

LEĠISLAZZJONI SUSSIDJARJA 378.18

REGOLAMENTI DWAR IS-SOLUZZJONI ALTERNATTIVA GĦAT-TILWIM (ADR) TAL-KONSUMATUR (ĠENERALI)

20 ta' Novembru, 2015*

L-AVVIŻ LEGALI 374 tal-2015, kif emendat bl-Att XVI tal-2019.

TAQSIMA I

Preliminari

1. It-titolu ta' dawn ir-regolamenti hu r-Regolamenti dwar is-Soluzzjoni Alternattiva għat-Tilwim (ADR) tal-Konsumatur (Ġenerali). Titolu u għan.

(2) L-għan ta' dawn ir-regolamenti huwa li jimplimenta d-Direttiva 2013/11/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-21 ta' Mejju 2013 dwar is-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim tal-konsumaturi u li temenda r-Regolament (KE) Nru 2006/204 u d-Direttiva 2009/22/KE.

2. (1) Kull referenza f'dawn ir-regolamenti għal "l-Att" hija referenza għall-Att dwar l-Affarijiet tal-Konsumatur, u d-dispożizzjonijiet tal-artikoli 2 u 43A tal-imsemmi Att għandhom japplikaw għal dawn ir-regolamenti, iżda t-tifsiriet fis-subregolament (2) għandhom dejjem jingħataw preċedenza għall-finijiet ta' dawn ir-regolamenti. Tifsir
Emendat.
Kap. 378.

(2) F'dawn ir-regolamenti, kemm-il darba r-rabta tal-kliem ma teħtieġx xort'oħra -

"ADR" tfisser soluzzjoni alternattiva għat-tilwim;

"Ġentru Ewropew tal-Konsumatur Malta" jew "ECC Malta" tfisser iċ-Ġentru Ewropew tal-Konsumatur ġewwa Malta li jopera bħala parti minn grupp ta' Ġentri Ewropej tal-Konsumaturi tal-Unjoni Ewropea msenslin ma' xulxin;

"Direttiva dwar l-ADR tal-konsumatur" tfisser id-Direttiva 2013/11/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-21 ta' Mejju 2013 dwar is-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim tal-konsumaturi u li temenda r-Regolament (KE) Nru 2006/2004 u d-Direttiva 2009/22/KE;

"entità tal-ADR" tfisser kull entità, irrispettivament minn kif inhi msemmija jew minn kif issir referenza għaliha, li hija mwaqqfa fuq bażi li tibqa' fit-tul u toffri s-soluzzjoni għal tilwima permezz ta' proċedura tal-ADR u li tagħmel parti minn lista abbażi tar-regolament 20;

"Kunsill" tfisser il-Kunsill għall-Affarijiet tal-Konsumatur imwaqqaf taht it-Taqsima II tal-Att dwar l-Affarijiet tal-Konsumatur; Kap. 378.

"negozjant" tfisser kull persuna naturali jew persuna ġuridika,

*ara r-regolament 1(3) ta' dawn ir-Regolamenti, kif promulgati oriġinarjament.

irrispettivament minn jekk ikollhiex sid privat jew pubbliku, li taġixxi, kif ukoll permezz ta' persuna li taġixxi f'isimha jew għaliha, għal skopijiet li għandhom x'jaqsmu mal-kummerċ, in-negożju, is-sengħa jew il-professjoni tagħha;

"proċedura tal-ADR" tfisser proċedura, skont ir-regolament 3, li tikkonforma mal-htigiet stabbiliti f'dawn ir-regolamenti u li titwettaq minn entità tal-ADR;

L.S. 12.19.

"Qorti Ċivili" tfisser il-Qorti Ċivili (Sezzjoni tal-Kummerċ) kif imwaqqfa bl-artikolu 3 tal-Ordni dwar it-Twaqqif ta' Sezzjonijiet tal-Qrati Ċivili;

"tilwima domestika" tfisser tilwima kuntrattwali li tqum minn kuntratt ta' bejgħ jew ta' servizz fejn, meta l-konsumatur jordna dawk l-oġġetti jew is-servizzi, il-konsumatur ikun residenti fl-istess Stat Membru bħal dak fejn ikun stabbilit in-negożjant; u

"tilwima transkonfini" tfisser tilwima kuntrattwali li tqum minn kuntratt ta' bejgħ jew ta' servizz fejn, meta l-konsumatur jordna dawk l-oġġetti jew is-servizzi, il-konsumatur ikun residenti fi Stat Membru ieħor għajr l-Istat Membru fejn ikun stabbilit in-negożjant.

(3) Negożjant huwa mwaqqaf:

- (a) jekk in-negożjant huwa persuna naturali, fejn ikollu n-negożju tiegħu; u
- (b) jekk in-negożjant huwa kumpannija jew persuna ġuridika oħra jew assoċjazzjoni ta' persuni naturali jew ġuridiċi, fejn ikollu s-sede statutorja tiegħu, l-amministrazzjoni ċentrali jew il-post tan-negożju tiegħu, li jinkludi fergħa, aġenzija jew kull stabbiliment ieħor.

(4) Entità tal-ADR hija mwaqqfa:

- (a) jekk tithaddem minn persuna naturali, fil-post fejn twettaq attivitajiet tal-ADR; jew
- (b) jekk tithaddem minn persuna ġuridika jew assoċjazzjoni ta' persuni naturali jew ġuridiċi, fil-post fejn dik il-persuna ġuridika jew dik l-assocjazzjoni ta' persuni naturali jew ġuridiċi twettaq attivitajiet tal-ADR, jew fejn għandha s-sede statutorja tagħha; jew
- (c) jekk tithaddem minn awtorità jew korp pubbliku ieħor, fil-post fejn dik l-awtorità jew korp pubbliku ieħor ikollhom s-sede tagħha.

Applikazzjoni
tar-regolamenti.

3. (1) Dawn ir-regolamenti għandhom japplikaw għal proċeduri għas-soluzzjoni barra mill-qrati ta' tilwim li jikkonċernaw obbligi kuntrattwali domestiċi u transkonfini li jirriżultaw minn kuntratti ta' bejgħ jew kuntratti ta' servizz bejn negożjant imwaqqaf fl-Unjoni Ewropea u konsumatur residenti fl-Unjoni permezz tal-intervent ta' entità tal-ADR li tipproponi jew timponi soluzzjoni jew tlaqqa' lill-partijiet flimkien bi l-għan li tiffacilita soluzzjoni bonarja.

(2) Dawn ir-regolamenti ma għandhomx japplikaw għal:

- (a) proċeduri quddiem entitajiet għal soluzzjoni tat-tilwim fejn il-persuni naturali responsabbli għas-soluzzjoni tat-tilwim ikunu impjegati ma' jew imħallsa esklużivament min-negozjant individwali;
- (b) proċeduri quddiem sistemi għat-trattament ta' lmenti tal-konsumaturi mhaddma 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 jew magħstrat biex isolvu tilwima matul proċedura ġudizzjarja li tikkonċerna dik it-tilwima;
- (g) proċeduri mibdiya minn negozjant kontra konsumatur;
- (h) servizzi tas-saħħa mogħtija minn professjonisti tas-saħħa lil pazjenti biex ikun evalwat, miżmum jew mregġa' lura l-istat ta' saħħithom, li jinkludu wkoll il-preskrizzjoni, il-preparazzjoni u l-forniment ta' prodotti mediċinali u tagħmir mediku; u
- (i) fornituri pubbliċi ta' edukazzjoni ulterjuri jew għolja.

(3) Xejn f'dawn ir-regolamenti ma għandu jkun interpretat bħala impediment fuq persuna li teżerċita d-dritt ta' aċċess tagħha għas-sistema ġudizzjarja.

4. Sakemm ma jingħadx xort'oħra f'dawn ir-regolamenti, jekk xi dispożizzjoni ta' dawn ir-regolamenti tmur kontra xi dispożizzjoni mniżżla f'xi liġi nazzjonali oħra li tirregola proċeduri ta' rimedju barra mill-qorti mibdiya minn konsumatur kontra negozjant, id-dispożizzjonijiet ta' dawn ir-regolamenti għandhom jingħataw preċedenza.

Relazzjoni ma' leġislazzjoni nazzjonali oħra.

TAQSIMA II

Aċċess għal u htigiet meħtieġa applikabbli għal entitajiet tal-ADR u proċeduri tal-ADR

5. Entitajiet tal-ADR għandhom:

- (a) iżommu sit elettroniku aġġornat li jipprovdi lill-partijiet aċċess faċli għall-informazzjoni li tikkonċerna l-proċedura tal-ADR, u li permezz tal-istess sit elettroniku l-konsumaturi jkunu jistgħu jressqu lment flimkien mad-dokumenti meħtieġa li jsostnu dak l-ilment;
- (b) jipprovdu lill-partijiet, fuq talba tagħhom, l-informazzjoni msemmija fil-paragrafu (a) fuq mezz li jibqa' tajjeb għal hafna żmien;
- (c) fejn applikabbli, jagħmluha possibbli għall-konsumatur li jressaq ilment mingħajr ma jkun imqabbad mas-sit elettroniku (*offline*);
- (d) jippermettu l-iskambju ta' informazzjoni bejn il-partijiet permezz ta' mezzi elettronici jew, jekk applikabbli, bil-posta;

Obbligu fuq l-entitajiet tal-ADR dwar il-htigiet ta' informazzjoni.

- (e) jaċċettaw kemm it-tilwim domestiku kif ukoll dak transkonfini, kif ukoll tilwim irregolat mir-Regolament (UE) Nru 524/2013; u
- (f) jieħdu l-miżuri kollha meħtieġa sabiex jiżguraw li l-ipproċessar tad-*data* personali jikkonforma mal-liġijiet nazzjonali dwar il-protezzjoni tad-*data* personali.

Raġunijiet li bihom entità tal-ADR tista' ma taċċettax li tiegħu hsieb xi tilwima partikolari.

6. (1) Entità tal-ADR tista', bil-kunsens tal-Kunsill il-quddiem u bil-miktub, iżżomm jew iddahhal regoli proċedurali li jżommuha milli taċċetta xi tilwima partikolari abbażi li:

- (a) il-konsumatur ma ppruvax jikkuntattja lin-negozjant ikkonċernat sabiex jiddiskuti l-ilment tiegħu u jfittex, bħala l-ewwel pass, li jsolvi l-kwistjoni direttament man-negozjant;
- (b) it-tilwima tkun frivola jew vessatorja;
- (c) it-tilwima hija jew diġà tkun giet ikkunsidrata minn entità oħra tal-ADR jew minn qorti jew tribunal kompetenti;
- (d) il-valur tat-talba huwa inqas jew aktar minn limitu monetarju speċifikat minn qabel;
- (e) il-konsumatur ma ressaqx l-ilment lill-entità tal-ADR fil-limitu ta' żmien speċifikat minn qabel, li m'għandux ikun inqas minn sena mid-*data* meta l-konsumatur ressaq l-ilment lin-negozjant; u
- (f) it-trattament ta' din it-tip ta' tilwima jista' jfixxkel serjament l-operazzjoni effettiva tal-entità tal-ADR:

Iżda l-Kunsill għandu jiddeċiedi jekk jagħtix il-kunsens tiegħu jew le fi żmien sebat ijiem tax-xogħol minn meta jkun irċieva t-talba mill-entità tal-ADR. Meta jagħmel dan, il-Kunsill għandu jgħarraf lill-entità ADR ikkonċernata bil-miktub bir-raġunijiet tad-deċiżjoni tiegħu.

(2) Bla hsara għad-dispożizzjonijiet tas-subregolament (1), meta entità tal-ADR, abbażi tar-regoli proċedurali tagħha, ma tkunx tista' tikkunsidra tilwima li tkun giet mibgħuta lilha, dik l-entità tal-ADR għandha tagħti lill-partijiet fit-tilwima spjegazzjoni bil-miktub tar-raġunijiet li għalihom ma tkunx ikkunsidrat it-tilwima fi żmien tliet gimghat minn meta tkun irċeviet il-fajl tat-tilwima:

Iżda dawk ir-regoli proċedurali ma għandhomx ifixxlu b'mod sinifikanti l-aċċess tal-konsumaturi għal proċeduri tal-ADR, kif ukoll meta jkun hemm tilwim transkonfini.

(3) Meta, skont id-dispożizzjonijiet tas-subregolament (1)(d), entità tal-ADR ikollha permess li tistabbilixxi limiti monetarji speċifikati minn qabel sabiex ikun limitat l-aċċess għall-proċeduri tal-ADR tagħha, dawk il-limiti ma għandhomx ikunu stabbiliti f'livell fejn ifixxlu b'mod sinifikanti l-aċċess tal-konsumaturi għall-immaniġġjar tal-ilmenti minn dik l-entità tal-ADR.

7. (1) Persuna naturali responsabbli mill-ADR:

Hila, indipendenza
u imparzjalità.

- (a) għandha jkollha l-għarfien u l-hiliet meħtieġa fil-qasam tas-soluzzjoni alternattiva jew ġudizzjarja għat-tilwim tal-konsumaturi, kif ukoll għarfien ġenerali tal-liġi;
- (b) għandha tkun maħtura biex taqdi dawn id-dmirijiet għal żmien biżżejjed biex tkun żgurata l-indipendenza tal-azzjonijiet tagħha, u ma tkunx tista' titwaqqaf mid-dmirijiet tagħha mingħajr raġuni valida;
- (c) ma għandhiex tkun soġġetta għal xi istruzzjonijiet minn xi wahda mill-partijiet jew mir-rappreżentanti tagħha;
- (d) ma għandux ikollha l-hlas tagħha marbut mar-rizultat tal-proċedura; u
- (e) għandha mingħajr dewmien żejjed tgharraf lill-entità tal-ADR b'kull ċirkostanza li tista', jew li tista' titqies li, taffettwa l-indipendenza u l-imparzjalità tagħha jew li tqajjem kunflitt ta' interess ma' xi wahda mill-partijiet fit-tilwima li hija giet mitluba ssolvi. L-obbligu li tgharraf ċirkostanzi bħal dawn għandu jkun obbligu kontinwu tul il-proċedura tal-ADR kollha. Dan l-obbligu iżda ma japplikax meta l-entità tal-ADR tkun magħmula minn persuna naturali wahda biss:

Iżda, f'ċirkostanzi bħal dawn, entità tal-ADR għandu jkollha proċeduri fis-sehħ sabiex jiġi żgurat li:

- (i) il-persuna naturali kkonċernata tinbidel b'persuna naturali oħra li tiġi fdata bit-tmexxja tal-proċedura tal-ADR; jew, fin-nuqqas ta' dan,
- (ii) il-persuna naturali kkonċernata tirrinunzja milli tmexxi l-proċedura tal-ADR u, fejn hu possibbli, l-entità tal-ADR tipproponi lill-partijiet biex jipprezentaw it-tilwima lil entità oħra tal-ADR li hija kompetenti biex tiegħu hsieb it-tilwima; jew, fin-nuqqas ta' dan
- (iii) il-partijiet jiġu infurmati biċ-ċirkostanzi u l-persuna naturali kkonċernata tithalla tkompli bil-proċedura tal-ADR biss fil-każ li l-partijiet ma joġġezzjonawx wara li jkunu ġew infurmati biċ-ċirkostanzi u bid-dritt tagħhom li joġġezzjonaw:

Iżda wkoll id-dispożizzjonijiet tas-subregolament (1)(e) għandhom ikunu bla ħsara għad-dispożizzjonijiet tar-regolament 10(2)(a).

(2) Meta l-persuni responsabbli mill-ADR jiffurmaw parti minn korp kolleġjali, l-entità tal-ADR ikkonċernata għandha tiżgura illi hemm numru ndaq ta' rappreżentanti tal-interessi tal-konsumaturi u ta' rappreżentanti tal-interessi tan-negozjanti.

(3) Meta l-persuni responsabbli minn ADR huma impjegati ta' jew imħallsa b'mod esklużiv minn organizzazzjoni professjonali jew assoċjazzjoni kummerċjali li tagħha n-negozjant huwa

membru, l-entità tal-ADR għandha tiżgura li, flimkien mal-htigijiet imniżżla fis-subregolamenti (1) u (2), dawn il-persuni għandhom fondi separati u ddedikati għall-użu tagħhom li huma biżżejjed biex jagħmlu xogħolhom:

Iżda dan is-subregolament ma japplikax meta l-persuni responsabbli kkonċernati jagħmlu parti minn korp kolleġjali magħmul minn numru ndaq ta' rappreżentanti ta' organizzazzjoni professjonali jew assoċjazzjoni kummerċjali li magħha huma impjegati jew minnha imhallsa, u minn organizzazzjonijiet tal-konsumaturi.

(4) Għall-finijiet tas-subregolament (1)(a), il-Kunsill għandu jinkoraġġixxi u jassisti b'mod attiv entitajiet tal-ADR sabiex jagħtu taħriġ lill-persuni naturali responsabbli mill-ADR:

Iżda fejn dan it-taħriġ jiġi mogħti, il-Kunsill għandu jissorvelja l-iskemi tat-taħriġ stabbiliti mill-entitajiet tal-ADR abbażi tal-informazzjoni li giet ikkomunikata lilu skont ir-regolament 19(2)(g).

Trasparenza.

8. (1) Entità tal-ADR għandha ttipprovdi lill-pubbliku fuq is-sit elettroniku tagħha, fuq mezz li jibqa' tajjeb għal hafna żmien meta tiġi mitluba għal dan, u b'kull mezz ieħor li tista' tqis xieraq, informazzjoni ċara u li tista' tinftiehem faċilment dwar:

- (a) id-dettalji ta' kuntatt tagħha, li jinkludi l-indirizz postali u dak elettroniku;
- (b) il-fatt li hija elenkata skont id-dispożizzjonijiet tar-regolament 20(2);
- (c) il-persuni responsabbli għall-ADR tagħha, il-metodu tal-hatra tagħhom jew tagħhom u t-tul tal-mandat tagħhom;
- (d) il-ħila, l-imparzjalità u l-indipendenza tal-persuni responsabbli mill-ADR;
- (e) is-shubija tagħha ġewwa gruppi ta' entitajiet tal-ADR imsenslin ma' xulxin li jiffaċilitaw is-soluzzjoni għat-tilwim transkonfini, jekk ikun applikabbli;
- (f) it-tipi ta' tilwim li hija kompetenti tiegħu ħsieb, kif ukoll kull limitu jekk applikabbli;
- (g) ir-regoli proċedurali li jirregolaw is-soluzzjoni ta' tilwima u r-raġunijiet għaliex l-entità tal-ADR tista' ma taċċettax li tiegħu ħsieb tilwima speċifika abbażi tar-regolament 6(1);
- (h) il-lingwi li bihom jistgħu jitressqu l-ilmenti lill-entità tal-ADR u li bihom titmexxa l-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) kull ħtieġa preliminari li l-partijiet jistgħu jkollhom jissodisfaw qabel ma tkun tista' tinbeda proċedura tal-ADR, kif ukoll il-kundizzjoni li jsir tentattiv

mill-konsumatur sabiex il-kwistjoni tissolva direttament man-negozjant;

- (k) jekk il-partijiet jistgħux jirtiraw mill-proċedura jew le;
- (l) l-ispejjeż, jekk ikun hemm, li għandhom ibatu l-partijiet, kif ukoll kull regola dwar id-deċiżjoni tal-ispejjeż fi tmiem tal-proċedura;
- (m) it-tul medju tal-proċedura tal-ADR;
- (n) l-effett legali tar-riżultat tal-proċedura tal-ADR, li jinkludi l-penalitajiet għan-nuqqas ta' konformità fil-każ ta' deċiżjoni li jkollha effett vinkolanti fuq il-partijiet, jekk applikabbli; u
- (o) l-eżegwibilità tad-deċiżjoni tal-ADR, jekk relevanti:

Iżda il-Kunsill jista' minn żmien għal żmien jitlob lill-entitajiet tal-ADR li jżommu informazzjoni bħal dik b'kull mezz ieħor li jista' jikkunsidra xieraq.

(2) Entitajiet tal-ADR għandhom jipprovdu lill-pubbliku fuq is-siti elettronici tagħhom, fuq mezz li jibqa' tajjeb għal hafna żmien meta jiġu mitluba għal dan, u b'kull mezz ieħor li jistgħu jqisu xieraq, rapporti annwali tal-attivitajiet, liema rapporti għandhom jinkludu l-informazzjoni li ġejja li għandha x'taqsam kemm ma' tilwim domestiku kif ukoll ma' tilwim transkonfini:

- (a) l-għadd ta' tilwim li rċevew u t-tipi ta' lmenti li kellhom x'jaqsmu magħhom;
- (b) kull problema sistematika jew sinifikanti li ssehh ta' spiss u li twassal għal tilwim bejn il-konsumaturi u n-negozjanti. Informazzjoni bħal din jista' jkollha magħha rakkomandazzjonijiet dwar kif problemi bħal dawk jistgħu jiġu evitati jew solvuti fil-futur, sabiex jgħollu l-istandards tan-negozjanti u jiffaċilitaw l-iskambju ta' informazzjoni u tal-aħjar prattiċi;
- (c) ir-rati ta' tilwim li l-entità tal-ADR ma aċċettatx li tiegħu hsieb u s-sehem f'perċentwali tat-tipi ta' raġunijiet għal rifjuti bħal dawn kif imsemmija fir-regolament 6(1);
- (d) is-sehem f'perċentwali ta' proċeduri tal-ADR li ma tkomplewx u, jekk magħrufa, ir-raġunijiet għalfejn ma tkomplewx;
- (e) iż-żmien medju meħud biex jiġi solvut it-tilwim;
- (f) ir-rata ta' konformità, jekk tkun magħrufa, mar-riżultati tal-proċeduri tal-ADR; u
- (g) il-kooperazzjoni bejn entitajiet tal-ADR fi hdan grupp ta' entitajiet tal-ADR imsenslin ma' xulxin li jiffaċilitaw is-soluzzjoni tat-tilwim transkonfini, jekk applikabbli.

9. Il-Kunsill għandu jiżgura li l-proċeduri tal-ADR ikunu effettivi u li proċeduri bħala dawk jissodisfaw il-htigiet li ġejjin, jiġifieri:

Effikaċja.

- (a) il-proċedura tal-ADR tkun disponibbli u aċċessibbli

faċilment kemm fuq is-siti elettronici kif ukoll meta ma jkunx hemm konnessjoni mas-sit elettroniku (*offline*) ghaż-żewġ partijiet irrispettivament mill-post fejn jinsabu;

- (b) il-partijiet għandhom aċċess għall-proċedura mingħajr ma jkunu obbligati jqabdu avukat jew konsulent legali, iżda l-proċedura ma għandhiex iċċaħhad lill-partijiet mid-dritt tagħhom għal parir indipendenti jew li jkunu rrappreżentati jew megħjuna minn terza persuna f'kull stadju tal-proċedura;
- (c) il-proċedura tal-ADR tkun mingħajr ħlas jew disponibbli bi ħlas nominali għall-konsumaturi;
- (d) l-entità tal-ADR li tkun irċeviet ilment tavża lill-partijiet fit-tilwima malli tkun irċeviet id-dokumenti kollha li jinkludu l-informazzjoni rilevanti li għandha x'taqsam mal-ilment; u
- (e) ir-riżultat tal-proċedura tal-ADR ikun disponibbli fi żmien disghin (90) gurnata kalendarja mid-data li fiha l-entità tal-ADR tkun irċeviet il-fajl komplut tal-ilment:

Iżda fil-każ ta' tilwim kumpless ħafna, l-entità tal-ADR responsabbli tista', fid-diskrezzjoni tagħha, iżżid il-perjodu ta' disghin gurnata kalendarja, f'liema każ, il-partijiet għandhom jiġu infurmati dwar kull żjeda ta' dak il-perjodu u dwar it-tul ta' żmien mistenni li ser ikun meħtieġ għall-konklużjoni tat-tilwima.

Ekwità.

10. (1) Entità tal-ADR għandha tiżgura illi fil-proċeduri tal-ADR:

- (a) il-partijiet għandhom il-possibbiltà, f'perjodu ta' żmien raġonevoli, li jesprimu l-opinjoni tagħhom, li l-entità tal-ADR tagħtihom l-argumenti, l-evidenza, id-dokumenti u l-fatti mressqa mill-parti l-oħra, kull dikjarazzjoni magħmula u opinjonijiet mogħtija mill-esperti, u li jkunu jistgħu jikkummentaw fuqhom;
- (b) il-partijiet jiġu mgħarrfa li mhumiex obbligati jqabdu avukat jew konsulent legali, iżda jistgħu jfittxu parir indipendenti jew ikunu rrappreżentati jew megħjuna minn terza persuna f'kull stadju tal-proċedura; u
- (c) il-partijiet jiġu avżati bir-riżultat tal-proċedura tal-ADR bil-miktub jew fuq mezz li jibqa' tajjeb għal ħafna żmien, u jingħataw dikjarazzjoni tar-raġunijiet li fuqhom ikun ibbażat dan ir-riżultat.

(2) Fil-proċeduri tal-ADR li għandhom l-ghan li jsolvu t-tilwim billi jipproponu soluzzjoni, l-entità tal-ADR għandha tiżgura illi:

- (a) il-partijiet għandhom il-possibbiltà li jirtiraw mill-proċedura f'kull stadju jekk ma jkunx sodisfatti bil-prestazzjoni jew bl-operat tal-proċedura u meta jsir dan, għandha tiżgura illi l-partijiet huma infurmati b'dan id-dritt qabel ma tibda l-proċedura:

Iżda meta l-proċedura tal-ADR titlob li l-parteċipazzjoni tan-negozjant hija obbligatorja, din il-ħtieġa għandha tapplika biss għall-konsumatur;

- (b) il-partijiet, qabel ma jaqblu ma' jew isegwu soluzzjoni li tkun giet sugġerita, jiġu mgħarrfa li:
 - (i) għandhom l-għażla jekk jaqblux ma' jew isegwux is-soluzzjoni sugġerita jew le;
 - (ii) il-parteċipazzjoni fil-proċedura ma tippregudikax il-possibbiltà li wiehed ifittex rimedju permezz ta' proċeduri f'qort jew tribunal kompetenti; u
 - (iii) is-soluzzjoni sugġerita tista' tkun differenti mir-riżultat determinat minn qorti jew tribunal kompetenti li japplikaw regoli legali;
- (c) il-partijiet, qabel ma jaqblu ma' jew isegwu soluzzjoni sugġerita, għandhom ikunu mgħarrfa dwar l-effett legali li jirriżulta jekk jaqblu ma' jew isegwu dik is-soluzzjoni sugġerita; u
- (d) il-partijiet għandhom jingħataw perjodu ta' żmien raġonevoli sabiex jirriflett u qabel ma jesprimu l-kunsens tagħhom għal soluzzjoni sugġerita jew qbil amikevoli.

(3) Meta l-proċeduri tal-ADR jipprovdu illi r-riżultat isir vinkolanti fuq in-negozjant hekk kif il-konsumatur ikun aċċetta s-soluzzjoni sugġerita, is-subregolament (2) għandu jinftiehem li japplika biss għall-konsumatur.

11. (1) Ftehim bejn konsumatur u negozjant biex iressqu lmenti lil entità tal-ADR mhux vinkolanti fuq il-konsumatur jekk ftehim bħal dak ikun gie konkluz qabel ma tkun qamet it-tilwima u jekk ikollu l-effett li jcaħħad lill-konsumatur mid-dritt tiegħu li jressaq azzjoni quddiem il-qrati jew it-tribunali kompetenti għas-soluzzjoni tat-tilwim. Libertà.

(2) Meta l-proċedura tal-ADR għandha l-għan li ssolvi t-tilwima billi timponi soluzzjoni, is-soluzzjoni imponuta tista' tkun vinkolanti fuq il-partijiet biss jekk huma jkunu ġew mgħarrfa bin-natura vinkolanti tagħha minn qabel u aċċettawha b'mod speċifiku:

Iżda aċċettazzjoni speċifika min-negozjant mhijiex mitluba jekk il-proċedura tal-ADR tipprovdi li s-soluzzjonijiet huma vinkolanti fuq in-negozjanti.

12. (1) Meta jkun hemm proċedura tal-ADR li għandha l-għan li ssolvi t-tilwima billi timponi soluzzjoni fuq il-konsumatur: Legalità.

- (a) is-soluzzjoni imponuta ma għandhiex iċcaħħad lill-konsumatur, bħala riżultat tagħha, mill-protezzjoni mogħtija lilu skont id-dispożizzjonijiet li minnhom ma jistax ikun hemm deroga bi qbil bis-saħħa tal-liġi tal-Istat Membru li fih il-konsumatur u n-negozjant huma abitwalment residenti;

- (b) meta l-ligi applikabbli għal kuntratt ta' bejgħ jew ta' servizzi tiġi stabbilita skont l-Artikolu 6(1) u (2) tar-Regolament (KE) Nru 593/2008, is-soluzzjoni imponenta ma għandhiex iċċaħħad lill-konsumatur, bħala riżultat tagħha, mill-protezzjoni mogħtija lill-konsumatur id-dispożizzjonijiet li minnhom ma jistax ikun hemm deroga bi qbil bis-saħħa tal-ligi tal-Istat Membru li fih il-konsumatur huwa abitwalment residenti; u
- (c) meta l-ligi applikabbli għal kuntratt ta' bejgħ jew ta' servizzi tiġi stabbilita skont l-Artikolu 5(1) sa (3) tal-Konvenzjoni ta' Ruma tad-19 ta' Ġunju 1980 dwar il-ligi applikabbli għall-obbligi kuntrattwali, is-soluzzjoni imponenta mill-entità tal-ADR ma għandhiex iċċaħħad lill-konsumatur, bħala riżultat tagħha, mill-protezzjoni mogħtija lill-konsumatur mir-regoli obbligatorji tal-ligi tal-Istat Membru li fih il-konsumatur huwa abitwalment residenti.

(3) Għall-finijiet ta' dan ir-regolament, ir-"residenza abitwali" għandha tkun stabbilita skont ir-Regolament (KE) Nru 593/2008.

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

13. Il-partijiet li jippruvaw isolvu tilwima billi jirrikorru għall-proċeduri tal-ADR li r-riżultat tagħhom ma jkunx vinkolanti fuqhom, ma għandhomx sussegwentement ikunu mcaħħda milli jibdwu proċeduri għodżżarji dwar dik it-tilwima bħala riżultat tal-iskadenza tal-perijodi ta' limitazzjoni jew ta' preskrizzjoni kif mogħtija fil-ligi nazzjonali matul il-proċedura tal-ADR:

Iżda dan ir-regolament għandu jkun bla ħsara għad-dispożizzjonijiet dwar il-limitazzjoni jew il-preskrizzjoni li jinsabu f'xi ftehim internazzjonali li Malta tagħmel parti minnu.

TAQSIMA III

Informazzjoni u kooperazzjoni

Informazzjoni lill-konsumatur li għandha tkun mogħtija min-negozjant.

14. (1) In-negozjant għandu jgħarraf lill-konsumaturi dwar l-entità tal-ADR li biha huwa kopert, meta dak in-negozjant jimpenja ruħu sabiex, jew ikun obligat li, juża dik l-entità għas-soluzzjoni ta' tilwim mal-konsumaturi:

Iżda dik l-informazzjoni għandha tinkludi l-indirizz tas-sit elettroniku tal-entità tal-ADR rilevanti u għandha tingħata b'mod ċar, li jinftehem u li tkun faċilment aċċessibbli fis-sit elettroniku tan-negozjant, jekk dan ikun jeżisti u, jekk applikabbli, fit-termini u l-kondizzjonijiet ġenerali tal-kuntratti ta' bejgħ jew ta' servizzi bejn in-negozjant u konsumatur.

(2) Meta tilwima bejn konsumatur u negozjant ma tistax tissolva wara li jsir ilment direttament mill-konsumatur lin-negozjant, in-negozjant għandu jipprovi lill-konsumatur l-informazzjoni msemmija fis-subregolament (1) kif ukoll għandu jispeċifika jekk hux ser jagħmel użu mill-entità tal-ADR rilevanti sabiex tissolva t-tilwima:

Iżda informazzjoni bhal dik għandha tiġi mogħtija fuq karta

jew fuq mezz li jibqa' tajjeb għal hafna żmien.

15. Iċ-Ċentru Ewropew tal-Konsumatur Malta għandu jkun responsabbli li jgħin lill-konsumaturi sabiex jiksbu aċċess għall-entitajiet tal-ADR li joperaw fi Stat Membru ieħor li huma kompetenti biex jiehdu hsieb it-tilwim transkonfini tagħhom li jirriżultaw minn kuntratti ta' bejgħ jew ta' servizzi transkonfini:

Għajnuna
miċ-Ċentru
Ewropew
tal-Konsumatur
f'Malta.

Iżda l-Ministru, wara konsultazzjoni mal-Kunsill, jista' b'avviż fil-Gazzetta jehtieg ukoll lil entitajiet pubbliċi li huma involuti f'xi qasam ta' protezzjoni tal-konsumatur sabiex jagħtu dik l-għajnuna lill-konsumaturi marbuta mas-settur speċifiku dwar protezzjoni tal-konsumatur li jista' jaqa' taħt il-kompetenza tagħhom.

16. (1) L-entitajiet tal-ADR, l-ECC Malta u fejn xieraq, kull entità oħra li tista' tkun mahtura skont ir-regolament 15, għandhom jipprovdu lill-pubbliku fuq is-siti elettronici tagħhom, holqa għas-siti elettroniku tal-Kummissjoni Ewropea, ukull meta jkun possibbli fuq mezz li jibqa' tajjeb għal hafna żmien fil-bini tagħhom, il-lista tal-entitajiet tal-ADR imsemmija fil-paragrafu 4 tal-Artikolu 20 tad-Direttiva dwar l-ADR tal-konsumatur.

Reklamar dwar
l-entitajiet
tal-ADR.

(2) Il-Kunsill għandu jinkoraġġixxi lill-organizzazzjonijiet tal-konsumaturi u lill-assoċjazzjonijiet tan-negozji relevanti sabiex jipprovdu lill-pubbliku fuq is-siti elettronici tagħhom u, b'mezz ieħor li huma jqisu xieraq, il-lista tal-entitajiet tal-ADR imsemmija fil-paragrafu 4 tal-Artikolu 20 tad-Direttiva dwar l-ADR tal-konsumatur kif ukoll it-tixrid xieraq ta' informazzjoni dwar kif il-konsumaturi jistgħu ikollhom aċċess għall-proċeduri tal-ADR għal soluzzjoni ta' tilwim li jaqgħu taħt dawn ir-regolamenti.

17. (1) L-entitajiet tal-ADR għandhom jikkooperaw ma' xulxin sabiex tinstab soluzzjoni għal tilwim transkonfini u għandhom jwettqu skambji regolari tal-aħjar prattiċi dwar is-soluzzjoni kemm ta' tilwim transkonfini kif ukoll ta' tilwim domestiku.

Kooperazzjoni u
skambju ta'
esperjenza bejn
l-entitajiet
tal-ADR.

(2) Meta jkun jeżisti grupp ta' entitajiet tal-ADR imsenslin ma' xulxin li jiffaċilita s-soluzzjoni ta' tilwim transkonfini f'qasam speċifiku għas-settur, il-Kunsill għandu jinkoraġġixxi lill-entitajiet tal-ADR li jiehdu hsieb tilwim f'dak il-qasam biex jidhlu membri ta' grupp bħal dak.

18. (1) Entitajiet tal-ADR u awtoritajiet pubbliċi nazzjonali li huma responsabbli għall-infurzar ta' kull aspekt mil-ligijiet dwar il-protezzjoni tal-konsumatur għandhom jikkooperaw ma' xulxin u jagħmlu skambju ta' informazzjoni dwar prattiċi f'setturi speċifiċi tan-negozju li dwarhom il-konsumaturi jkunu ressu lmenti ripetutament:

Kooperazzjoni
bejn entitajiet tal-
ADR u awtoritajiet
nazzjonali
fil-qasam
tal-protezzjoni
tal-konsumatur.

Iżda informazzjoni bħal dik għandha tinkludi l-ġoti ta' valutazzjoni u informazzjoni teknika minn dawn l-awtoritajiet pubbliċi nazzjonali lil entitajiet tal-ADR fejn valutazzjoni jew informazzjoni bħal dik ikunu meħtieġa għall-ġestjoni ta' tilwim individwali u jkunu diġà disponibbli.

(2) Kull kooperazzjoni u skambju ta' informazzjoni mogħtija abbażi ta' dan ir-regolament għandhom jikkonformaw mal-liġijiet dwar il-protezzjoni ta' *data* personali.

(3) Dan ir-regolament għandu jkun bla ħsara għad-dispożizzjonijiet dwar is-segretezza professjonali u kummerċjali li japplikaw għall-awtoritajiet pubbliċi nazzjonali li jinfurzaw liġijiet dwar il-protezzjoni tal-konsumatur, u entitajiet tal-ADR għandhom ikunu soġġetti għar-regoli ta' segretezza professjonali jew dmirijiet ekwivalenti ohra ta' kunfidenzjalità mnizzla fil-liġijiet nazzjonali.

Informazzjoni li għandha tkun avżata minn entità li trid taħdem bħala entità tal-ADR.

19. (1) Entità li trid taħdem bħala entità tal-ADR skont dawn ir-regolamenti għandha tavża lill-Kunsill b'dan li ġej:

- (a) isimha, id-dettalji ta' kuntatt u l-indirizz tas-sit elettroniku tagħha;
- (b) informazzjoni dwar l-istruttura u l-finanzjar tagħha kif ukoll informazzjoni dwar il-persuni naturali responsabbli mis-soluzzjoni tat-tilwim, il-ħlas tagħhom, it-tul tal-ħatra tagħhom u minn min huma mħaddma;
- (c) ir-regoli ta' proċedura tagħha;
- (d) it-tariffi tagħha, jekk applikabbli;
- (e) it-tul medju tal-proċeduri għas-soluzzjoni tat-tilwim;
- (f) il-lingwa jew il-lingwi li bihom jistgħu jitressqu l-ilmenti u li bihom titmexxa l-proċedura għas-soluzzjoni tat-tilwim;
- (g) dikjarazzjoni dwar it-tipi ta' tilwim li jaqgħu taħt il-proċedura għas-soluzzjoni tat-tilwim;
- (h) ir-raġunijiet li abbażi tagħhom l-entità tas-soluzzjoni għat-tilwim tista' tirrifjuta li tiegħu ħsieb tilwima partikolari skont id-dispożizzjonijiet tar-regolament 6(1); u
- (i) stqarrija motivata dwar jekk l-entità tikkwalifikax bħala entità tal-ADR li taqa' fil-kamp ta' applikazzjoni ta' dawn ir-regolamenti u jekk tikkonformax mal-htigiet ta' kwalità mnizzla fit-Taqsima II ta' dawn ir-regolamenti:

Iżda jekk ikun hemm tibdil fl-informazzjoni msemmija fil-paragrafi (a) sa (h), l-entità tal-ADR ikkonċernata għandha tavża minnufih lill-Kunsill b'dan it-tibdil.

(2) Entità tal-ADR għandha kull sentejn tgħaddi lill-Kunsill informazzjoni dwar:

- (a) l-għadd ta' tilwim li rċeviet u t-tipi ta' lmenti li kellhom x'jaqsmu magħhom;
- (b) is-sehem f'perċentwali ta' proċeduri tal-ADR li ma tkomplewx qabel ma waslu għal riżultat;
- (c) iż-żmien medju meħud sabiex tinstab soluzzjoni għat-tilwim li tkun irċeviet;

- (d) ir-rata ta' konformità, jekk tkun magħrufa, mar-riżultati tal-proċeduri tal-ADR;
- (e) kull problema sistematika jew sinifikanti li ssehh ta' spiss u li twassal għal tilwim bejn il-konsumaturi u n-negozjanti. Din l-informazzjoni jista' jkollha magħha rakkomandazzjonijiet dwar kif problemi bħal dawn jistgħu jiġu evitati jew solvuti fil-futur;
- (f) fejn applikabbli, valutazzjoni dwar l-effikaċja tal-kooperazzjoni tagħha fi hdan il-gruppi tal-entitajiet tal-ADR imsenslin ma' xulxin li jiffaċilitaw is-soluzzjoni għal tilwim transkonfini;
- (g) fejn applikabbli, it-taħriġ mogħti lil persuni naturali responsabbli mill-ADR skont ir-regolament 7(4); u
- (h) valutazzjoni tal-effikaċja tal-proċedura tal-ADR offruta mill-entità u tal-modi li huma possibbli dwar kif tista' ttejjeb il-prestazzjoni tagħha.

20. (1) Il-Kunsill għandu jivvaluta, b'mod partikolari abbażi tal-informazzjoni li jkun irċieva skont ir-regolament 19(1), jekk l-entitajiet għas-soluzzjoni tat-tilwim avżati lilu jikkwalifikawx bħala entitajiet tal-ADR li jaqgħu fil-kamp ta' applikazzjoni ta' dawn ir-regolamenti kif ukoll jekk jikkonformawx mal-htigiet ta' kwalità mnizzla fit-Taqsima II ta' dawn ir-regolamenti. Rwol tal-Kunsill.

(2) Il-Kunsill għandu jagħmel lista tal-entitajiet tal-ADR kollha, abbażi tal-valutazzjoni msemmija fis-subregolament (1), li jkunu ġew avżati lilu u li jissodisfaw il-kundizzjonijiet imnizzla f'dawn ir-regolamenti, liema lista għandha tinkludi dan li ġej:

- (a) l-isem, id-dettalji ta' kuntatt u l-indirizz tas-sit elettroniku tal-entitajiet tal-ADR imsemmija f'dan is-subregolament;
- (b) it-tariffi tagħhom, jekk applikabbli;
- (c) il-lingwa jew il-lingwi li bihom jistgħu jitressqu l-ilmenti u li bihom titmexxa l-proċedura tal-ADR;
- (d) it-tipi ta' tilwim li jaqgħu taħt il-proċedura tal-ADR;
- (e) is-setturi u l-kategoriji ta' tilwim li jaqgħu taħt il-kompetenza ta' kull entità tal-ADR;
- (f) il-htieġa tal-preżenza fiżika tal-partijiet jew tar-rappreżentanti tagħhom, jekk applikabbli, kif ukoll stqarrija mill-entità tal-ADR dwar jekk il-proċedura tal-ADR issirx jew tistax issir bħala proċedura orali jew bil-miktub;
- (g) in-natura vinkolanti jew mhux vinkolanti tar-riżultat tal-proċedura; u
- (h) ir-raġunijiet li abbażi tagħhom l-entità tal-ADR tista' ma taċċettax li tiegħu hsieb tilwima speċifika abbażi tar-regolament 6(1).

(3) Il-Kunsill għandu javża l-lista msemmija fis-subregolament (2) lil Kummissjoni Ewropea:

Iżda jekk xi tibdil jiġi avżat lill-Kunsill skont il-proviso

ghar-regolament 19(1), dik il-lista għandha tkun aġġornata minnufih u l-informazzjoni rilevanti avżata lill-Kummissjoni Ewropea.

(4) Jekk entità għas-soluzzjoni tat-tilwim imniżżla bħala entità tal-ADR skont dawn ir-regolamenti ma tibqax tikkonforma mal-htigiet imsemmija fis-subregolamenti (1), il-Kunsill għandu jikkuntattja lill-entità għas-soluzzjoni tat-tilwim, jgħarrafha bil-htigiet li dik l-entità mhux qieghda tikkonforma magħhom u jitlobha tiżgura li jkun hemm konformità minnufih:

Iżda jekk wara perjodu ta' tliet xhur l-entità għas-soluzzjoni tat-tilwim tibqa' ma tissodisfax il-htigiet msemmija fis-subregolament (1), il-Kunsill għandu jneħhi lill-entità għas-soluzzjoni tat-tilwim mill-lista msemmija fis-subregolament (2), liema lista għandha tigi aġġornata minnufih u l-informazzjoni rilevanti avżata lill-Kummissjoni Ewropea mill-Kunsill.

(5) Sad-9 ta' Lulju 2018 u kull erba' snin wara, il-Kunsill għandu jippubblika u jibgħat lill-Kummissjoni Ewropea rapport dwar l-iżvilupp u l-ħidma tal-entitajiet tal-ADR, liema rapport għandu b'mod partikolari:

- (a) jidentifika l-aħjar prattiċi ta' entitajiet tal-ADR;
- (b) jindika n-nuqqasijiet, imsaħha bl-istatistika, li jxekklu l-ħidma tal-entitajiet tal-ADR kemm għal tilwim domestiku kif ukoll għal dak transkonfini, fejn xieraq; u
- (c) jagħmel rakkomandazzjonijiet fuq kif il-ħidma effettiva u effiċjenti tal-entitajiet tal-ADR tista' tittejjeb, fejn xieraq.

L-applikabbiltà ta' ċertu dispożizzjonijiet tal-Att dwar investigazzjonijiet u proċeduri ġudizzjarji.
Miżjud:
XVI.2019.72.

21. L-artikoli 43D, 43E u 43F tal-Att u t-Taqsimha IIA tal-Att għandhom japplikaw għall-investigazzjonijiet tal-Kunsill fir-rigward tal-konformità mad-dispożizzjonijiet ta' dawn ir-regolamenti, u għall-proċeduri ġudizzjarji sussegwenti kif istitwiti mill-Kunsill quddiem il-Qorti Ċivili.

Penalitajiet u d-dritt ta' appell.
Miżjud:
XVI.2019.72.

22. (1) Bla ħsara għad-dispożizzjonijiet tal-Att fir-rigward ta' proċedimenti ġudizzjarji istitwiti mill-Kunsill wara sejbien *prima facie* ta' ksur, il-Qorti Ċivili għandha timponi penali ta' mhux anqas minn ħames mitt euro (€500) u mhux aktar minn għaxart elef euro (€10,000) fuq kull persuna li tonqos milli timxi skont id-dispożizzjonijiet ta' dawn ir-regolamenti:

Iżda l-Qorti Ċivili tista' wkoll timponi penali ta' mhux anqas minn għoxrin euro (€20) imma mhux aktar minn mitt euro (€100) għal kull gurnata li fiha jkun hemm il-ksur fuq kull persuna li tonqos milli tosserva xi obbligi stabbiliti f'dawn ir-regolamenti jew kull ordni jew miżura maħruġa mill-Qorti Ċivili.

- (2) Kull persuna li tħossha aggravata b'sentenza, ordni, penali

jew miżura mogħtija mill-Qorti Ċivili, tista' tappella quddiem il-Qorti tal-Appell fuq kull punt ta' dritt u, jew fatt, billi tippreżenta rikors fir-registru tal-Qorti tal-Appell fi żmien għoxrin jum mid-data tas-sentenza tal-Qorti Ċivili:

Iżda l-Qorti tal-Appell għandha tappunta l-każ għas-smigh sa mhux aktar tard minn sitt xhur mid-data tas-sentenza tal-Qorti Ċivili.