



It-Thaddim tal-Pjattaforma Ewropea tal-ODR

Rapport statistiku 2020

Dicembru 2021

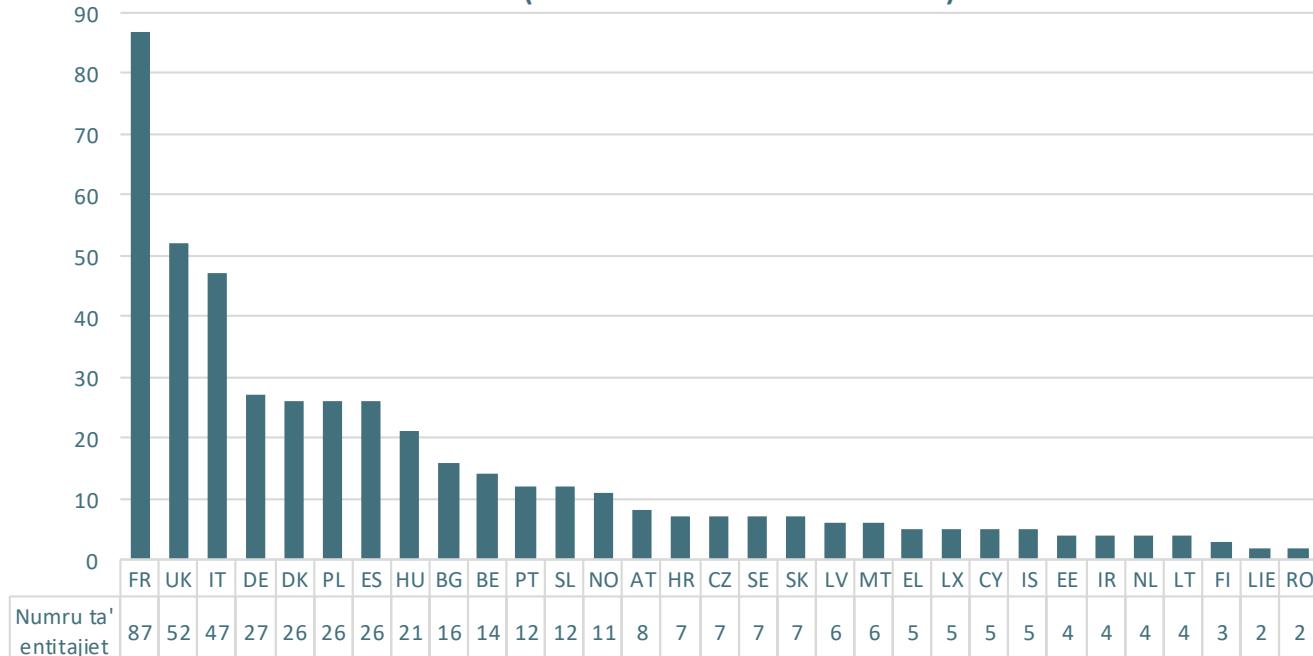
F'konformità mal-obbligu stabbilit fl-Artikolu 21 tar-Regolament dwar is-Soluzzjoni Online għat-Tilwim (ODR) (524/2013/UE), dan ir-rapport huwa dwar il-funzjonament tal-pjattaforma Ewropea tal-ODR rigward il-każijiet u ž-żjarat ġodda kollha li saru fl-2020 (u x'ġara fil-każijiet sussegwentement).

Il-pjattaforma tal-ODR tipprovi mezz faċli għall-utent biex il-konsumaturi jressqu lmenti lill-kummerċjanti b'rabta ma' akkwist online. Tinkludi registru multilingwi ta' 468 korp ta' kwalità inkarigati mis-Soluzzjoni Alternattiva għat-Tilwim (ADR - Alternative Dispute Resolution) li bħalissa huma attivi fl-Unjoni, il-Liechtenstein u n-Norveġja. Toffri wkoll informazzjoni dwar possibbiltajiet oħra ta' rimedju għall-konsumaturi.

L-2020 kienet l-aħħar sena meta l-pjattaforma tal-ODR kienet aċċessibbli għas-soluzzjoni tat-tilwim minn entitajiet tal-ADR stabbiliti fir-Renju Unit, u għat-tilwim li jinvolvi konsumaturi jew negozjanti tar-Renju Unit.

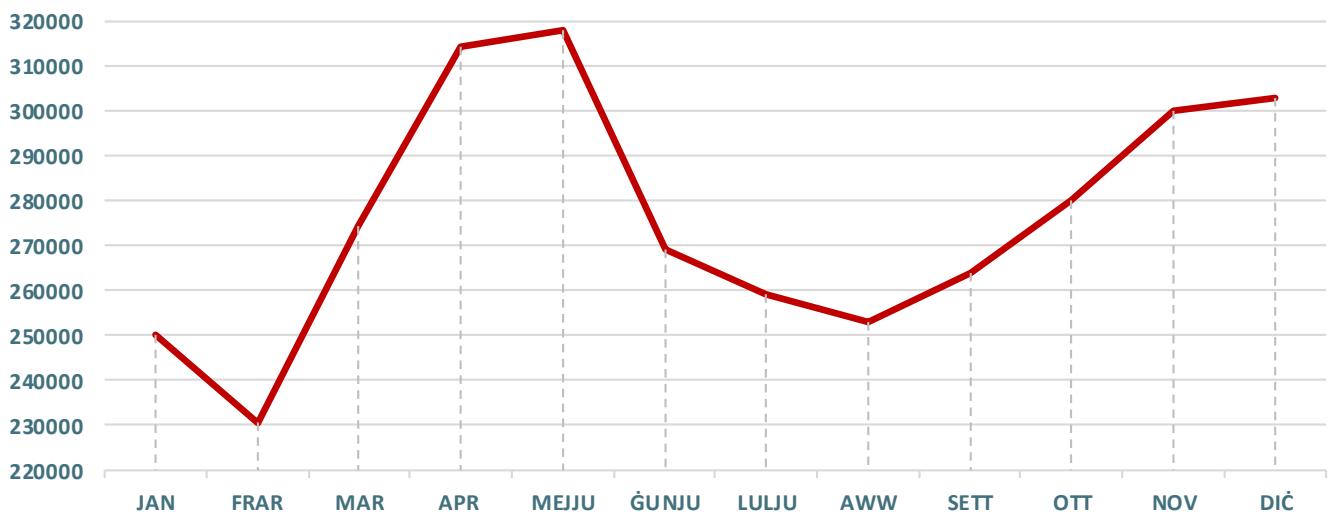
Numru ta' entitajiet tal-ADR ippubblikati fuq il-pjattaforma tal-ODR

(statut fil-31 ta' Dicember 2020)



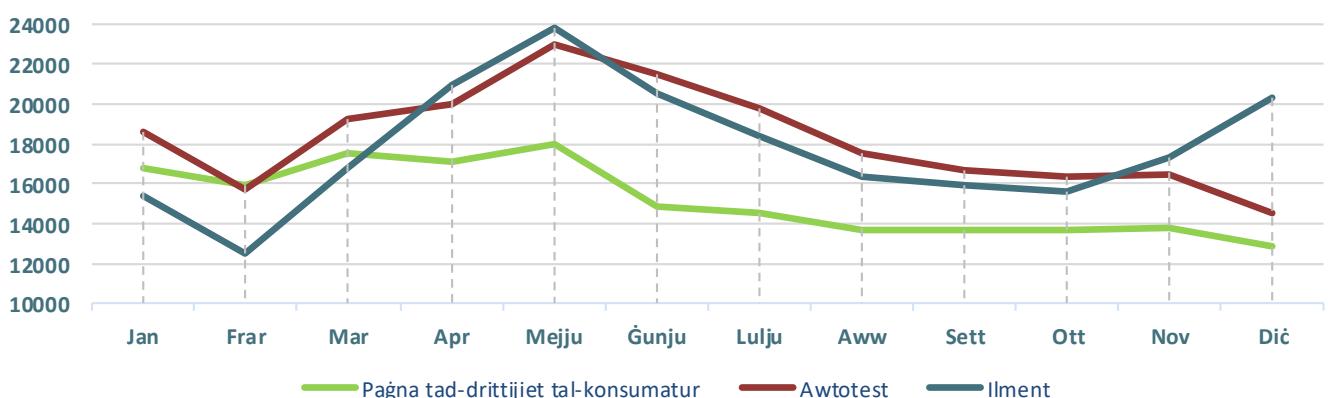
Il-pjattaforma rat 3,3 **miljun vižitatur uniku fl-2020**, medja ta' 275 000 vižitatur uniku fix-xahar.

Vižitaturi uniċi fl-2020



Din hija žieda sinifikanti meta mqabbla mal-2019 (**2,8 miljun** žara fis-sena, medja ta' 200 000 vižitatur uniku fix-xahar). L-akbar žieda (+ 30 għal 40 % meta mqabbla mal-istess xahar tas-sena ta' qabel) kienet fil-perjodu bejn April u Ġunju. Dan jikkorrispondi għall-ewwel xahar tal-pandemija tal-COVID 19 meta l-miżuri nazzjonali ta' konfinament ġew introdotti u rriżultaw f'kanċellazzjonijiet tal-ivvjaġġar. Fl-istess ħin, il-konsumaturi użaw ħafna aktar kummerċ elettroniku. Iż-žieda fin-numru ta' vižitaturi osservati matul l-ewwel xhur tal-pandemija turi li aktar vižitaturi kienu qed ifittxu assistenza għal problemi konkreti. Funzjonalità ta' "awtotest" introdotta fl-2019 tgħin lill-konsumaturi jidher soluzzjoni ta' rimedju l-aktar xierqa għall-problema speċifika tagħhom: billi jiftħu lment fuq il-pjattaforma tal-ODR, jikkuntattjaw lill-kummerċjant b'mod bilaterali jew lil Ċentru Ewropew tal-Konsumaturi jew entità tal-ADR direttament. Matul is-sena, iż-żjarat fil-paġni li jikkonċernaw l-awtotest u l-formola tal-ilmenti żdiedu l-aktar.

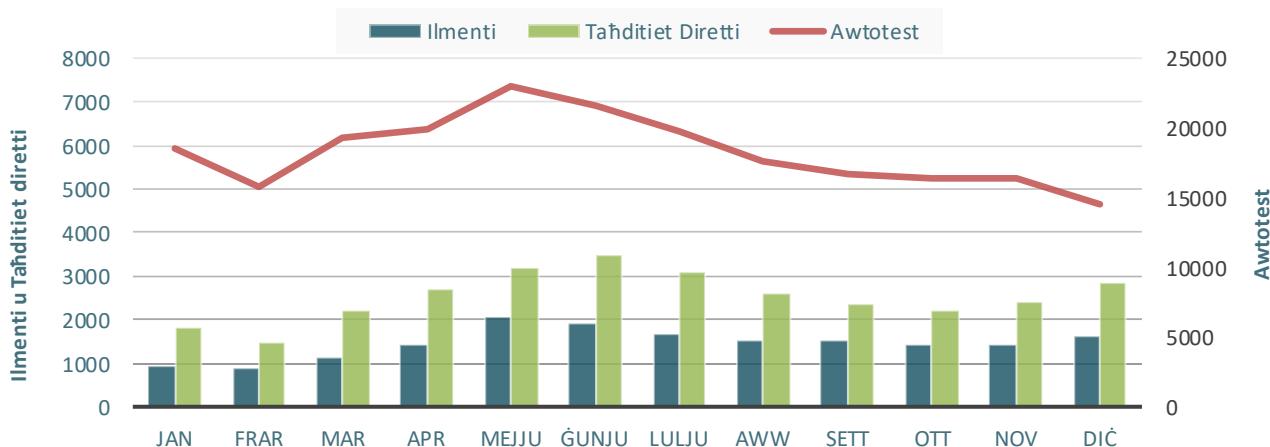
Dettalji dwar il-paġni ta' żjarat (2020, medji mensili)



Fi tmiem il-proċess, madankollu, proporzjon żgħir biss ta' viżitaturi ssottomettew ilment finalizzat [17 461]. 30 319 viżitatur iehor issottomettew it-talba għal taħditiet diretti, li huwa modulu ġdid introdott f'noxs l-2019: il-konsumaturi jistgħu jagħżlu li jikkondividu abbozz tal-ilment mal-kummerċjant qabel ma jressquh ufficjalment, sabiex jippruvaw isolvu l-kwistjoni direttament.

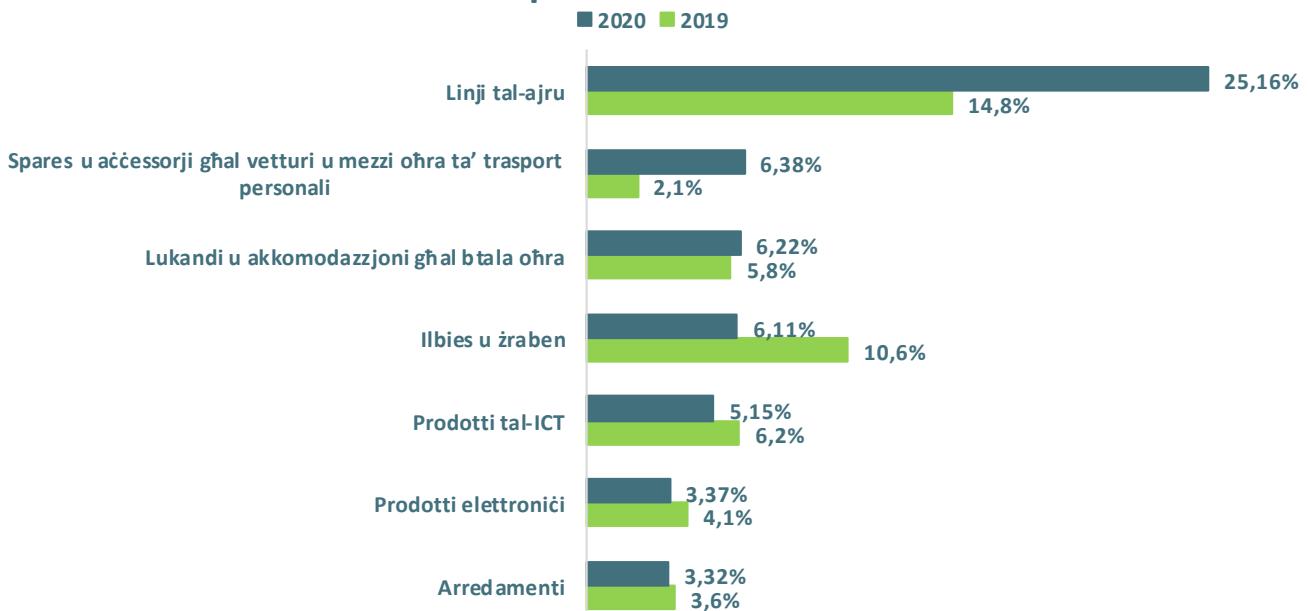
Madankollu, tqabbil parallel mal-2019 (Awwissu sa Diċembru, hekk kif it-taħditiet diretti ġew introdotti f'Lulju 2019) juri żieda ta' 70 % fis-sottomissionijiet (kemm għal ilmenti tradizzjonali kif ukoll għal taħditiet diretti).

Numru ta' sottomissionijiet mensili fl-2020

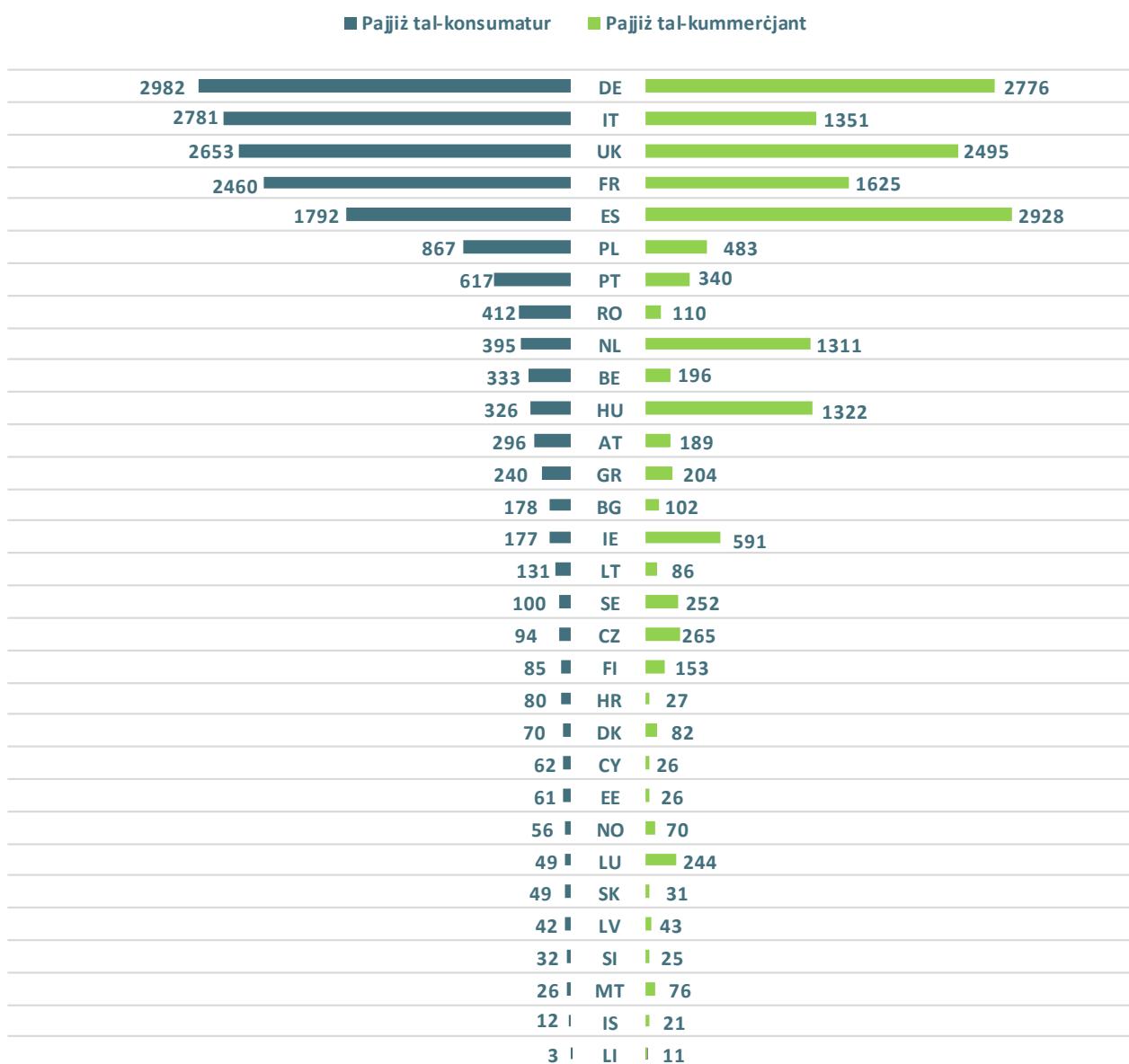


Ilment wieħed minn kull erba' dwar il-pjattaforma tal-ODR kien relatati mal-linji tal-ajru (preżumibbilment b'rabta mal-kanċellazzjonijiet tat-titjiriet). Kien hemm żieda sinifikanti fit-tilwim dwar l-ispari u l-aċċessorji għall-vetturi. 77 % ta' dawn it-tilwimiet jidhru li huma marbuta ma' kwistjoni spċċifika esperjenzata minn ħafna konsumaturi fir-rigward ta' kummerċjant partikolari.

Sebġha setturi bl-imnut li rċeveli l-aktar ilmenti fl-2020 meta mqabbel mal-2019



Numru ta' ilmenti għal kull pajjiż tal-konsumatur u tal-kummerċjant



Daqs 50% tal-ilmenti fuq il-pjattaforma tal-ODR huma transfruntiera, u dan jidher biċ-ċar fil-graff ta' hawn fuq peress li għal čerti pajjiżi hemm differenza kbira bejn l-għadd ta' lmenti skont il-pajjiż tal-konsumatur jew tal-kummerċjant.

Daqs 89 % tal-ilmenti li nfetħu formalment fuq il-pjattaforma ngħalqu awtomatikament wara l-iskadenza legali ta' 30 jum għall-kummerċjant biex eventwalment jaqbel li tinbeda proċedura tal-ADR.

Daqs 6% ma ġewx accettati mill-kummerċjant u 4% gew irtirati mill-konsumatur. Minħabba f'hekk, kienu biss 1 % tal-ilmenti li waslu għand entità tal-ADR.

Madankollu, fi stħarrig fost il-konsumaturi kollha li fetħu lment (jew skambju dirett), 20% ta' dawk li wieġbu jiddikjaraw li t-tilwima tagħħom kienet għiet solvuta permezz tal-pjattaforma jew lil hinn minnha, u 19 % oħra wieġbu li kienu għadhom għaddejjin bid-diskussionijiet mal-kummerċjant.
