Iċ-Ċentru Ewropew Malti għall-Konsumatur

Iċ-Ċentru Ewropew Malti għall-Konsumatur jagħmel parti min-Network ta' Ċentri Ewropej tal-Konsumatur (ECC-Net). Dan in-Network għandu uffiċċji fis-sebgħa u għoxrin Stat Membru tal-Unjoni Ewropea (UE), inkluż in-Norveġja, l-Iżlanda u r-Renju Unit u huwa kofinanzjat mill-UE.

L-għan ewlieni ta' dawn iċ-Ċentri huwa li jwieġbu mistoqsijiet jew jgħin f'diffikultajiet li l-konsumaturi jista' jkollhom dwar xiri ta' prodotti jew servizzi mis-suq Ewropew kemm fiżikament meta wieħed ikun imsiefer kif ukoll f'każ ta' transazzjonijiet onlajn mill-kumdità ta' djarhom.

L-iskop prinċipali tan-Netwerk ta' l-ECC huwa li jgħin lill-konsumaturi jħossuhom iktar kunfidenti meta jkunu qegħdin jixtru minn pajjiżi oħra membri fl-UE daqslikieku qegħdin jixtru mill-pajjiż tar-residenza tagħhom stess.

Dan l-iskop jintlaħaq kemm permezz tal-informazzjoni dettaljata li nipprovdu dwar id-drittijiet u r-responsabbiltajiet fejn jidħol xiri ta' prodotti jew servizzi kif ukoll permezz tal-assistenza bla ħlas li nipprovdu lill-konsumaturi f'każ ta' nuqqas ta' qbil mal-bejjiegħ.

Bħala Ċentru niltaqgħu ma' diversi esperjenzi ta' konsumaturi differenti.

Nistgħu nieħdu bħala eżempju, konsumatur Malti li xtara oġġett onlajn minn kumpanija irreġistrata fi Franza u dan l-oġġett ma jasalx għand il-konsumatur jew inkella ma jasalx skont kif kien deskritt.

Każ tipiku ieħor huwa meta konsumatur Malti jkun xtara l-għamara tiegħu minn Sqallija u waqt li jkun qed jarma l-istess għamara isib xi affarijiet nieqsa jew difettużi.

Barraminnhekk, iċ-Ċentru tagħna jilqa' wkoll ilmenti dwar servizzi offruti lill-konsumaturi. Dawn is-servizzi jinkludu wkoll servizzi tat-trasport bl-arju kif ukoll bil-baħar. Fost il-problemi li jiltaqgħu magħhom il-konsumaturi, nsibu, dewmien ta' iktar minn tliet sigħat kif ukoll problemi relatati mal-ġarr tal-bagalji.

Problema komuni oħra dwar servizzi provduti hija meta konsumatur Malti jibbukkja lukanda ġewwa pajjiż membru, iżda meta jasal jinduna li l-lukanda ma kienitx kif irreklamata mill-bejjiegħ u ma toffrix is-servizzi li l-konsumatur ikun ħallas għalihom.

> Huwa importanti li qabel wieħed jiddeċiedi li jakkwista oġġett jew servizz onlajn, importanti li jfittex għal iktar informazzjoni dwar il-bejjiegħ speċjalment l-esperjenzi li konsumaturi oħra kellhom ma dak il-bejjiegħ partikolari

Konsumaturi jistgħu jressqu lmenti

Huwa importanti li qabel wieħed jiddeċiedi li jakkwista oġġett jew servizz onlajn, importanti li jfittex għal iktar informazzjoni dwar il-bejjiegħ speċjalment l-esperjenzi li konsumaturi oħra kellhom ma dak il-bejjiegħ partikolari.

F'dawn iċ-ċirkustanzi kollha il-konsumaturi jistgħu jagħmlu kuntatt maċ-Ċentru tagħna biex iressqu l-ilmenti tagħhom dwar prodotti mixtrija jew servizzi li ma jkunux skont id-deskrizzjoni mogħtija mill-bejjiegħ ibbażat fi Stat Membru ieħor.

L-għan aħħari ta' dan iċ-Ċentru huwa li jgħin lill-konsumaturi biex jintlaħaq ftehim amikevoli mal-bejjiegħ f'każ ta' tilwima bejniethom. Barraminnhekk fejn dan il-ftehim ma jkunx possibbli, iċ-Ċentru Ewropew Malti jipprovdi informazzjoni lill-konsumatur dwar sistemi u mekkaniżmi alternattivi biex jintlaħaq ftehim mingħajr il-bżonn li wieħed jidħol il-Qorti.

Għalhekk, iċ-Ċentru jippromwovi u jħeġġeġ l-iżvilupp ta' skemi alternattivi bħar-Riżoluzzjoni Alternattiva ta' Tilwim (ADR).

Dan l-Uffiċċju jieħu biss ilmenti mingħand konsumaturi kontra bejjiegħa u mhux kontra individwi oħra. Skont id-definizzjoni li hemm f'Kapitlu 378 tal-Liġijiet ta' Malta, konsumatur hi persuna li qed tixtri l-prodotti jew servizzi għall-użu personali u mhux għan-negozju tagħha.

Pereżempju, persuna li tixtri għamara għad-dar mingħand bejjiegħ hi meqjusa bħala konsumatur, iżda jekk din il-persuna xtrat għamara għall-uffiċċju tan-negozju tagħha ma tibqax titqies bħala konsumatur f'għajnejn il-liġi, iżda tiġi meqjusa bħala negozjant speċjalment jekk id-dokument fiskali jkun jindika l-indirizz tan-negozju.

Bl-istess mod jekk it-transazzjoni tkun bejn żewġ individwi, ċ-Ċentru ma jkunx jista' jilqa' dan l-ilment. Eżempju jekk konsumatur jixtri mutur mingħand individwu fl-Italja, il-konsumatur ma jkunx jista' jiftaħ ilment mal-ECC Malta f'każ li l-mutur jiżviluppa xi difett, imma jkollu juża rimedji legali oħra.

Dr Roderick Aquilina
Kordinatur ECC Malta

F'każijiet bħal dawn, wieħed ikun jista' jiftaħ proċedura Ewropea għal Talbiet Żgħar (ESCP), din il-proċedura legali tista' tintuża wkoll f'każijiet fejn ma jkunx intlaħaq ftehim bejn il-konsumatur u l-bejjiegħ u l-ammont tat-talba ma jkunx iktar minn €5000.

Sitwazzjoni oħra fejn l-ECC Malta ma tkunx tista' tieħu lment huwa meta l-kummerċjant jew konsumatur ikun ibbażat f'pajjiż barra mill-UE.

F'dawn il-każijiet u fejn il-perjodu jkun inqas minn tliet xhur minn meta jkun sar l-akkwist, il-konsumatur jingħata l-parir biex jagħmel kuntatt mal-bank minn fejn ikun ħareġ il-pagament biex jibda' proċedura magħrufa bħala *chargeback procedure*, jekk il-ħlas ikun sar permezz ta' karta ta' kreditu.

Tipprovdi informazzjoni

Funzjoni importanti oħra tan-Netwerk hija li tipprovdi lill-Kummissjoni Ewropea b'informazzjoni dwar l-iktar problemi li jiltaqgħu magħhom il-konsumaturi meta dawn jixtru minn xi Stat Membru ieħor tal-UE.

Dan jgħin biex jiġu identifikati dawk is-setturi l-aktar problematiċi biex b'hekk ikun jista' jsir it-tibdil neċessarju ta' ċerti leġiżlazzjonijiet Ewropej. B'hekk il-konsumaturi Ewropej ikunu protetti bl-aħjar mod possibbli meta jagħmlu użu minn teknoloġija ġdida.

Barraminnhekk, permezz ta' din l-informazzjoni l-UE tkun tista' tqajjem għarfien dwar prattiċi inġusti f'ċertu setturi partikolari biex il-konsumaturi joqogħdu iktar attenti waqt ix-xiri tagħhom, speċjalment ix-xiri onlajn.

> Dan l-Uffiċċju jieħu biss ilmenti mingħand konsumaturi kontra bejjiegħa u mhux kontra individwi oħra