X'inhi r-riżoluzzjoni għat-tilwim onlajn?

Ir-riżoluzzjoni għat-tilwim onlajn (ODR) hija pjattaforma żviluppata mill-Kummissjoni Ewropea sabiex tagħmel l-esperjenza tax-xiri onlajn aktar sigura u ġusta għall-konsumaturi. Din il-pjattaforma tipprovdi aċċess għal diversi għodod li jippermettu lill-konsumatur jikseb soluzzjoni f'każ ta' tilwima ma' kummerċjant.

Bħala konsumatur, inti tista' tagħmel użu minn din il-pjattaforma kemm-il darba l-kummerċjant huwa bbażat fl-Unjoni Ewropea (UE), in-Norveġja, l-Iżlanda jew il-Liechtenstein. Tista' taċċessa din il-pjattaforma billi żżur is-sit elettroniku: https://ec.europa.eu/consumers/odr

Mill-kumdità' ta' darek tista' faċilment tagħmel użu minn din il-pjattaforma minħabba li l-proċess huwa kollu onlajn u hija aċċessibbli bil-lingwi uffiċjali kollha tal-UE inkluż il-lingwa tal-Iżlanda u n-Norveġja. Permezz tal-ODR, inti tista' tikkuntattja direttament lill-kummerċjant dwar il-problema tiegħek sabiex tasal għal soluzzjoni.

Mill-kumdità' ta' darek tista' faċilment tagħmel użu mill-pjattaforma ODR minħabba li l-proċess huwa kollu onlajn.

Kif taħdem il-pjattaforma tal-ODR?

Il-proċess sabiex tgawdi mis-servizz tal-ODR jibda' billi timla' formola onlajn fejn iddaħħal id-dettalji tiegħek, tan-negozjant li miegħu għandek it-tilwima, deskrizzjoni tal-oġġett jew servizz li tkun xtrajt, flimkien ma' deskrizzjoni tal-ilment. Tista' wkoll tehmeż xi dokumenti li għandhom x'jaqsmu mal-każ tiegħek bħala evidenza.

Wara li tkun imlejt il-formola onlajn tkun tista' tissottometi l-ilment tiegħek direttament lill-kummerċjant. Il-pjattaforma tal-ODR tinforma lin-negozjant bit-talba tiegħek permezz ta' imejl, għalhekk huwa importanti li tivverifika li l-imejl tal-kummerċjant huwa tajjeb sabiex jirċievi l-imejl tan-notifika.

Jekk il-kummerċjant lest li jitkellem miegħek sabiex tinstab soluzzjoni amikevoli, intom tkunu tistgħu tibgħatu messaġġi direttament lil xulxin u anke tippjanaw laqgħat onlajn permezz tad-*dashboard* li tipprovdi l-pjattaforma stess.

Għandkom massimu ta' 90 jum biex tilħqu ftehim amikevoli. Kemm inti kif ukoll il-kummerċjant tistgħu tirtiraw mit-taħdidiet diretti fi kwalunkwè ħin.

Jekk f'dan il-perjodu ma jkunx jista' jintlaħaq ftehim bejnietkom, in-negozjant għandu l-faċilità, permezz tal-pjattaforma tal-ODR stess, li jipproponi li l-każ imur għand entità approvata mill-UE u li tipprovdi servizz ta' riżoluzzjoni alternattiva għat-tilwim.

F'dan il-każ il-kummerċjant irid jipproponi lista ta' entitatijiet li huma kompetenti skont l-ilment speċifiku tiegħek. Il-pjattaforma tipprovdi 30 jum ċans biex jintlaħaq ftehim dwar liema entità se tkun qed titratta l-ilment tagħkom. Fin-nuqqas ta' ftehim il-każ tiegħek jingħalaq minn fuq il-pjattaforma.

Min-naħa l-oħra jekk il-kummerċjant jirrifjuta mill-ewwel it-talba tiegħek ta' kuntatt dirett miegħu jew inkella, inti jew il-kummerċjant tirtiraw minn dan il-proċess, il-pjattaforma ta' l-ODR tipprovdi diversi għodod ta' soluzzjoni tat-tilwim li jistgħu japplikaw għalik.

> Fil-pjattaforma tal-ODR wieħed jista' jsib lista sħiħa ta' 'l fuq minn erba' mitt entità li jipprovdu servizz ta' riżoluzzjoni alternattiva tat-tilwim. F'Malta għandna sebgħa minn dawn l-entitajiet

Kif jaħdmu dawn l-entitajiet għas-soluzzjoni tat-tilwim?

Fil-pjattaforma tal-ODR wieħed jista' jsib lista sħiħa ta' 'l fuq minn erba' mitt entità li jipprovdu servizz ta' riżoluzzjoni alternattiva tat-tilwim. F'Malta għandna sebgħa minn dawn l-entitajiet, uħud minnhom jispeċjalizzaw f'settur partikolari bħal pereżempju lmenti li jikkonċernaw is-settur finanzjarju, filwaqt li hemm entitatijiet oħrajn li jaċċettaw diversi ilmenti minn setturi differenti.

> Il-karatteristiċi prinċipali ta' dawn l-entitajiet huma li kollha joffru proċeduri ta' soluzzjoni alternattivi għall-Qorti u li jkunu ġeneralment iktar sempliċi, irħas u li jieħdu inqas żmien milli kieku wieħed ikollu jiftaħ proċedura l-Qorti

Il-karatteristiċi prinċipali ta' dawn l-entitajiet huma li kollha joffru proċeduri ta' soluzzjoni alternattivi għall-Qorti u li jkunu ġeneralment iktar sempliċi, irħas u li jieħdu inqas żmien milli kieku wieħed ikollu jiftaħ proċedura l-Qorti.

Karatteristika komuni oħra li għandhom dawn l-entitajiet hija li kollha ġew approvati skont ir-rekwiżiti ta' kwalità fir-rigward ta' imparzjalità, trasparenza, effiċjenza u aċċessibbiltà.

Kull entità' għandha r-regolamenti u l-proċeduri tagħha kif ukoll tariffi ta' ħlasijiet differenti. Fuq il-pjattaforma tal-ODR wieħed jista' jikseb informazzjoni relatata kemm mal-proċedura ta' dawn l-enitatjiet kif ukoll it-tariffi applikabbli. Rigward il-proċedura, din tista' tvarja minn entità għal oħra skont it-tip ta riżoluzzjoni li toffri kull entità.

Hemm diversi tipi ta' rizoluzzjoni alternattivi, fost l-iktar komuni nsibu l-medjazzjoni, l-konċiljazzjoni bejn il-partijiet konċernati, jew arbitraġġ. Filwaqt li f'medjazzjoni u konċiljazzjoni l-entità tista' tipprovdi l-partijiet b'soluzzjoni jew rakommandazzjoni bil-għan li jintlaħaq ftehim amikevoli, normalment f'arbitraġġ tkun tista' tiġi pprovduta deċiżjoni li tista' tkun mandatorja fuq il-partijiet konċernati.

Din id-deċiżjoni tittieħed skont il-punti mqajjma mill-partijiet u l-evidenza li kemm il-konsumatur u l-kummerċjant jkun issotomettew lill-entità kkonċernata.

Dan ifisser li f'ħafna mill-każijiet ma jkollokx il-bżonn li tattendi fiżikament għas-seduti għaliex il-proċess ikun kollu onlajn.

Il-maġġoranza tal-entitajiet għas-soluzzjoni tat-tilwim huma fuq bażi volontarja, dan ifisser li jrid ikun hemm qbil kemm mill-konsumatur kif ukoll mill-kummerċjant li jużaw dawn l-enitajiet biex isolvu il-problema ta' bejniethom. Barraminnhekk dawn l-enitajiet jistgħu jirrifjutaw xi każijiet li ma jaqawx fil-kompetenza tagħhom. Meta jiġri hekk, il-konsumatur jiġi nfurmat li l-każ ma jistax jiġi trattat u jingħata wkoll spjegazzjoni għalfejn l-każ ġie miċħud.

Dr Roderick Aquilina
Kordinatur taċ-Ċentru Ewropew għall-Konsumatur ta' Malta

Għal aktar informazzjoni dwar il-pjattaforma tal-ODR, tistgħu tagħmlu kuntatt maċ-Ċentru Ewropew għall-konsumatur Malti (ECC Malta) billi tibgħatu imejl fuq odrmalta@mccaa.org.mt jew billi ċċemplu fuq in-numru tat-telefown 21221901.

L-ECC Malta huwa l-punt ta' kuntatt nazzjonali għall-pjattaforma tal-ODR f'Malta. F'dan iċ-Ċentru hemm esperti li lesti jiggwidawk jekk isib xi diffikultà fl-użu ta' din il-pjattaforma, kemm jekk inti konsumatur kif ukoll jekk inti kummerċjant u trid tkun taf iktar dwar din l-proċedura tal-ODR.