Id-Dinja Diġitali

Dawn l-aħħar żminijiet rajna tibdiliet kbar fit-teknoloġija diġitali. Nistgħu ngħidu li llum il-ġurnata xi ftit jew wisq kulħadd sar juża prodotti diġitali fuq bażi regolari. Minn studji li għamlet il-Kumissjoni Ewropea ħareġ li ħafna konsumaturi u anki bejjiegħa jsibu ċertu diffikultajiet relatati ma' dan is-settur. Dan l-aktar minħabba d-diversità fil-liġi li hemm fil-pajjiżi Ewropej.

Biex tindirizza din il-problema u fl-istess ħin iżżid il-kunfidenza fl-użu u l-bejgħ ta' dawn it-tip ta' prodotti u servizzi diġitali, l-Kummisjoni Ewropea approvat żewġ Direttivi ġodda bil-għan li jeliminaw kompletament dawn id-differenzi fil-liġijiet fost il-pajjiżi Membri Ewropej.

Dawn id-direttivi huma d-Direttiva (UE) 2019/770 li tirregola l-kuntratti għall-provvista ta' kontenut diġitali u ta' servizzi diġitali u d-Direttiva (UE) 2019/771 li tikkonċerna kuntratti għall-bejgħ ta' oġġetti nkluż dawk il-prodotti kollha li għandhom jew jużaw elementi diġitali.

F'Malta dawn id-Direttivi ġew implimentati permezz tarregolamenti tal-2021 dwar kuntratti għall-kontenut u servizzi diġitali, kif ukoll permezz talemendi li daħlu fis-seħħ mill-1 ta' Jannar 2022 fl-Att dwar l-Affarijiet tal-Konsumatur.

Nistgħu ngħidu li llum il-ġurnata xi ftit jew wisq kulħadd sar juża prodotti diġitali fuq bażi regolari.

> Kontenut Diġitali jirreferi għal kull tip ta' data li hija disponibbli għall-konsumatur kemm għat-tniżżil kif ukoll għad-distribuzzjoni f'forma diġitali.

X'nifhmu meta ngħidu kontenut u s-servizzi diġitali?

Kontenut Diġitali jirreferi għal kull tip ta' data li hija disponibbli għall-konsumatur kemm għat-tniżżil kif ukoll għad-distribuzzjoni f'forma diġitali.

Dawn jinkludu mużika, vidjows, jew avvenimenti *streamed* dirett bħal xi kompetizzjonijiet sportivi, applikazzjonijiet ta' *chat*, kif ukoll mezzi soċjali.

Ħafna drabi dan il-kontenut jew servizz diġitali nħallsu għalih, iżda llum il-ġurnata nsibu wkoll kontenut jew servizz diġitali li jiġi pprovdut mingħajr ebda ħlas. F'dan il-każ, ħafna drabi aħna nkunu qegħdin inħallsu għalihom b'mod indirett billi nipprovdu d-data personali tagħna.

Bl-introduzzjoni tad-Direttiva (UE) 2019/770 il-konsumaturi kollha fl-Unjoni Ewropea huma protetti bl-istess mod, kemm jekk il-kontenut jew is-servizz nkunu ħallasna għalih kif ukoll jekk il-bejjiegħ ikun talab id-data personali tagħna.

Problemi tipiċi li jaffaċċjaw il-konsumaturi b'dan il-materjal elettroniku, huma bħal meta nniżlu xi diska, film jew ktieb elettroniku u dawn ma jaħdmux fuq l-apparat tagħna. Kif ukoll, meta nixtru xi tip ta' *software* li għal xi raġuni jew oħra dan ma jaħdimx jew inkella jieqaf jaħdem f'daqqa wara perjodu ta' żmien li nkunu użajnih.

> Problemi tipiċi li jaffaċċjaw il-konsumaturi b'dan il-materjal elettroniku, huma bħal meta nniżlu xi diska, film jew ktieb elettroniku u dawn ma jaħdmux fuq l-apparat tagħna.

X'tip ta' protezzjoni addizzjonali għandhom il-konsumaturi permezz tad-Direttivi l-ġodda?

Mill-1 ta' Jannar 2022, konsumaturi li għandhom xi kuntratt għall-provvista ta' kontenut diġitali jew servizzi diġitali għandhom regoli speċifiċi. Fost ir-regoli nsibu li l-bejjiegħa għandhom jipprovdu lill-konsumatur b'kontenut jew servizz diġitali li jkun konformi mal-kuntratt, kif ukoll li jkun ta' kwalità tajba u skont l-użu speċifiku tiegħu. F'każ li konsumatur ikollu xi problema bil-kontenut jew servizz diġitali jew il-bejjiegħ ma jkunx f'pożizzjoni li jipprovdi l-kontenut jew servizz diġitali, l-bejjiegħ għandu l-obbligu li jipprovdi rimedju xieraq biex tissolva l-problema.

Fost ir-rimedji nsibu li l-konsumatur jista' jitlob; Fejn huwa possibbli l-kontenut jew servizz diġitali jiġi konformi skont il-kuntratt u l-ispeċifikazzjonijiet tal-prodott jew servizz; Roħs fil-prezz ekwivalenti għat-tnaqqis fil-valur tal-kontenut diġitali jew tas-servizz diġitali; Tħassir tal-kuntratt u jingħata l-flus lura; huwa importanti li l-konsumatur jinforma bil-miktub lill-bejjiegħ dwar il-kanċellament/terminazzjoni tal-kuntratt.

F'każ ta' kuntratti ta' servizzi diġitali li jipprevedu provvista kontinwa matul perjodu ta' żmien, il-bejjiegħ jibqa' responsabbli għal kwalunkwe nuqqas ta' konformità tul il-perjodu kollu tal-kuntratt.

F'każ li l-kontenut jew servizz diġitali jieqaf jaħdem, il-bejjiegħ għandu l-obbligu li jipprova li l-prodott diġitali mhux difettuż. Din hija regola importanti ħafna għalina l-konsumaturi peress li fil-biċċa l-kbira tas-sitwazzjonijiet huwa diffiċli li wieħed jipprova l-kawża tal-problema relatati mal-kontenut diġitali.

Barraminnhekk, il-bejjiegħ għandu wkoll l-obbligu li jinforma l-konsumatur dwar kull aġġornament meħtieġ biex il-konsumatur jkun jista' jkompli juża l-kontenut jew is-servizz diġitali.

Bidla oħra importanti li rajna fis-seħħ mill-1 ta' Jannar 2022 hija dwar ir-regolamenti li jikkonċernaw il-bejgħ ta' oġġetti. Fost it-tibdil li daħal fis-seħħ insibu d-definizzjoni ta' x'inhuma oġġetti, fejn issa ġew miżjuda ukoll dawk il-prodotti kollha li għandhom jew jużaw xi elementi diġitali. Eżempju magna tal-ħasil li taħdem permezz ta' applikazzjoni fuq il-mowbajl. F'dan il-każ, il-konsumatur minbarra li huwa kopert fuq il-prodott innifsu, issa huwa kopert ukoll fuq dak l-element diġitali li tuża din il-magna tal-ħasil.

Dr Roderick Aquilina
Kordinatur ECC Malta

Il-bejjiegħ għandu l-obbligu li jinforma kif ukoll jipprovdi lill-konsumatur b'kull aġġornamenti, speċjalment dawk l-aġġornamenti tas-sigurtà meħtieġa biex dak il-prodott li juża elementi diġitali jibqa' konformi mad-deskrizzjoni u l-użu speċifiku tal-prodott u l-element diġitali.

Qabel ma daħlet fis-seħħ id-Direttiva 2019/771, prodott li jkun difettuż wara sitt xhur li jkun inxtara, l-bejjiegħ seta' jitlob lill-konsumatur biex jipprova li dan id-difett kien diġa jeżisti meta inxtara il-prodott. Bir-regolamenti il-ġodda, dan il-perjodu ta' sitt xhur issa żdied għal sena minn meta jkun inxtara l-prodott jew is-servizz.

Għal aktar informazzjoni żur is-sit taċ-Ċentru Ewropew għall-konsumatur ta' Malta fuq www.eccnetmalta.gov.mt jew ibgħat email fuq ecc.malta@mccaa.org.mt.