IL-KONSUMATURI EWROPEJ HUMA PROTETTI?

RODERICK AQUILINA
Ko-ordinatur ECC Malta

F'dinja fejn ix-xiri minn pajjiżi oħra u l-ivvjaġġar internazzjonali saru parti mir-rutina ta' kuljum, in-Network taċ-Ċentri Ewropej tal-Konsumatur (ECC-Net) għandu rwol essenzjali fil-ħarsien tad-drittijiet tal-konsumaturi fl-Unjoni Ewropea, l-Iżlanda, in-Norveġja kif ukoll ir-Renju Unit.

Dan in-Network huwa ko-finanzjat mill-Unjoni Ewropea flimkien mal-pajjiżi membri u jipprovdi informazzjoni u għajnuna bla ħlas lill-konsumaturi li jiltaqgħu ma' problemi meta jixtru prodotti jew servizzi mingħand bejjiegħ f'pajjiż Ewropew ieħor.

B'kollox insibu 29 ċentru f'dan in-Network, b'ċentru f'kull pajjiż membru, inkluż in-Norveġja u l-Iżlanda. Is-sena l-oħra, in-Network laħaq ftehim maċ-Ċentru Internazzjonali tal-Konsumatur fir-Renju Unit biex huma wkoll ikunu parti min dan in-Network u b'hekk inkun nistgħu naqsmu każijiet magħhom meta l-bejjiegħ ikun irreġistrat fir-Renju Unit.

F'kull ċentru nsibu esperti fil-liġijiet tal-konsumatur. Il-missjoni tagħna tibqa' li ngħinu lill-konsumaturi jifhmu d-drittijiet tagħhom u nipprovdu assistenza meta jkollhom xi diffikultà ma' bejjiegħ irreġistrat f'pajjiż membru ieħor inkluż l-Iżlanda, in-Norveġja u r-Renju Unit. Dan ma jfissirx li kull ilment li jinfetaħ maċ-ċentru jissolva. Iċ-ċentru f'Malta jirnexxielu jsolvi madwar żewġ terzi tal-ilmenti li jiġu reġistrati. Dan il-persentaġġ jiddependi minn diversi fatturi fosthom in-natura tal-każ, l-evidenza li jkollu l-konsumatur, jekk il-bejjiegħ jeżistix (għaliex nafu li sfortunatament ikun hawn konsumaturi li jisfaw vittmi ta' frodi fejn ir-rimedju jkun diffiċli ħafna), kif ukoll kemm il-bejjiegħ ikun lest jikkoopera maċ-ċentru biex naslu għall-ftehim.

In-natura tal-ilmenti li nirċievu bħala ċentru jvarjaw ħafna. Fost dawn ikollna ilmenti relatati ma titjiriet bħal dewmien jew kanċellament, kif ukoll bagalji li ma jaslux fil-ħin jew jaslu b'xi ħsara, problemi relatati ma kiri ta' karozzi, xiri t'għamara barra minn Malta jew mill-fiera mingħand bejjiegħ li hu rreġistrat barra minn Malta, u xiri ta' oġġetti ta' kwalità inferjuri jew mhux konformi mal-kuntratt tax-xiri. Fl-2024 iċ-Ċentru Ewropej għall-Konsumatur f'Malta għen 1,445 persuna u rnexxielu jikseb lura l-ammont ta' kważi €220,000, bl-aktar ilment komuni jibqa' dak tat-trasport. Aktar tard matul din is-sena in-Network se jkun qed jagħlaq l-20 anniversarju mittwaqqif tiegħu. Malta saret membru ta' dan in-Network fl-2007.

Il-kooperazzjoni bejn iċ-ċentri hija l-qofol tan-Network. Meta jiġi ppreżentat ilment, iċ-ċentru li jkun qed jilqa' l-ilment tal-konsumatur jaħdem maċ-ċentru fejn ikun irreġistrat il-bejjiegħ biex jekk hu possibbli jaslu għal soluzzjoni. Permezz ta' din il-kollaborazzjoni bejn iċ-ċentri kollha, aħna nkunu nistgħu ngħelbu diffikultajiet kemm dawk lingwistiċi kif ukoll dawk legali.

F'każ riċenti, konsumatur Malti xtara biljett minn linja tal-ajru rreġistrata l-Irlanda. Meta mar l-ajruport skopra li se jkollu dewmien ta' aktar minn tlett sigħat, u allura l-konsumatur ħaseb li għandu dritt għall-kumpens skont id-Direttiva Ewropea. Wara li dan l-ilment ġie miċħud minnaħa tal-kumpanija, il-konsumatur għamel kuntatt magħna fejn aħna tlabnih jgħaddi d-dettalji u dokumenti. Ilmument li kellna d-dokumenti, għaddejnihom liċ-Ċentru Irlandiż biex ikun jista' jagħmel kuntatt mal-kumpanija. F'dan il-każ il-linja tal-ajru kienet korretta għaliex id-dewmien ma kienx minħabba l-aġir tagħha imma minħabba l-kontroll tat-traffiku tal-ajru. Il-kumpanija għaddiet il-provi u b'hekk aħna stajna ninfurmaw lill-konsumatur li f'tali ċirkustanzi l-kumpens ma japplikax.

Bħala Membri fl-Unjoni Ewropea, ħafna Maltin jibbenefikaw minn għażla aktar wiesgħa ta' prodotti li joffri s-suq komuni. L-irwol tagħna hu li mhux biss ngħinu lill-konsumaturi jieħdu rimedju xieraq meta ma jiġux ipprovduti bil-prodotti u servizzi skont il-ftehim tax-xiri, imma wkoll li jsaħħu l-fiduċja fis-suq komuni. Kif nafu l-internet fih ħafna pożittiv imma hemm minn juża din l-għodda hekk indispensabbli fiddinja li qed ngħixu fiha biex jiffroda lill-konsumaturi. Għalhekk jekk meta tkunu qed tixtru ma tkunux konvinti mill-bejjiegħ, għandkom tieqfu, taraw esperjenzi ta' konsumaturi li diġà akkwistaw xi oġġetti mingħand dan il-bejjiegħ, id-dettalji tal-bejjiegħ u jekk tkunu għadkom mhux konvinti tistgħu tkellmuna u aħna nkunu nistgħu niggwidawkom jekk għandkomx tkomplu bl-akkwist tagħkom.

Importanti li tkunu ċerti li x-xiri qed isir mingħand bejjiegħ u mhux mingħand individwu, għaliex il-liġi tal-konsumatur ma tapplikax fi tranżazzjonijiet ta' xiri bejn żewġ individwi. Tajjeb li tkun taf, li jekk inti tixtri oġġett mingħand individwu ieħor, dik it-transazzjoni ma taqax taħt il-liġi tal-konsumatur u aħna bħala ċentru ma nkunux nistgħu nieħdu l-ilment tiegħek jekk ikollok problema. Il-liġi tal-konsumatur lanqas tapplika jekk inti xtrajt oġġett u għamilt użu minn numru tal-VAT, f'għajnejn il-liġi inti bejjiegħ ukoll anke jekk l-oġġett se tkun qed tagħmel użu minnu inti personali.

L-għan aħħari ta' dan iċ-ċentru huwa li jgħin lill-konsumaturi jaslu għall-ftehim amikevoli mal-bejjiegħ f'każ ta' tilwima bejniethom. Minbarra hekk 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 skemi alternattivi bħar-Riżoluzzjoni Alternattiva ta' Tilwim (ADR), il-proċedura bankarja magħrufa bħala chargeback procedure, kif ukoll il-Proċedura Ewropea għal Talbiet Żgħar (ESCP).

Jekk għandkom xi diffikultà ma' bejjiegħ f'wieħed mit-30 pajjiż f'dan in-Network, tistgħu tagħmlu kuntatt magħna permezz ta' diversi metodi, fosthom billi ċċemplu fuq 23952360, billi timlew ilment minfuq is-sit tagħna https://eccnetmalta.gov.mt/, permezz tal-posta elettronika ecc.malta@mccaa.org.mt, kif ukoll tistgħu żżuru l-uffiċċju tagħna ġewwa 47A, Triq Nofsinhar, il-Belt Valletta.

Għall-aktar informazzjoni dwar id-drittijiet ta' xiri minn pajjiżi Stati Membri tal-UE jew biex wieħed jiftaħ ilment kontra bejjiegħ li hu bbażat fl-UE, wieħed għandu jikkuntattja lill-ECC-Malta billi jżur il-website ta' dan l-istess Ċentru fuq: www.eccnetmalta.gov.mt.