegwenzi tal-għażliet li jagħmlu fil-kuntest ta' proċedura tal-ADR. L-entitajiet tal-ADR għandhom jinfurmaw lill-konsumaturi dwar id-drittijiet tagħhom qabel ma jaqblu dwar soluzzjoni proposta jew isegwuha. Iż-żewġ partijiet għandhom ukoll ikunu jistgħu jissottomettu l-informazzjoni jew l-evidenza tagħhom bla ma jkunu preżeni fiżikament.
- (43) Qbil bejn konsumatur u negozjant biex iressqu lment li entità tal-ADR ma għandux ikun vinkolanti fuq il-konsumatur jekk kien konkluż qabel ma qam it-tilwim u jekk ikollu l-effett li jcaħħad lill-konsumatur mid-dritt tiegħu li jressaq azzjoni quddiem il-qrati għas-soluzzjoni tat-tilwim. Barra minn hekk, il-proċeduri tal-ADR li għandhom l-għan li jsoġu t-tilwim billi jimponu soluzzjoni, is-soluzzjoni imposta għandha tkun vinkolanti fuq il-partijiet biss jekk huma jkunu ġew informati bin-natura vinkolanti minn qabel u aċċettawha b'mod speċifiku. M'għandhiex tintalab aċċettazzjoni speċifika min-negozjant jekk ir-regoli nazzjonali jipprevedu li tali soluzzjonijiet huma vinkolanti għan-negozjanti.
- (44) F'proċeduri tal-ADR li għandhom l-għan li jsoġu t-tilwim billi jimponu soluzzjoni fuq il-konsumatur, f'sitwazzjoni fejn ma jkunx hemm kunflitt ta' liġijiet, is-soluzzjoni imposta m'għandhiex tirriżulta fil-privazzjoni tal-konsumatur mill-protezzjoni mogħtija lil mid-dispożizzjonijiet li ma jistgħux jiġu dderogati bi qbil bis-saħħa tal-liġi tal-Istat Membru li fih il-konsumatur u n-negozjant huma abitwalment residenti. F'sitwazzjoni li tinvolvi kunflitt tal-liġijiet, meta l-liġi applikabbli għal kuntratt ta' bejgħ jew servizz tiġi determinata f'konformità mal-Artikolu 6(1) u (2) tar-Regolament (KE) Nru 593/2008 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tas-17 ta' Gunju 2008 dwar il-liġi applikabbli għall-obbligazzjonijiet kuntrattwali

(Ruma I) ⁽¹⁾, is-soluzzjoni imposta mill-entità tal-ADR m'għandhiex tirriżulta fil-privazzjoni tal-konsumatur mill-protezzjoni mogħtija lill mid-dispożizzjonijiet li ma jistgħux jiġu dderogati bi qbil bis-saħħa tal-liġi tal-Istat Membru li fih il-konsumatur huwa abitwalment residenti. F'sitwazzjoni li tinvolvi, meta l-liġi applikabbli għal kuntratt ta' bejgħ jew servizz tiġi determinata f'konformità mal-Artikolu 5(1) sa (3) tal-Konvenzjoni ta' Ruma tad-19 ta' Ġunju 1980 dwar il-liġi applikabbli għal obbligi kuntrattwali ⁽²⁾, is-soluzzjoni imposta mill-entità tal-ADR m'għandhiex tirriżulta fil-privazzjoni tal-konsumatur mill-protezzjoni mogħtija lill-konsumatur mir-regoli mandatorji tal-liġi tal-Istat Membru li fih il-konsumatur abitwalment jirrisjedi.

- (45) Id-dritt għal rimedju effettiv u d-dritt għal proċess ġust quddiem il-qorti huma drittijiet fundamentali stabbiliti fl-Artikolu 47 tal-Karta tad-Drittijiet Fundamentali tal-Unjoni Ewropea. Għalhekk, il-proċeduri tal-ADR ma għandhomx jifasslu biex jissostitwixxu l-proċeduri ġudizzjarji u ma għandhomx iċaħħdu lill-konsumaturi jew lin-negozjanti mid-drittijiet tagħhom li jfittxu rimedju fil-qrati. Din id-Direttiva ma għandhiex tipprobixxi lill-partijiet milli jeżerċitaw id-dritt ta' aċċess tagħhom għas-sistema ġudizzjarja. F'każijiet fejn tilwim ma jkunx jista' jiġi solvut permezz ta' proċedura speċifika tal-ADR li l-eżitu tagħha ma jkunx vinkolanti, il-partijiet għandhom sussegwentement ma jinżammux milli jibdeu proċedimenti ġudizzjarji fir-rigward ta' dak it-tilwim. L-Istati Membri għandhom ikunu liberi jagħzlu l-mezzi adatti biex jiksibu dan l-objettiv. Huma għandu jkollhom il-possibbiltà li jipprevedu, fost l-oħrajn, li l-perijodi ta' limitazzjoni jew ta' preskrizzjoni ma jiskadux matul proċedura tal-ADR.
- (46) Biex jiffunzjonaw b'mod effiċjenti, l-entitajiet tal-ADR għandu jkollhom biżżejjed riżorsi umani, materjali u finanzjarji għad-dispożizzjoni tagħhom. L-Istati Membri għandhom jiddeċiedu dwar forma adatta ta' finanzjament għall-proċeduri tal-ADR fit-territorji tagħhom, mingħajr ma jirrestringu l-finanzjament ta' entitajiet li diġà qed joperaw. Din id-Direttiva għandha tkun mingħajr preġudizzju għall-kwistjoni ta' jekk l-entitajiet tal-ADR humiex iffinanzjati mis-settur pubbliku jew minn dak privat jew iffinanzjati permezz ta' taħlita ta' finanzjament pubbliku u privat. Madankollu, l-entitajiet tal-ADR għandhom jiġu inkoraġġiti jikkunsidraw b'mod speċifiku forum privati ta' finanzjament u jużaw fondi pubbliċi biss skont id-diskrezzjoni tal-Istati Membri. Din id-Direttiva ma għandhiex taffettwa l-possibbiltà li n-negozji jew organizzazzjonijiet professjonali jew assoċjazzjonijiet kummerċjali jiffinanzjaw entitajiet tal-ADR.
- (47) Meta jinqala' tilwim huwa meħtieġ li l-konsumaturi jkunu jistgħu jidentifikaw malajr liema entitajiet tal-ADR huma kompetenti biex jindirizzaw l-ilment tagħhom u li jkunu jafu jekk in-negozjant ikkonċernat ikunx se jiehu sehem jew le fil-proċedimenti mressqa lil entità tal-ADR. In-negozjanti li jimpenjaw ruhhom li jużaw entitajiet tal-ADR biex isolvu tilwim mal-konsumaturi għandhom

jinfurmaw lill-konsumaturi bl-indirizz u l-websajt tal-entità jew l-entitajiet tal-ADR li bihom ikunu koperti. Dik l-informazzjoni għandha tingħata b'mod ċar, li jiftiehem u li wiehed jista' jkollu aċċess għaliha faċilment fuq il-websajt tan-negozjant, jekk ikun hemm waħda, u, jekk ikun il-każ, fit-termini u l-kundizzjonijiet ġenerali tal-kuntratti ta' bejgħ jew servizzi bejn in-negozjant u l-konsumatur. In-negozjanti għandu jkollhom il-possibbiltà li jinkludu fil-websajts tagħhom, u fit-termini u l-kundizzjonijiet tal-kuntratti rilevanti, kwalunkwe informazzjoni addizzjonali dwar il-proċeduri interni tagħhom għat-trattament ta' lmenti jew dwar kwalunkwe mod ieħor li jistgħu jiġu kkuntattjati direttament bil-ħsieb li jiġi solvut tilwim ma' konsumaturi mingħajr ma jitressaq quddiem entità tal-ADR. Meta t-tilwim ma jistax jiġi solvut direttament, in-negozjant għandu jipprovi lill-konsumatur, bil-miktub jew b'mezz durevoli ieħor, bl-informazzjoni dwar l-entitajiet tal-ADR rilevanti u jispeċifika jekk ser jagħmilx użu minnhom.

- (48) L-obbligu fuq il-kummerċjanti li jinfurmaw lill-konsumaturi dwar l-entitajiet tal-ADR li huma koperti minnhom dawk il-kummerċjanti għandu jkun mingħajr preġudizzju għad-dispożizzjonijiet dwar l-informazzjoni lill-konsumatur dwar proċeduri ta' rimedju barra mill-qrati li jinsabu fatti legali oħra tal-Unjoni, li għandhom japplikaw flimkien mal-obbligu tal-informazzjoni rilevanti previst minn din id-Direttiva.
- (49) Din id-Direttiva ma għandhiex titlob li l-partecipazzjoni tan-negozjanti fil-proċeduri tal-ADR tkun mandatorja jew li l-eżitu ta' tali proċeduri jkun vinkolanti fuq in-negozjanti, meta konsumatur ikun ressaq ilment kontributiv. Madankollu, sabiex ikun żgurat li l-konsumaturi jkollhom aċċess għal rimedju u li dawn ma jiġux obbligati jirrinuncjaw għall-ilmenti tagħhom, in-negozjanti għandhom jithegħgu kemm jista' jkun li jipparteċipaw fil-proċeduri tal-ADR. Għalhekk, din id-Direttiva għandha tkun mingħajr preġudizzju għal kwalunkwe regoli nazzjonali li jagħmlu il-partecipazzjoni tan-negozjanti ftali proċeduri mandatorja jew suġġetta għal incentivi jew sanzjonijiet jew li tagħmel ir-riżultat tagħhom jorbot lin-negozjanti, sakemm tali leġislazzjoni ma tipprobixxi lill-partijiet milli jeżerċitaw id-dritt ta' aċċess tagħhom għas-sistema ġudizzjarja kif provdut fl-Artikolu 47 tal-Karta tad-Drittijiet Fundamentali tal-Unjoni Ewropea.
- (50) Sabiex jiġi evitat li jitqiegħed piż mhux meħtieġ fuq l-entitajiet tal-ADR, l-Istati Membri għandhom jiggarrantixxi lill-konsumaturi biex jikkuntattjaw lin-negozjant fi sforz biex tiġi solvuta l-problema b'mod bilaterali qabel ma lment jiġi pprezentat lil entità tal-ADR. F'haqna każijiet, dan jippermetti lill-konsumaturi jsolvu t-tilwim tagħhom b'mod rapidu u fi stadju bikri.
- (51) L-Istati Membri għandhom jinvolvu lir-rappreżentanti tal-organizzazzjonijiet professjonali, tal-assoċjazzjonijiet tan-negozju u tal-organizzazzjonijiet tal-konsumaturi meta jkunu qed jiżviluppaw l-ADR, b'mod partikolari fir-rigward tal-prinċipji ta' imparzjalità u indipendenza.
- (52) L-Istati Membri għandhom jiżguraw li l-entitajiet tal-ADR jikkooperaw fis-soluzzjoni ta' tilwim transkonfinali.

⁽¹⁾ ĠU L 177, 4.7.2008, p. 6

⁽²⁾ ĠU L 266, 9.10.1980, p. 1.

- (53) In-netwerks tal-entitajiet tal-ADR, bhan-netwerk ghar-riżoluzzjoni tat-tilwim finanzjarju "FIN-NET" fil-qasam tas-servizzi finanzjarji, ghandhom jissahhu għewwa l-Unjoni. L-Istati Membri ghandhom iheggu lill-entitajiet tal-ADR biex isiru parti minn tali netwerks.
- (54) Kooperazzjoni mill-qrib bejn l-entitajiet tal-ADR u l-awtoritajiet nazzjonali ghandha ssahhah l-applikazzjoni effettiva tal-atti legali tal-Unjoni dwar il-protezzjoni tal-konsumatur. Il-Kummissjoni u l-Istati Membri ghandhom jiffacilitaw il-kooperazzjoni bejn l-entitajiet tal-ADR, sabiex jiġi inkoraġġat l-iskambju tal-aħjar prattika u l-kompetenza esperta teknika u biex tiġi diskussa kwalunkwe problema li tirriżulta mit-thaddim tal-proċeduri tal-ADR. Tali il-kooperazzjoni ghandha tiġi appoġġata fost l-oħrajn permezz tal-Programm tal-Konsumaturi tal-Unjoni li ġej.
- (55) Sabiex jiġi żgurat li l-entitajiet tal-ADR jiffunzjonaw sew u b'mod effettiv, huma ghandhom jiġu mmonitorjati mill-qrib. Għal dak il-fini, kull Stat Membru għandu jahtar awtorità kompetenti jew awtoritajiet kompetenti li ghandhom iwettqu dik il-funzjoni. Il-Kummissjoni u l-awtoritajiet kompetenti taht din id-Direttiva ghandhom jipubblikaw u jaġġornaw lista ta' entitajiet tal-ADR li jikkonformaw ma' din id-Direttiva. L-Istati Membri ghandhom jiżguraw li l-entitajiet tal-ADR, in-Netzwerk ta' Centru Ewropew tal-Konsumatur, u, fejn adatt, il-korpi mahtura f'konformità ma' din id-Direttiva jipubblikaw dik il-lista fuq is-sit web tagħhom billi jipprovdu link għas-sit web tal-Kummissjoni, u meta possibbli f'forma durabbli fil-binjiet tagħhom. Barra minn hekk, l-Istati Membri ghandhom iheggu wkoll lill-organizzazzjonijiet tal-konsumaturi u l-assocjazzjonijiet tan-negozji rilevanti biex jipubblikaw il-lista. L-Istati Membri ghandhom jiżguraw ukoll li l-informazzjoni tiġi mxerrda b'mod adatt dwar x'għandhom jagħmlu l-konsumaturi jekk ikollhom tilwim ma' negozjant. Barra minn hekk, l-awtoritajiet kompetenti ghandhom jipubblikaw rapporti regolari dwar l-iżvilupp u l-funzjonament tal-entitajiet tal-ADR fl-Istati Membri tagħhom. L-entitajiet tal-ADR ghandhom jinnotifikaw lill-awtoritajiet kompetenti informazzjoni specifika li fuqha ghandhom jiġu bbażati dawk ir-rapporti. L-Istati Membri ghandhom iheggu lill-entitajiet tal-ADR biex jiprovdu tali informazzjoni bl-użu tar-Rakkomandazzjoni tal-Kummissjoni 2010/304/UE tat-12 ta' Mejju 2010 dwar l-użu ta' metodoloġija armonizzata għall-ikklassifikar u l-irrapportar tal-ilmenti u d-domandi tal-konsumaturi ⁽¹⁾.
- (56) Jehtieg li l-Istati Membri jistabilixxu regoli dwar il-pieni għall-ksur tad-dispożizzjonijiet nazzjonali adottati biex jikkonformaw ma' din id-Direttiva u jiżguraw li dawk ir-regoli jiġu implimentati. Il-pieni ghandhom ikunu effettivi, proporzjonati u dissważivi.
- (57) Ir-Regolament (KE) Nru 2006/2004 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tas-27 ta' Ottubru 2004 dwar il-kooperazzjoni bejn l-awtoritajiet nazzjonali responsabbli għall-infurzar tal-liġijiet tal-protezzjoni tal-konsumaturi (ir-Regolament dwar kooperazzjoni fil-protezzjoni tal-konsumaturi) ⁽²⁾ għandu jiġi emendat biex jinkludi referenza għal din id-Direttiva fl-Anness tiegħu sabiex tiġi rinfurzata l-kooperazzjoni transkonfinali dwar l-infurzar ta' din id-Direttiva.
- (58) Id-Direttiva 2009/22/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tat-23 ta' April 2009 dwar ingunzjonijiet għall-protezzjoni tal-interessi tal-konsumaturi ⁽³⁾ (id-Direttiva tal-Ingunzjonijiet) ghandha tiġi emendata biex tinkludi referenza għal din id-Direttiva fl-Anness tagħha sabiex jiġi żgurat li l-interessi kollettivi tal-konsumaturi stabbiliti f'din id-Direttiva jkunu protetti.
- (59) F'konformità mad-Dikjarazzjoni Politika Kongunta tat-28 ta' Settembru 2011 tal-Istati Membri u l-Kummissjoni dwar id-dokumenti ta' spjegazzjoni ⁽⁴⁾, l-Istati Membri impenjaw ruhhom li jakkumpanjaw, f'kazijiet ġustifikati, in-notifika tal-miżuri ta' traspożizzjoni tagħhom b'dokument wiehed jew aktar li jispjegaw ir-relazzjoni bejn il-komponenti tad-direttiva u l-partijiet korrispondenti tal-istrumenti ta' traspożizzjoni nazzjonali. Fir-rigward ta' din id-Direttiva, il-leġislatur jikkunsidra li t-trasmissjoni ta' tali dokumenti hija ġustifikata.
- (60) Peress li l-objettiv ta' din id-Direttiva, jiġifieri li tikkontribwixxi permezz tal-kisba ta' livell għoli ta' protezzjoni tal-konsumaturi u minghajr ma jiġi ristrett l-aċċess tal-konsumaturi għall-qrati, għall-funzjonament tajjeb tas-suq intern, ma jistax jinkiseb b'mod suffiċjenti mill-Istati Membri u għalhekk jista' jinkiseb aħjar fil-livell tal-Unjoni, l-Unjoni tista' tadotta miżuri, skont il-prinċipju tas-sussidjarjetà kif stabbilit fl-Artikolu 5 tat-Trattat dwar l-Unjoni Ewropea. Skont il-prinċipju tal-proporzjonalità, kif stabbilit f'dak l-istess Artikolu, din id-Direttiva ma tmurx lil hinn minn dak li huwa meħtieġ biex jintlaħaq dak l-objettiv.
- (61) Din id-Direttiva tirrispetta d-drittijiet fundamentali u tosserva l-prinċipji rikonoxxuti b'mod partikolari mill-Karta tad-Drittijiet Fundamentali tal-Unjoni Ewropea u b'mod specifiku l-Artikoli 7, 8, 38 u 47 tagħha,
- (62) Il-Kontrollur Ewropew għall-Protezzjoni tad-Data ġie kkonsultat skont l-Artikolu 28(2) tar-Regolament (KE) Nru 45/2001 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tat-18 ta' Diċembru 2000 dwar il-protezzjoni ta' individwu fir-rigward ta' l-ipproċessar ta' data personali mill-istituzzjonijiet u l-korpi tal-Komunità u dwar il-movement liberu ta' dak id-data ⁽⁵⁾ u ta opinjoni fit-12 ta' Jannar 2012 ⁽⁶⁾.

⁽¹⁾ ĠU L 136, 2.6.2010, p. 1.

⁽²⁾ ĠU L 364, 9.12.2004, p. 1.

⁽³⁾ ĠU L 110, 1.5.2009, p. 30.

⁽⁴⁾ ĠU C 369, 17.12.2011, p. 14.

⁽⁵⁾ ĠU L 8, 12.1.2001, p. 1.

⁽⁶⁾ ĠU C 136, 11.5.2012, p. 1.

ADOTTAW DIN ID-DIRETTIVA:

KAPITOLU I

DISPOŻIZZJONIJIET ĠENERALI

Artikolu 1

Suġġett

Il-fini ta' din id-Direttiva huwa li, permezz tal-ksib ta' livell gholi ta' protezzjoni għall-konsumatur, tikkontribwixxi għall-funzjonament tajjeb tas-suq intern billi tiżgura li l-konsumaturi jkunu jistgħu, fuq bażi volontarja, jipprezentaw ilmenti kontra negozjanti lil entitajiet li joffru proċeduri indipendenti, imparzjali, trasparenti, effettivi, rapidi u ġusti, ta' soluzzjoni alternattiva għat-tilwim. Din id-Direttiva hija mingħajr preġudizzju għal-leġislazzjoni nazzjonali li tagħmel il-partecipazzjoni ftali miżuri mandatorja, bil-kondizzjoni li tali leġislazzjoni ma tostakolax lill-partijiet milli jeżerċitaw id-dritt tagħhom ta' aċċess għas-sistema ġudizzjarja.

Artikolu 2

Kamp ta' applikazzjoni

1. Din id-Direttiva għandha tapplika għal proċeduri għas-soluzzjoni barra mill-qorti ta' tilwim li jikkonċerna obbligi kuntrattwali domestiċi u transkonfinali li jirriżultaw minn kuntratti ta' bejgħ jew kuntratti ta' servizz bejn negozjant stabbilit fl-Unjoni u konsumatur residenti fl-Unjoni permezz tal-intervent ta' entità tal-ADR li ttipponi jew timponi soluzzjoni jew tlaqqa' lill-partijiet flimkien bl-għan li tiffacilita soluzzjoni bonarja.

2. Din id-Direttiva ma għandhiex tapplika għal:

- (a) proċeduri quddiem entitajiet ta' soluzzjoni tat-tilwim fejn il-persuni fiżiċi responsabbli għas-soluzzjoni tat-tilwim ikunu impjegati jew remunerati esklużivament min-negozjant individwali, sakemm l-Istati Membri jiddeċiedu li jippermettu tali proċeduri bħala proċeduri tal-ADR skont din id-Direttiva u r-rekwiżiti stabbiliti fil-Kapitolu II, inkluż ir-rekwiżiti speċifiċi ta' indipendenza u trasparenza mnizzlin fl-Artikolu 6(3), jiġu sodisfatti;
- (b) proċeduri quddiem sistemi għat-trattament ta' lmenti tal-konsumaturi li jiġihom min-negozjant;
- (c) servizzi mhux ekonomiċi ta' interess ġenerali;
- (d) tilwim bejn negozjanti;
- (e) negozjati diretti bejn il-konsumatur u n-negozjant;
- (f) sforzi li saru minn imħallef biex isolvi tilwim matul proċediment ġudizzjarju li jikkonċerna dak it-tilwim;
- (g) proċeduri mibdija minn negozjant kontra konsumatur;

(h) servizzi tas-saħha mogħtija minn professjonisti tas-saħha, lil pazjenti biex jivvalutaw, iżommu jew jirristawraw l-istat ta' saħħithom, inklużi l-preskrizzjoni, il-preparazzjoni u l-forniment ta' prodotti mediċinali u tagħmir mediku;

(i) fornituri pubbliċi ta' edukazzjoni ulterjuri jew għolja.

3. Din id-Direttiva tistabbilixxi rekwiżiti minimi armonizzati għall-entitajiet tal-ADR u l-proċeduri tal-ADR biex tiżgura li, wara l-implimentazzjoni tagħha, il-konsumaturi jkollhom aċċess għal mekkaniżmi ta' rimedju barra l-qorti ta' kwalità għolja, trasparenti, effikaċi u ġusti, irrispettivament minn fejn joqogħdu fl-Unjoni. L-Istati Membri jistgħu iżommu jew jintroduċu regoli li jmorru lil hinn minn dawk stabbiliti b'din id-Direttiva, biex jiżguraw livell oghla ta' protezzjoni tal-konsumaturi.

4. Din id-Direttiva tirrikonoxxi l-kompetenza tal-Istati Membri li jiddeterminaw jekk l-entitajiet tal-ADR stabbiliti fit-territorji tagħhom għandhomx ikollhom is-setgħa jimponu soluzzjoni.

Artikolu 3

Relazzjoni ma' atti legali oħra tal-Unjoni

1. Hlief fejn previst mod iehor f'din id-Direttiva, jekk kwalunkwe dispożizzjoni ta' din id-Direttiva tkun f'konflitt ma' dispożizzjoni mnizzla f'atti legali iehor tal-Unjoni u fir-rigward ta' proċeduri ta' rimedju barra l-qorti mibdija minn konsumatur kontra negozjant, id-dispożizzjoni ta' din id-Direttiva tingħata preċedenza.

2. Din id-Direttiva għandha tkun mingħajr preġudizzju għad-Direttiva 2008/52/KE.

3. L-Artikolu 13 ta' din id-Direttiva għandu jkun mingħajr preġudizzju għad-dispożizzjonijiet dwar informazzjoni dwar il-konsumaturi rigward proċeduri ta' rimedju barra mill-qorti li jinsabu f'atti legali oħra tal-Unjoni, li għandhom japplikaw flimkien ma' dak l-Artikolu.

Artikolu 4

Definizzjonijiet

1. Għall-finijiet ta' din id-Direttiva:

- (a) "konsumatur" tfisser kwalunkwe persuna fiżika li taġixxi għal finijiet li ma għandhomx x'jaqsmu mal-kummerċ, in-negozju, is-sengħa jew il-professjoni tiegħu;
- (b) "negozjant" tfisser kwalunkwe persuna fiżika jew persuna ġuridika, irrispettivament minn jekk tkunx ta' pussess privat jew pubbliku, li taġixxi, inkluż permezz ta' persuna li taġixxi f'ismu jew għalih, għal skopijiet relatati mal-kummerċ, in-negozju, is-sengħa jew il-professjoni tiegħu;

- (c) “kuntratt ta’ bejgħ” tfisser kwalunkwe kuntratt li permezz tiegħu n-negozjant jittrasferixxi jew jimpenja ruhu li jittrasferixxi l-proprjetà ta’ oġġetti lill-konsumatur u l-konsumatur iħallas jew jimpenja ruhu li jhallas il-prezz ta’ dan, inkluż kwalunkwe kuntratt li għandu bhala s-suġġett tiegħu kemm oġġetti kif ukoll servizzi;
- (d) “kuntratt ta’ servizz” tfisser kwalunkwe kuntratt li mhuwiex kuntratt ta’ bejgħ li abbażi tiegħu n-negozjant iforni jew jimpenja ruhu li jforni servizz lill-konsumatur u l-konsumatur iħallas jew jimpenja ruhu li jhallas il-prezz ta’ dan;
- (e) “tilwima domestika” tfisser tilwima kuntrattwali li tinqala’ minn kuntratt ta’ bejgħ jew servizz fejn, meta l-konsumatur jordna tali oġġetti jew servizzi, il-konsumatur ikun residenti fl-istess Stat Membru bħal dak fejn ikun stabbilit in-negozjant;
- (f) “tilwima transkonfinali” tfisser tilwima kuntrattwali li tinqala’ minn kuntratt ta’ bejgħ jew servizz fejn, meta l-konsumatur jordna tali oġġetti jew servizzi, il-konsumatur ikun residenti fi Stat Membru iehor għajr l-Istat Membru fejn ikun stabbilit in-negozjant;
- (g) “proċedura tal-ADR” tfisser proċedura, skont l-Artikolu 2 li tikkonforma mar-rekwiżiti stabbiliti f’din id-Direttiva u li titwettaq minn entità tal-ADR;
- (h) “entità tal-ADR” tfisser kwalunkwe entità, irrispettivament minn kif inhi msemmija jew minn kif issir referenza għaliha, li hija stabbilita fuq bażi li tibqa’ fit-tul u toffri s-soluzzjoni ta’ tilwim permezz ta’ proċedura tal-ADR u li hi elenkata f’konformità mal-Artikolu 20(2);
- (i) “awtorità kompetenti” tfisser kwalunkwe awtorità pubblika mahtura minn Stat Membru għall-ghanijiet ta’ din id-direttiva u stabbilita fl-ivell nazzjonali, reġjonali jew lokali.

2. Negozjant huwa stabbilit:

— jekk in-negozjant huwa persuna fiżika, fejn ikollu n-negozju tiegħu;

— jekk in-negozjant huwa kumpannija jew persuna ġuridika ohra jew assoċjazzjoni ta’ persuni fiżiċi jew ġuridiċi, fejn ikollu s-sede statutorja tiegħu, l-amministrazzjoni ċentrali jew il-post tan-negozju tiegħu, inkluż fergħa, aġenzija jew kwalunkwe stabbiliment iehor.

3. Entità tal-ADR hija stabbilita:

— jekk tithaddem minn persuna fiżika, fil-post fejn twettaq attivitajiet ta’ soluzzjoni alternattiva għat-tilwim;

— jekk tithaddem minn persuna ġuridika jew assoċjazzjoni ta’ persuni fiżiċi jew ġuridiċi, fil-post fejn dik il-persuna ġuridika jew l-assoċjazzjoni ta’ persuni fiżiċi jew ġuridiċi twettaq attivitajiet ta’ ADR, jew l-assenza ta’ dak, fejn għandha s-sede statutorja tagħha;

— jekk tithaddem minn awtorità jew korp pubbliku iehor, fejn dik l-awtorità jew korp pubbliku iehor ikollha s-sede tagħha.

KAPITOLU II

AĊĊESS GĦAL U REKWIŻITI APPLIKABBLI GĦALL-ENTITAJIET TAL-ADR U L-PROĊEDURI TAL-ADR

Artikolu 5

Aċċess għall-entitajiet tal-ADR u l-proċeduri tal-ADR

1. L-Istati Membri għandhom jiffacilitaw l-aċċess mill-konsumaturi għall-proċeduri tal-ADR u għandhom jiżguraw li t-tilwim kopert minn din id-Direttiva u li jinvolvi negozjant stabbilit fit-territorji rispettivi tagħhom jista’ jittersaq quddiem entità tal-ADR li tikkonforma mar-rekwiżiti stabbiliti f’din id-Direttiva.

2. L-Istati Membri għandhom jiżguraw li l-entitajiet tal-ADR:

(a) iżommu sit elettroniku aġġornat li jipprovdi lill-partijiet b’aċċess faċli għall-informazzjoni li tikkonċerna l-proċedura tal-ADR, u li jippermetti lill-konsumaturi biex iressqu lment u d-dokumenti ġustifikattivi meħtieġa online;

(b) jipprovdu lill-partijiet, jekk tintalab minnhom, l-informazzjoni msemmija fil-punt (a) fuq mezz li jservi għal żmien twil;

(c) fejn applikabbli, jagħmluha possibbli li l-konsumatur ikun jista’ jressaq ilment offline;

(d) jippermettu l-iskambju ta’ informazzjoni bejn il-partijiet permezz ta’ mezzi elettronici jew, jekk applikabbli, bil-posta;

(e) jaċċettaw kemm it-tilwim domestiku kif ukoll dak transkonfinali, inkluż tilwim kopert mir-Regolament (UE) Nru 524/2013; u

(f) meta jindirizzaw tilwim kopert minn din id-Direttiva jieħdu l-miżuri meħtieġa biex jiżguraw li l-ipproċessar tad-data personali jikkonforma mar-regoli dwar il-protezzjoni tad-data personali stabbiliti fil-leġiżlazzjoni nazzjonali li timplimenta d-Direttiva 95/46/KE fl-Istat Membru fejn hija stabbilita l-entità tal-ADR.

3. L-Istati Membri jistgħu jissodisfaw l-obbligu tagħhom skont il-paragrafu 1 billi jiżguraw l-eżistenza ta’ entità residwa tal-ADR li hija kompetenti biex tittratta tilwim kif imsemmi ‘dak il-paragrafu li għas-soluzzjoni tiegħu l-ebda entità tal-ADR eżistenti ma hija kompetenti. L-Istati Membri jistgħu jaqdu wkoll dak l-obbligu billi joqgħodu fuq entitajiet tal-ADR stabbiliti fi Stat Membru iehor jew entitajiet reġjonali, transnazzjonali jew pan-Ewropej għas-soluzzjoni tat-tilwim, fejn negozjanti minn Stati Membri differenti huma koperti mill-istess entità tal-ADR, mingħajr preġudizzju għar-responsabbiltà tagħhom li jiżguraw kopertura shiha u aċċess għal entitajiet tal-ADR.

4. L-Istati Membri jistgħu, għad-diskrezzjoni tagħhom, jippermettu lill-entitajiet tal-ADR iżommu jew jintroduċu regoli proċedurali li jippermettullhom jirrifjutaw li jitrattaw tilwim partikolari abbażi li:

- (a) il-konsumatur ma ppruvax jikkuntattja lin-negozjant ikkonċernat sabiex jiddiskuti l-ilment tiegħu u jfittex, bħala l-ewwel pass, li jsołvi l-kwistjoni direttament man-negozjant;
- (b) it-tilwim ikun frivolu jew vessatorju;
- (c) it-tilwim huwa jew ikun ġie kkunsidrat preċedentement minn entità oħra tal-ADR jew minn kwalunkwe qorti;
- (d) il-valur tat-talba jaqa' taħt jew 'il fuq minn livell limitu monetarju speċifikat minn qabel;
- (e) il-konsumatur ma ressaqx l-ilment lill-entità tal-ADR fi hdan limitu ta' żmien speċifikat minn qabel, li m'għandux ikun inqas minn sena mid-data meta l-konsumatur ressaq l-ilment lin-negozjant;
- (f) it-trattament ta' tali tip ta' tilwim jista' jfjixkel serjament l-operazzjoni effettiva tal-entità tal-ADR.

Fejn, f'konformità mar-regoli proċedurali tagħha, entità tal-ADR ma tkunx tista' tikkunsidra lment li jkun ġie pprezentat lilha, dik l-entità tal-ADR għandha tipprowdi liż-żewġ partijiet spjegazzjoni motivata tar-raġunijiet li għalihom ma ġiex ikkunsidrat it-tilwim fi żmien tliet ġimgħat minn meta tircievi l-fajl tal-ilment.

Tali regoli proċedurali ma għandhomx ifixklu b'mod sinifikanti l-aċċess tal-konsumaturi għall-proċeduri tal-ADR, inkluż fil-każ ta' tilwim transkonfinali.

5. L-Istati Membri għandhom jiżguraw li, meta l-entitajiet tal-ADR ikollhom permess jistabbilixxu livelli limiti monetarji speċifikati minn qabel sabiex jiġi limitat l-aċċess għall-proċeduri tal-ADR, il-livelli limiti ma jiġux stabbiliti f'livell fejn ifixklu b'mod sinifikanti l-aċċess tal-konsumatur għall-immaniġġar tal-ilmenti mill-entitajiet tal-ADR.

6. Fejn, f'konformità mar-regoli proċedurali msemmin fil-paragrafu 4, entità tal-ADR ma tkunx tista' tikkunsidra lment li jkun ġie pprezentat lilha, l-Istat Membr ma għandux ikun meħtieġ li jiżgura li l-konsumatur jista' jipprezenta l-ilment tiegħu lil entità oħra tal-ADR.

7. Meta entità tal-ADR li tittratta tilwim f'settur ekonomiku speċifiku hija kompetenti biex tqis tilwim relatat ma' negozjant li jopera f' dak is-settur iżda li mhux membru tal-organizzazzjoni jew l-assocjazzjoni li tiffirma jew li tiffinanzja lill-entità tal-ADR, l-Istat Membru għandu jitqies li ssodisfa l-obbligu tiegħu taħt il-paragrafu 1 ukoll fir-rigward tat-tilwim li jikkonċerna dak in-negozjant.

Artikolu 6

Kompetenzi, indipendenza u imparzjalità

1. L-Istati Membri għandhom jiżguraw li l-persuni fiżiċi responsabbli għall-ADR ikollhom il-kompetenzi meħtieġa u li jkun indipendenti u imparzjali. Dan għandu jiġi garantit billi jkun żgurat li tali persuni:

- (a) għandhom l-għarfien u l-hiliet meħtieġa fil-qasam tas-soluzzjoni alternattiva jew ġudizzjarja għat-tilwim mal-konsumaturi, kif ukoll komprensjoni ġenerali tal-liġi;
- (b) huma mahtura għal mandat ta' żmien biżżejjed biex tiġi żgurata l-indipendenza tal-azzjonijiet tagħhom, u ma jkunux jistgħu jinhelsu mill-kompiti tagħhom mingħajr raġuni valida;
- (c) mhumiex soġġetti għal xi istruzzjonijiet minn kwalunkwe parti jew rappreżentanti tagħha;
- (d) huma mħallsa b'mod li mhux marbut mal-eżitu tal-proċedura;
- (e) mingħajr dewmien żejjed jiżvelaw lill-entità tal-ADR kwalunkwe ċirkostanzi li jistgħu, jew li jistgħu jitqiesu li jaffettwaw l-indipendenza u l-imparzjalità tagħhom jew li jqajjmu konflitt ta' interess ma' xi waħda mill-partijiet għat-tilwim li huma mitluba jsołvu. L-obbligu li jiżvelaw tali ċirkostanzi għandu jkun obbligu kontinwu waqt il-proċedura tal-ADR kollha. Huwa m'għandux japplika meta l-entità tal-ADR tkun tinkludi biss persuna fiżika.

2. L-Istati Membri għandu jiżguraw li l-entitajiet tal-ADR ikollhom stabbiliti l-proċeduri sabiex jiżguraw li f'każ taċ-ċirkostanzi imsemmin fil-paragrafu 1(e):

- (a) il-persuna fiżika kkonċernata tinbidel b'persuna fiżika oħra li tiġi fdata bit-tmexxija tal-proċedura tal-ADR; jew fin-nuqqas ta' dan
- (b) il-persuna fiżika kkonċernata tirrinunzja milli tmexxi l-proċedura tal-ADR u, fejn possibbli, l-entità tal-ADR tippromponi lill-partijiet biex jipprezentaw it-tilwima lil entità oħra tal-ADR li hi kompetenti biex tiehu hsieb it-tilwima; jew fin-nuqqas ta' dan
- (c) iċ-ċirkostanzi huma żvelati lill-partijiet u l-persuna fiżika kkonċernata tithalla tkompli bil-proċedura tal-ADR fil-każ biss li l-partijiet ma ogġezzjonawx wara li ġew informati biċ-ċirkostanzi u d-dritt tagħhom li joġġezzjonaw.

Dan il-paragrafu għandu jkun minghajr preġudizzju għall-punt (a) tal-Artikolu 9(2).

Fejn l-entità tal-ADR hi magħmula biss minn persuna fiżika wahda, għandhom japplikaw biss il-punti (b) u (c) tal-ewwel subparagrafu ta' dan il-paragrafu.

3. Fejn l-Istati Membri jiddeciedu li jippermettu proċeduri msemija fil-punt (a) tal-Artikolu 2(2) bħala proċeduri tal-ADR taht din id-Direttiva, għandhom jiżguraw li, flimkien mar-reqwiziti ġenerali stipulati fil-paragrafi 1 u 5, dawk il-proċeduri jkunu konformi mar-reqwiziti speċifiċi li ġejjin:

- (a) il-persuni fiżiċi responsabbli mis-soluzzjoni għat-tilwim ikunu nnominati, jew jagħmlu parti, minn korp kolleġjali magħmul minn għadd ugwali ta' rappreżentanti tal-organizzazzjonijiet tal-konsumaturi u ta' rappreżentanti tan-negozjant u jiġu appuntati b'riżultat ta' proċedura trasparenti;
- (b) il-persuni fiżiċi responsabbli mis-soluzzjoni għat-tilwim ikunu ngħataw mandat ta' mill-inqas tliet snin biex tkun żgurata l-indipendenza tal-azzjonijiet tagħhom;
- (c) il-persuni fiżiċi responsabbli mis-soluzzjoni tat-tilwim jintrabtu li ma jaħdmux għan-negozjant jew għal organizzazzjoni professjonali jew għal assoċjazzjoni kummerċjali li n-negozjant hu membru tagħha għal perijodu ta' tliet snin wara li l-pożizzjoni tagħhom fl-entità tas-soluzzjoni tat-tilwim tkun intemmet;
- (d) l-entità ta' soluzzjoni għat-tilwim ma jkollha l-ebda rabta ġerarkika jew funzjonali man-negozjant u tkun separata b'mod ċar mill-entitajiet operattivi tan-negozjant u jkollha baġit suffiċjenti għad-dispożizzjoni tagħha, li jkun separat mill-baġit ġenerali tan-negozjant, biex twettaq il-kompiti tagħha.

4. Meta l-persuni fiżiċi responsabbli minn ADR huma impjegati jew imhallsa b'mod esklużiv minn organizzazzjoni professjonali jew assoċjazzjoni kummerċjali li n-negozjant huwa membru tagħha, l-Istati Membri għandhom jiżguraw li, flimkien mar-reqwiziti ġenerali stabbiliti fil-paragrafi 1 u 5, ikollhom baġit separat u ddedikat għad-dispożizzjoni tagħhom li hu biżżejjed biex jaqdu l-kompiti tagħhom.

Dan il-paragrafu ma japplikax meta l-persuni fiżiċi kkonċernati jagħmlu parti minn korp kolleġjali magħmul minn numru ndaq ta' rappreżentanti ta' organizzazzjoni professjonali jew assoċjazzjoni kummerċjali li huma impjegati jew imhallsa minnha u ta' organizzazzjonijiet tal-konsumaturi.

5. L-Istati Membri għandhom jiżguraw li l-entitajiet tal-ADR, li fihom il-persuni fiżiċi responsabbli mis-soluzzjoni għat-tilwim jiffirmaw parti minn korp kolleġjali, jipprevedu għadd ugwali ta' rappreżentanti tal-interessi tal-konsumaturi u ta' rappreżentanti tal-interessi tan-negozjanti f'dak il-korp.

6. Għall-finijiet tal-punt (a) tal-paragrafu 1, l-Istati Membri għandhom jinkoraġġixxu lill-entitajiet tal-ADR biex jipprovdu

tahriġ għall-persuni fiżiċi responsabbli għall-ADR. Jekk tali tahriġ huwa pprovdut, l-awtoritajiet kompetenti għandhom jissorveljaw l-iskemi ta' tahriġ stabbiliti mill-entitajiet tal-ADR, abbażi tal-informazzjoni mwassla lilhom f'konformità mal-punt (g) tal-Artikolu 19(3).

Artikolu 7

Trasparenza

1. L-Istati Membri għandhom jiżguraw li, jekk jintalbu dan, l-entitajiet tal-ADR jagħmlu disponibbli b'mod pubbliku fuq is-siti web tagħhom, fuq mezz li jservi għal żmien twil u permezz ta' kwalunkwe mezz ieħor li huma jqisu adatt, ċar u li jinftiehem faċilment, informazzjoni dwar:

- (a) dettalji ta' kuntatt tagħhom inkluż l-indirizz postali u dak elettroniku;
- (b) il-fatt li entitajiet ADR huma elenkati f'konformità mal-Artikolu 20(2);
- (c) il-persuni fiżiċi responsabbli għal ADR, il-metodu tal-ħatra tagħhom u t-tul tal-mandat tagħhom;
- (d) il-kompetenza esperta, l-imparzjalità u l-indipendenza tal-persuni fiżiċi responsabbli għal ADR, jekk ikunu impjegati jew imhallsa esklussivament min-negozjant;
- (e) l-adeżjoni tagħhom f'netwerks tal-entitajiet tal-ADR li jiffaċilitaw is-soluzzjoni tat-tilwim transkonfinali, jekk ikun applikabbli;
- (f) it-tipi ta' tilwim li huma kompetenti jindirizzaw, inkluż kwalunkwe livell limitu jekk applikabbli;
- (g) ir-regoli ta' proċedura li jirregolaw is-soluzzjoni ta' tilwim u r-raġunijiet għaliex l-entità tal-ADR tista' tirrifjuta li tittratta tilwima speċifika f'konformità mal-Artikolu 5(4);
- (h) il-lingwi li bihom jistgħu jittressqu l-ilmenti lill-entità tal-ADR u li bihom titwettaq il-proċedura tal-ADR;
- (i) it-tipi ta' regoli li l-entità tal-ADR tista' tuża bħala bażi għas-soluzzjoni għat-tilwim (pereżempju dispożizzjonijiet legali, kunsiderazzjonijiet ta' ekwità, kodiċi ta' kondotta);
- (j) kwalunkwe reqwizit preliminarju li l-partijiet jistgħu jkollhom jissodisfaw qabel ma tkun tista' tibda proċedura tal-ADR, inkluż ir-reqwizit li jsir tentattiv mill-konsumatur biex jirrisolvi l-kwistjoni direttament man-negozjant;
- (k) jekk il-partijiet jistawx jirtiraw mill-proċedura jew le;
- (l) l-ispejjeż, jekk ikun hemm, li għandhom jiġġarrbu mill-partijiet, inklużi kwalunkwe regoli dwar l-aġġudikazzjoni tal-ispejjeż fl-aħhar tal-proċedura;

- (m) it-tul medju tal-proċedura tal-ADR;
- (n) l-effett legali tal-eżitu tal-proċedura tal-ADR, inklużi l-penalitajiet għal nonkonformità fil-każ ta' deċiżjoni li jkollha effett vinkolanti fuq il-partijiet, jekk applikabbli;
- (o) l-infurzabbiltà tad-deċiżjoni tal-ADR, jekk relevanti.

2. L-Istati Membri għandhom jiżguraw li l-entitajiet tal-ADR jagħmlu disponibbli, jekk jintalbu dan, b'mod pubbliku fuq is-siti web tagħhom, fuq mezz li jservi għal żmien twil u bi kwalunkwe mezz ieħor li huma jqisu adatt, rapporti tal-attivitàjiet annwali; Dawn ir-rapporti għandhom jinkludu l-informazzjoni li ġejja li tkun relatata ma' tilwim domestiku kif ukoll ma' dak transkonfinali:

- (a) l-għadd ta' tilwim li wasal u t-tipi ta' lmenti li kienu relatati magħhom;
- (b) kwalunkwe problema sistematika jew sinifikanti li ssehh spiss u li twassal għal tilwim bejn il-konsumaturi u n-negozjanti, tali informazzjoni tista' tkun akkumpanjata minn rakkomandazzjonijiet dwar kif tali problemi jistgħu jiġu evitati jew solvuti fil-futur, sabiex jgħollu l-istandards tan-negozjanti u jiffacilitaw l-iskambju ta' informazzjoni u tal-aħjar prattiki;
- (c) ir-rati ta' tilwim li l-entità tal-ADR irrifjutat li tittratta u sehem f'percentwali tat-tipi ta' raġunijiet għal rifjuti bħal dawn kif imsemmija fl-Artikolu 5(4);
- (d) fil-każ ta' proċeduri msemmija fil-punt (a) tal-Artikolu 2(2), is-sehem f'percentwali ta' soluzzjonijiet li qed jiġu proposti jew imposti favur il-konsumatur, u favur in-negozjant, u ta' tilwim riżolt permezz ta' soluzzjoni amikevoli;
- (e) is-sehem f'percentwali ta' proċeduri ta' ADR li ma tkomplewx u, jekk magħrufa, r-raġunijiet għalfejn ma tkomplewx;
- (f) iż-żmien medju meħud biex gie solvut it-tilwim;
- (g) ir-rata ta' konformità, jekk tkun magħrufa, mal-eżiti tal-proċeduri tal-ADR;
- (h) il-kooperazzjoni bejn entitajiet tal-ADR fi hdan netwerks tal-tal-ADR li jiffacilitaw is-soluzzjoni tat-tilwim transkonfinali, jekk applikabbli.

Artikolu 8

Effettività

L-Istati Membri għandhom jiżguraw li l-proċeduri tal-ADR ikunu effettivi u jissodisfaw ir-rekwiżiti li ġejjin:

- (a) il-proċedura tal-ADR tkun disponibbli u aċċessibbli faċilment online u offline għaż-żewġ partijiet irrispettivament mill-post fejn jinsabu;

- (b) il-partijiet ikollhom aċċess għall-proċedura mingħajr ma jkunu obbligati jzommu avukat jew konsulent legali iżda l-proċedura m'għandhiex iċċaħħad lill-partijiet mill-jedd għal parir indipendenti jew li jiġu rrapprezentati jew meghjuna minn parti terza fi kwalunkwe stadju tal-proċedura;
- (c) il-proċedura tal-ADR tkun bla ħlas jew disponibbli bi ħlas nominali għall-konsumaturi;
- (d) l-entità tal-ADR li tkun irċeviet ilment tinnotifika lill-partijiet għat-tilwima malli tkun irċeviet id-dokumenti kollha li jinkludu l-informazzjoni rilevanti li tikkonċerna l-iment;
- (e) l-eżitu tal-proċeduri tal-ADR ikun disponibbli fi żmien perijodu ta' 90 jum kalendarju mid-data li fiha l-entità tal-ADR tkun irċeviet il-fajl komplut tal-iment. F'każ ta' tilwim kumpless hafna, l-entità tal-ADR responsabbli tista', għad-diskrezzjoni tagħha, testendi l-perijodu ta' 90 jum kalendarju. Il-partijiet għandhom jiġu infurmati dwar kwalunkwe estensjoni ta' dan il-perijodu u dwar it-tul ta' żmien mistenni li ser ikun meħtieġ għall-konkluzjoni tat-tilwima.

Artikolu 9

Ekwiżità

1. L-Istati Membri għandhom jiżguraw li fil-proċeduri tal-ADR:
 - (a) il-partijiet ikollhom il-possibbiltà, f'perijodu ta' żmien raġonevoli, li jesprimu l-opinjoni tagħhom, u jiġu provduti mill-entità tal-ADR bl-argumenti, l-evidenza, id-dokumenti u l-fatti mressqa mill-parti l-oħra, kwalunkwe dikjarazzjoni li ssir u opinjonijiet mogħtija mill-esperti, u jkunu jistgħu jikkummentaw dwarhom;
 - (b) il-partijiet ikunu mgħarrfa li mhumiex obbligati jzommu avukat jew konsulent legali, iżda jistgħu jfittxu parir indipendenti jew ikunu rrapprezentati jew meghjuna minn parti terza fi kwalunkwe stadju tal-proċedura;
 - (c) il-partijiet jiġu nnotifikati bl-eżitu tal-proċedura tal-ADR bil-miktub jew fuq mezz li jservi għal żmien twil, u jingħataw dikjarazzjoni tar-raġunijiet li fuqhom ikun ibbażat dan l-eżitu.
2. Fil-proċeduri tal-ADR li għandhom l-għan li jsovvu t-tilwim billi jipproponu soluzzjoni, l-Istati Membri għandhom jiżguraw li:
 - (a) il-partijiet għandhom il-possibbiltà li jirtiraw mill-proċedura fi kwalunkwe stadju jekk ma jkunux sodisfatti bil-prestazzjoni jew bl-operat tal-proċedura. Huma għandhom jiġu infurmati dwar dan id-dritt qabel ma tibda l-proċedura. Meta r-regoli nazzjonali jipprevedu l-partecipazzjoni obligatorja tan-negozjant fil-proċeduri tal-ADR, dan il-punt għandu japplika biss għall-konsumatur;

- (b) il-partijiet, qabel ma jaqblu jew isegwu soluzzjoni li tkun giet proposta, jiġu informati li:
- (i) huma ghandhom l-għażla li jaqblu jew isegwu s-soluzzjoni proposta jew le;
 - (ii) il-partecipazzjoni fil-proċedura ma tipprekludix il-possibbiltà li wiehed ifittex rimedju permezz ta' proċeduri tal-qorti;
 - (iii) is-soluzzjoni proposta tista' tkun differenti minn eżitu determinat minn qorti li tapplika regoli legali;
- (c) il-partijiet, qabel ma jaqblu jew isegwu soluzzjoni proposta, jiġu informati dwar l-effett legali li jirriżulta jekk jaqblu ma' dik it-tali soluzzjoni proposta jew isegwuha;
- (d) il-partijiet, qabel ma jesprimu l-kunsens tagħhom għal soluzzjoni proposta jew qbil amikevoli, jinghataw perijodu raġonevoli ta' żmien biex jirriflett.

3. Fejn, f'konformità mal-liġi nazzjonali, il-proċeduri tal-ADR jipprovdu li l-eżitu jsir vinkolanti fuq in-negozjant ladarba l-konsumatur ikun aċċetta s-soluzzjoni proposta, l-Artikolu 9(2) għandu jinftehem li japplika biss għall-konsumatur.

Artikolu 10

Libertà

1. L-Istati Membri ghandhom jiżguraw li qbil bejn konsumatur u negozjant biex jiġu pprezentati lment i lil entità tal-ADR mhux vinkolanti fuq il-konsumatur jekk ikun gie konkluz qabel ma qam it-tilwim u jekk ikollu l-effett li jcaħhad lill-konsumatur mid-dritt tiegħu li jressaq azzjoni quddiem il-qorti għas-soluzzjoni tat-tilwim.

2. L-Istati Membri ghandhom jiżguraw li l-proċeduri tal-ADR li ghandhom l-għan li jsolvu t-tilwim billi jimponu soluzzjoni, is-soluzzjoni imposta tista' tkun vinkolanti fuq il-partijiet biss jekk huma jkunu ġew informati bin-natura vinkolanti minn qabel u aċċettawha b'mod speċifiku. Aċċettazzjoni speċifika min-negozjant mhijiex mitluba jekk ir-regoli nazzjonali jipprevedu li s-soluzzjonijiet huma vinkolanti għan-negozjanti.

Artikolu 11

Legalità

1. L-Istati Membri ghandhom jiżguraw li fil-proċeduri tal-ADR li ghandhom l-għan li jsolvu t-tilwim billi jimponu soluzzjoni fuq il-konsumatur:

- (a) f'sitwazzjoni fejn ma jkun hemm l-ebda konflitt tal-liġijiet, is-soluzzjoni imposta ma ghandiex tirriżulta fil-privazzjoni għall-konsumatur mill-protezzjoni mogħtija lill-mid-dispożizzjonijiet li ma jstgħux jiġu dderogati bi qbil bis-saħħa tal-liġi tal-Istat Membru li fih il-konsumatur u n-negozjant huma abitwalment residenti;

- (b) f'sitwazzjoni li tinvolvi konflitt tal-liġijiet, meta l-liġi applikabbli għal kuntratt ta' bejgħ jew servizzi tiġi determinata f'konformità mal-Artikolu 6(1) u (2) tar-Regolament (KE) Nru 593/2008, is-soluzzjoni imposta mill-entità tal-ADR ma ghandiex tirriżulta fil-privazzjoni għall-konsumatur mill-protezzjoni mogħtija lill-mid-dispożizzjonijiet li ma jstgħux jiġu dderogati bi qbil bis-saħħa tal-liġi tal-Istat Membru li fih huwa abitwalment residenti;

- (c) f'sitwazzjoni li tinvolvi konflitt tal-liġijiet, meta l-liġi applikabbli għal kuntratt ta' bejgħ jew servizzi tiġi determinata f'konformità mal-Artikolu 5(1) sa (3) tal-Konvenzjoni ta' Ruma tad-19 ta' Gunju 1980 dwar il-liġi applikabbli għal obbligi kuntrattwali, is-soluzzjoni imposta mill-entità tal-ADR ma ghandiex tirriżulta fil-privazzjoni għall-konsumatur mill-protezzjoni mogħtija lill-mir-regoli obbligatorji tal-liġi tal-Istat Membru li fih huwa abitwalment residenti.

2. Għall-finijiet ta' dan l-Artikolu, ir-"residenza abitwali" għandha tiġi determinata f'konformità mar-Regolament (KE) Nru 593/2008.

Artikolu 12

L-effett ta' proċeduri tal-ADR fuq perijodi ta' limitazzjoni u ta' preskrizzjoni

1. L-Istati Membri ghandhom jiżguraw li l-partijiet li, ften-tattiv li jsolvu tilwima, jirrikorru għall-proċeduri ta' ADR li l-eżitu tagħhom ma jkunx vinkolanti, sussegwentement ma jiġux imcaħhda milli jibdew proċedimenti ġudizzjarji fir-rigward ta' dik it-tilwima bhala riżultat tal-iskadenza tal-perijodi ta' limitazzjoni jew ta' preskrizzjoni matul il-proċedura tal-ADR.

2. Il-paragrafu 1 għandu jkun mingħajr preġudizzju għad-dispożizzjonijiet dwar il-limitazzjoni jew il-preskrizzjoni inklużi fi ftehimiet internazzjonali li l-Istati Membri huma parti għalihom.

KAPITOLU III

INFORMAZZJONI U KOOPERAZZJONI

Artikolu 13

Informazzjoni lill-konsumaturi min-negozjanti

1. L-Istati Membri ghandhom jiżguraw li n-negozjanti stab-biliti fit-territorji tagħhom jinformatu lill-konsumaturi dwar l-entità tal-ADR jew l-entitajiet tal-ADR li bihom daww il-kummerċjanti huma koperti, meta daww in-negozjanti jimpjenjaw ruħhom jew sabiex ikunu obbligati li jużaw daww l-entitajiet għas-soluzzjoni ta' tilwim mal-konsumaturi. Dik l-informazzjoni għandha tinkludi l-indirizz tas-sit elettroniku tal-entità tal-ADR jew tal-entitajiet tal-ADR rilevanti.

2. L-informazzjoni msemmija fil-paragrafu 1 għandha tinghata b'mod ċar, li jinftehem u li jkun faċilment aċċessibbli fis-sit elettroniku tan-negozjanti, jekk dan ikun jeżisti u, jekk applikabbli, fit-termini u l-kondizzjonijiet ġenerali tal-kuntratti ta' bejgħ jew servizzi bejn in-negozjant u konsumatur.

3. L-Istati Membri għandhom jiżguraw li, f'każijiet meta tilwima bejn konsumatur u negozjant stabbilit fit-territorju tagħhom ma setghetx tissolva b'segwitu għal ilment ippreżentat direttament mill-konsumatur lin-negozjant, in-negozjant jipprovdi l-konsumatur bl-informazzjoni msemmija fil-paragrafu 1, u jispeċifika jekk hux ser jagħmel użu mill-entitajiet tal-ADR rilevanti biex tissolva t-tilwima. Dik l-informazzjoni għandha tiġi pprovduta fuq karta jew fuq mezz ieħor li jservi għal żmien twil.

Artikolu 14

Assistenza għall-konsumaturi

1. L-Istati Membri għandhom jiżguraw li, fir-rigward ta' tilwim li jirriżulta minn kuntratti bejgħ jew servizzi transkonfinali, il-konsumaturi jistgħu jiksbu assistenza biex jiksbu aċċess għall-entità tal-ADR li tiffunzjona fi Stat Membru ieħor li hija kompetenti biex tittratta t-tilwim transkonfinali tagħhom.

2. L-Istati Membri għandhom jikkonferixxu r-responsabbiltà tal-kompitu msemmi fil-paragrafu 1 fuq iċ-ċentri tagħhom tan-Netwerk ta' Ċentri Ewropej tal-Konsumatur, l-organizzazzjonijiet tal-konsumaturi jew kwalunkwe korp ieħor.

Artikolu 15

Informazzjoni ġenerali

1. L-Istati Membri għandhom jiżguraw li l-entitajiet tal-ADR, iċ-ċentri tan-Netwerk ta' Ċentri Ewropej tal-Konsumaturi u, fejn adatt, il-korpi mahtura f'konformità mal-Artikolu 14(2), jagħmlu disponibbli pubblikament fis-siti elettronici tagħhom billi jipprovdu link għas-sit elektroniku tal-Kummissjoni, u kull meta possibbli fuq mezz li jservi għal żmien twil fil-bini tagħhom, il-lista tal-entitajiet tal-ADR imsemmijin fl-Artikolu 20(4).

2. L-Istati Membri għandhom jinkoraġġixxu lill-organizzazzjonijiet tal-konsumaturi u lill-assoċjazzjonijiet tan-negozji rilevanti biex jagħmlu pubblikament disponibbli fis-siti elettronici tagħhom u, bi kwalunkwe mezz ieħor li huma jqisu adatt, il-lista tal-entitajiet tal-ADR imsemmija fl-Artikolu 20(4).

3. Il-Kummissjoni u l-Istati Membri għandhom jiżguraw it-tixrid adatt ta' informazzjoni dwar kif il-konsumaturi jistgħu jaċċeddu l-proċeduri tal-ADR għas-soluzzjoni ta' tilwim kopert minn din id-Direttiva.

4. Il-Kummissjoni u l-Istati Membri għandhom jiehdu miżuri akkumpanjanti biex jinkoraġġixxu lill-organizzazzjonijiet tal-konsumaturi u lill-organizzazzjonijiet professjonali, fil-livell ta' Unjoni u dak nazzjonali, biex iqajmu kuxjenza dwar l-entitajiet tal-ADR u l-proċeduri tagħhom u jippromwovu l-utilizzazzjoni tal-ADR minn professjonijiet u konsumaturi. Dawk il-korpi għandhom jiġu wkoll inkoraġġuti jipprovdu lill-konsumaturi informazzjoni dwar l-entitajiet kompetenti tal-ADR meta jirċievu lmenti minghand konsumaturi.

Artikolu 16

Kooperazzjoni u skambji dwar l-esperjenza bejn l-entitajiet tal-ADR

1. L-Istati Membri għandhom jiżguraw li l-entitajiet tal-ADR jikkooperaw fis-soluzzjoni ta' tilwim transkonfinali u jwettqu skambji regolari ta' prattici tajba fir-rigward tas-soluzzjoni ta' tilwimiet sew transkonfinali kif ukoll domestiċi.

2. Il-Kummissjoni għandha tappoġġa u tiffacilita n-netwerking tal-entitajiet nazzjonali tal-ADR u l-iskambju u t-tixrid tal-prattici tajba u l-esperjenzi tagħhom.

3. Meta jkun jeżisti netwerk ta' entitajiet tal-ADR li jiffacilita s-soluzzjoni ta' tilwim transkonfinali f'qasam speċifiku għas-settur fl-Unjoni, l-Istati Membri għandhom jinkoraġġixxu lill-entitajiet tal-ADR li jitrattaw tilwim f'dak il-qasam biex isiru membri ta' dak in-netwerk.

4. Il-Kummissjoni għandha tippublika lista li jkun fiha l-ismijiet u d-dettalji ta' kuntatt tan-netwerks imsemmija fil-paragrafu 3. Il-Kummissjoni għandha, fejn mehtieg, taggorna din il-lista.

Artikolu 17

Kooperazzjoni bejn l-entitajiet tal-ADR u l-awtoritajiet nazzjonali li jinfurzaw l-atti legali tal-Unjoni dwar il-protezzjoni tal-konsumatur

1. L-Istati Membri għandhom jiżguraw il-kooperazzjoni bejn l-entitajiet tal-ADR u l-awtoritajiet nazzjonali li jkollhom il-kompitu li jinfurzaw l-atti legali tal-Unjoni dwar il-protezzjoni tal-konsumatur.

2. B'mod partikolari, din il-kooperazzjoni għandha tinkludi l-iskambju reċiproku ta' informazzjoni dwar il-prattiki f'setturi speċifiċi tan-negozju li dwarhom il-konsumaturi jkunu ressqi lmenti b'mod ripetut. Għandha tinkludi wkoll il-provvista ta' valutazzjoni u informazzjoni teknika minn dawn l-awtoritajiet nazzjonali lill-entitajiet tal-ADR fejn tali valutazzjoni jew informazzjoni tkun mehtieġa għall-ġestjoni ta' tilwim individwali u tkun diġà disponibbli.

3. L-Istati Membri għandhom jiżguraw li l-kooperazzjoni u l-iskambju reċiproku ta' informazzjoni msemmijin fil-paragrafi 1 u 2 jikkonformaw mar-regoli dwar il-protezzjoni ta' data personali stabbiliti fid-Direttiva 95/46/KE.

4. Dan l-Artikolu għandhom ikunu minghajr preġudizzju għad-dispożizzjonijiet dwar segretezza professjonali u kummerċjali li japplikaw għall-awtoritajiet nazzjonali li jinfurzaw l-atti legali tal-Unjoni dwar il-protezzjoni tal-konsumatur. L-entitajiet tal-ADR għandhom ikunu soġġetti għar-regoli ta' segretezza professjonali jew dmirijiet ekwivalenti oħrajn ta' kunfidenzjalità stabbiliti fil-leġislazzjoni tal-Istati Membri fejn huma jkunu stabbiliti.

KAPITOLU IV

IR-RWOL TAL-AWTORITAJIET KOMPETENTI U TAL-KUMMISSJONI*Artikolu 18***Hatra tal-awtoritajiet kompetenti**

1. Kull Stat Membru għandu jahtar awtorità kompetenti li għandha twestaq il-funzjonijiet speċifikati fl-Artikoli 19 u 20. Kull Stat Membru jista' jahtar aktar minn awtorità kompetenti waħda. Jekk Stat Membru jagħmel dan, huwa għandu jiddetermina liema mill-awtoritajiet kompetenti mahtura għandha tkun il-punt uniku ta' kuntatt għall-Kummissjoni. Kull Stat Membru għandu jikkomunika lill-Kummissjoni l-awtorità kompetenti jew, fejn adatt, l-awtoritajiet kompetenti, inkluż il-punt uniku ta' kuntatt li huwa jkun hatar.

2. Il-Kummissjoni għandha tistabbilixxi lista tal-awtoritajiet kompetenti inkluż, fejn adatt, il-punt uniku ta' kuntatt ikkomunikat lilha f'konformità mal-paragrafu 1, u tippubblika dik il-lista f'Il-Ġurnal Uffiċjali tal-Unjoni Ewropea.

*Artikolu 19***Informazzjoni li għandha tiġi nnotifikata lill-awtoritajiet kompetenti mill-entitajiet ta' soluzzjoni għat-tilwim**

1. L-Istati Membri għandhom jiżguraw li l-entitajiet ta' soluzzjoni għat-tilwim stabbiliti fit-territorji tagħhom, li bihsiebhom jikkwalifikaw bhala entitajiet tal-ADR skont din id-Direttiva u jkunu elenkati f'konformità mal-Artikolu 20(2), jinnotifikaw lill-awtorità kompetenti b'dan li ġej:

- (a) isimhom, id-dettalji ta' kuntatt u l-indirizz tas-sit elettroniku tagħhom;
- (b) informazzjoni dwar l-istruttura u l-finanzjament tagħhom, inkluża informazzjoni dwar il-persuni fiżiċi inkarigati mis-soluzzjoni tat-tilwim, il-finanzjament, ir-rimunerazzjoni, il-mandat tagħhom u ma' min huma impjegati;
- (c) ir-regoli ta' proċedura tagħhom;
- (d) it-tariffi tagħhom, jekk applikabbli;
- (e) it-tul medju tal-proċeduri tas-soluzzjoni tat-tilwim;
- (f) il-lingwa jew lingwi li bihom jistgħu jressqu lmenti u li bihom titwettaq il-proċedura tas-soluzzjoni tat-tilwim;
- (g) dikjarazzjoni dwar it-tipi ta' tilwim kopert mill-proċedura tas-soluzzjoni tat-tilwim;
- (h) ir-raġunijiet li għalihom l-entità tas-soluzzjoni għat-tilwim tista' tirrifjuta li tittratta tilwima partikolari f'konformità mal-Artikolu 5(4);

- (i) stqarrija motivata dwar jekk l-entità tikkwalifikax bhala entità tal-ADR li taqa' fil-kamp ta' applikazzjoni ta' din id-Direttiva u tikkonformax mar-rekwiżiti ta' kwalità stabbiliti fil-Kapitolu II.

Fil-każ ta' tibdil fl-informazzjoni msemija fil-punti (a) sa (h), l-entitajiet tal-ADR għandhom jinnotifikaw lill-awtorità kompetenti mingħajr dewmien żejjed b'dan it-tibdil.

2. Meta l-Istati Membri jiddeciedu li jippermettu proċeduri msemija fil-punt (a) tal-Artikolu 2(2), għandhom jiżguraw li l-entitajiet tal-ADR li japplikaw dawn il-proċeduri jinnotifikaw lill-awtorità kompetenti, flimkien mal-informazzjoni u d-dikjarazzjonijiet imsemija fil-paragrafu 1, l-informazzjoni meħtieġa biex tiġi vvalutata l-konformità tagħhom mar-rekwiżiti addizzjonali speċifiċi ta' indipendenza u trasparenza kif stabbiliti fl-Artikolu 6(3).

3. L-Istati Membri għandhom jiżguraw li l-entitajiet tal-ADR jikkomunikaw lill-awtoritajiet kompetenti kull sentejn informazzjoni dwar:

- (a) l-għadd ta' tilwim li wasal u t-tipi ta' lmenti li kienu relatati magħhom;
- (b) is-sehem f'percentwali ta' proċeduri tal-ADR li ma tkomplewx qabel ma' waslu għal riżultat;
- (c) iż-żmien medju meħtieġ biex jiġi solvut it-tilwim li wasal;
- (d) ir-rata ta' konformità, jekk tkun magħrufa, mal-eżiti tal-proċeduri tal-ADR;
- (e) kwalunkwe problema sistematika jew sinifikanti li ssehh spiss u li twassal għal tilwim bejn il-konsumaturi u n-negozjanti. L-informazzjoni kkomunikata f'dan ir-rigward tista' tkun akkumpanjata minn rakkomandazzjonijiet dwar kif tali problemi jistgħu jiġu evitati jew solvuti fil-futur;
- (f) fejn applikabbli, valutazzjoni tal-effettività tal-kooperazzjoni tagħhom fin-netwerks tal-entitajiet tal-ADR li jiffaċilitaw is-soluzzjoni għal tilwim transkonfinali;
- (g) fejn applikabbli, it-taħriġ approvdut lil persuni fiżiċi responsabbli mill-ADR f'konformità mal-Artikolu 6(6);
- (h) valutazzjoni tal-effettività tal-proċedura tal-ADR offruta mill-entità u ta' modi possibbli ta' kif tista' titjieb il-prestazzjoni tagħha.

*Artikolu 20***Ir-rwol tal-awtoritajiet kompetenti u tal-Kummissjoni**

1. Kull awtorità kompetenti għandha tivvaluta, b'mod partikolari, fuq il-bażi tal-informazzjoni li tkun irċeviet f'konformità mal-Artikolu 19(1), jekk l-entitajiet tas-soluzzjoni għat-tilwim innotifikati lilha jikkwalifikawx bhala entitajiet tal-ADR li jaqgħu fil-kamp ta' applikazzjoni ta' din id-Direttiva u jikkonformawx mar-rekwiżiti stabbiliti fil-Kapitolu II u fid-dispożizzjonijiet nazzjonali li jimplementawha, inkluż dispożizzjonijiet nazzjonali li jmorru lil hinn mir-rekwiżiti ta' din id-Direttiva, f'konformità mal-liġi tal-Unjoni.

2. Kull awtorità kompetenti għandha, fuq il-bażi tal-valutazzjoni msemmija fil-paragrafu 1, telenka l-entitajiet tal-ADR kollha li jkunu ġew innotifikati lilha u li jissodisfaw il-kundizzjonijiet stabbiliti fil-paragrafu 1.

Dik il-lista għandha tinkludi dan li ġej:

- (a) l-isem, id-dettalji ta' kuntatt u l-indirizz tal-website ta' l-entitajiet tal-ADR imsemmija fl-ewwel subparagrafu;
- (b) it-tariffi tagħhom, jekk applikabbli;
- (c) il-lingwa jew il-lingwi li bihom jistgħu jittressqu l-ilmenti u li bihom titwettag il-proċedura tal-ADR;
- (d) tipi ta' tilwim koperti mill-proċedura tal-ADR;
- (e) is-setturi u l-kategoriji ta' tilwim koperti minn kull entità tal-ADR;
- (f) il-htieġa tal-preżenza fiżika tal-partijiet jew tar-rappreżentanti tagħhom, jekk applikabbli, inkluża s-qarrija mill-entità tal-ADR dwar jekk il-proċedura tal-ADR issirx jew tistax issir bhala proċedura orali jew bil-miktub;
- (g) in-natura vinkolanti jew mhux vinkolanti tal-eżitu tal-proċedura; u
- (h) ir-raġunijiet li għalihom l-entità tal-ADR tista' tirrifjuta li tittratta tilwima speċifika f'konformità mal-Artikolu 5(4).

Kull awtorità kompetenti għandha tinnotifika lill-Kummissjoni l-lista msemmija fl-ewwel subparagrafu ta' dan il-paragrafu. Skont it-tieni subparagrafu tal-Artikolu 19(1), dik il-lista għandha tiġi aġġornata mingħajr dewmien żejjed u l-Kummissjoni għandha tiġi notifikata bl-informazzjoni rilevanti.

Jekk entità tas-soluzzjoni tat-tilwim elenkata bhala entità tal-ADR skont din id-Direttiva ma tibqax tikkonforma mar-rekwiziti msemmija fil-paragrafu 1, l-awtorità kompetenti kkonċernata għandha tikkuntatta l-entità tas-soluzzjoni tat-tilwim, tiddikjara r-rekwiziti li l-entità tas-soluzzjoni tat-tilwim ma jirnexxilhiex tirrispetta u titlobha tiżgura konformità minnufih. Jekk wara perijodu ta' tliet xhur l-entità tas-soluzzjoni tat-tilwim tibqa' ma tissodisfax ir-rekwiziti msemmija fil-paragrafu 1, l-awtorità kompetenti għandha tneħhi lill-entità tas-soluzzjoni tat-tilwim mill-lista msemmija fl-ewwel subparagrafu ta' dan il-paragrafu. Dik il-lista għandha tiġi aġġornata mingħajr dewmien żejjed u l-Kummissjoni għandha tiġi avżata bl-informazzjoni rilevanti.

3. Jekk Stat Membru jkun hatar aktar minn awtorità kompetenti waħda, il-Kummissjoni għandha tiġi nnotifikata dwar il-lista u l-aġġornamenti tagħha msemmijin fil-paragrafu 2 mill-punt uniku ta' kuntatt imsemmi fl-Artikolu 18(1). Dik il-lista u

dawk l-aġġornamenti għandhom ikunu relatati mal-entitajiet tal-ADR kollha stabbiliti f'dak l-Istat Membru.

4. Il-Kummissjoni għandha tistabbilixxi lista tal-entitajiet tal-ADR li ġew notifikati lilha f'konformità mal-paragrafu 2 u tagħgħorna dik il-lista kull meta l-Kummissjoni tiġi nnotifikata b'xi tibdil. Il-Kummissjoni għandha tagħmel pubblika dik il-lista u l-aġġornamenti tagħha fuq is-sit elettroniku tagħha u fuq mezz li jservi fit-tul. Il-Kummissjoni għandha tibgħat dik il-lista u l-aġġornamenti tagħha lill-awtoritajiet kompetenti u lill-Istati Membri. Meta Stat Membru jkun hatar punt uniku ta' kuntatt skont l-Artikolu 18(1), il-Kummissjoni għandha tgħaddi dik il-lista u l-aġġornamenti tagħha lill-punt uniku ta' kuntatt.

5. Kull awtorità kompetenti għandha tagħmel disponibbli pubblikament il-lista konsolidata tal-entitajiet tal-ADR imsemmija fil-paragrafu 4 fis-sit elettroniku tagħha billi tipprovdi link għas-sit elettroniku rilevanti tal-Kummissjoni. Barra minn hekk, kull awtorità kompetenti għandha tagħmel disponibbli pubblikament dik il-lista konsolidata f'mezz li jservi fit-tul.

6. Sa 9 ta' Lulju 2018 u kull erba' snin wara dan, kull awtorità kompetenti għandha tippubblika u tibgħat lill-Kummissjoni rapport dwar l-iżvilupp u l-funzjonament tal-entitajiet tal-ADR. Dak ir-rapport għandu, b'mod partikolari:

- (a) jidentifika l-ahjar prassi tal-entitajiet tal-ADR;
- (b) jindika n-nuqqasijiet, bl-appoġġ tal-istatistika, li jxekklu l-funzjonament tal-entitajiet tal-ADR kemm għal tilwim domestiku kif ukoll għal dak transkonfinali, fejn adatt;
- (c) jagħmel rakkomandazzjonijiet fuq kif jista' jittejjeb il-funzjonament effettiv u effiċjenti tal-entitajiet tal-ADR, fejn xieraq.

7. Jekk Stat Membru jkun hatar aktar minn awtorità kompetenti waħda skont l-Artikolu 18(1), ir-rapport imsemmi fil-paragrafu 6 ta' dan l-Artikolu għandu jiġi ppubblikat mill-punt uniku ta' kuntatt imsemmi fl-Artikolu 18(1). Dak ir-rapport għandu jkun relatat mal-entitajiet tal-ADR kollha stabbiliti f'dak l-Istat Membru.

KAPITOLU V

DISPOŻIZZJONIJIET FINALI

Artikolu 21

Pieni

L-Istati Membri għandhom jistabbilixxu r-regoli dwar il-pieni applikabbli għall-ksur tad-dispożizzjonijiet nazzjonali adottati b'mod partikolari skont l-Artikolu 13 u għandhom jiehdu l-miżuri kollha meħtieġa biex jiżguraw li jiġu implimentati. Il-pieni previsti għandhom ikunu effettivi, proporzjonati u diss-ważivi.

*Artikolu 22***Emenda ghar-Regolament (KE) Nru 2006/2004**

Fl-Anness tar-Regolament (KE) Nru 2006/2004 għandu jizjed il-punt li ġej:

- “20. Id-Direttiva 2013/11/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill ta' 21 ta' Mejju 2013 dwar soluzzjoni alternattiva għat-tilwim għat-tilwim tal-konsumaturi (ĠU L 165, 18.6.2013, p. 63): l-Artikolu 13.”

*Artikolu 23***Emenda għad-Direttiva 2009/22/KE**

Fl-Anness I tad-Direttiva 2009/22/KE, jinzied il-punt li ġej:

- “14. Direttiva 2013/11/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill ta' 21 ta' Mejju 2013 dwar soluzzjoni alternattiva għat-tilwim tal-konsumaturi (ĠU L 165, 18.6.2013, p. 63): l-Artikolu 13.”

*Artikolu 24***Komunikazzjoni**

1. Sad-9 ta' Lulju 2015 l-Istati Membri għandhom jikkomunikaw lill-Kummissjoni:

- (a) fejn adatt, l-ismijiet u d-dettalji ta' kuntatt tal-korpi mahtura f'konformità mal-Artikolu 14(2); u
- (b) l-awtoritajiet kompetenti inkluz, fejn xieraq, il-punt uniku ta' kuntatt, mahtur skont l-Artikolu 18(1).

L-Istati Membri għandhom jinformaw lill-Kummissjoni dwar kwalunkwe tibdil sussegwenti f'din l-informazzjoni.

2. Sad-9 ta' Jannar 2016, l-Istati Membri għandhom jikkomunikaw lill-Kummissjoni l-ewwel lista msemmija fl-Artikolu 20(2).

3. Il-Kummissjoni għandha tibghat lill-Istati Membri l-informazzjoni msemmija fil-punt (a) tal-paragrafu 1.

*Artikolu 25***Traspożizzjoni**

1. L-Istati Membri għandhom idahhlu fis-sehh il-liġijiet, regolamenti u dispożizzjonijiet amministrattivi necessarji biex

jikkonformaw ma' din id-Direttiva sa 9 ta' Lulju 2015. Huma għandhom minnufih jikkomunikaw lill-Kummissjoni t-test ta' dawn id-dispożizzjonijiet.

Meta l-Istati Membri jadottaw dawk id-dispożizzjonijiet, dawn għandu jkun fihom referenza għal din id-Direttiva jew ikunu akkumpanjati minn tali referenza fl-okkażjoni tal-pubblikazzjoni uffiċjali tagħhom. L-Istati Membri għandhom jiddeciedu kif għandha ssir it-tali referenza.

2. L-Istati Membri għandhom jikkomunikaw lill-Kummissjoni t-test tad-dispożizzjonijiet prinċipali tal-liġi nazzjonali li jadottaw fil-qasam kopert minn din id-Direttiva.

*Artikolu 26***Rapport**

Sa 9 ta' Lulju 2019, u kull erba' snin wara dak, il-Kummissjoni għandha tippreżenta lill-Parlament Ewropew, lill-Kunsill u lill-Kumitat Ekonomiku u Soċjali Ewropew rapport dwar l-applikazzjoni ta' din id-Direttiva. Dak ir-rapport għandu jqis l-iżvilupp u l-użu ta' entitajiet tal-ADR u l-impatt ta' din id-Direttiva fuq il-konsumaturi u n-negozjanti, b'mod partikolari fuq l-għarfien tal-konsumaturi u l-livell ta' adozzjoni min-negozjanti. Dak ir-rapport għandu jkun akkumpanjat, fejn xieraq, minn proposti għal emendi ta' din id-Direttiva.

*Artikolu 27***Dhul fis-sehh**

Din id-Direttiva għandha tidhol fis-sehh fl-ghoxrin jum wara dak tal-pubblikazzjoni tagħha f'Il-Ġurnal Uffiċjali tal-Unjoni Ewropea.

*Artikolu 28***Destinatari**

Din id-Direttiva hija indirizzata lill-Istati Membri.

Magħmul fi Strasburgu, il-21 ta' Mejju 2013.

Għall-Parlament Ewropew

Il-President

M. SCHULZ

Għall-Kunsill

Il-President

L. CREIGHTON