



# It-Thaddim tal-Pjattaforma Ewropea tal-ODR

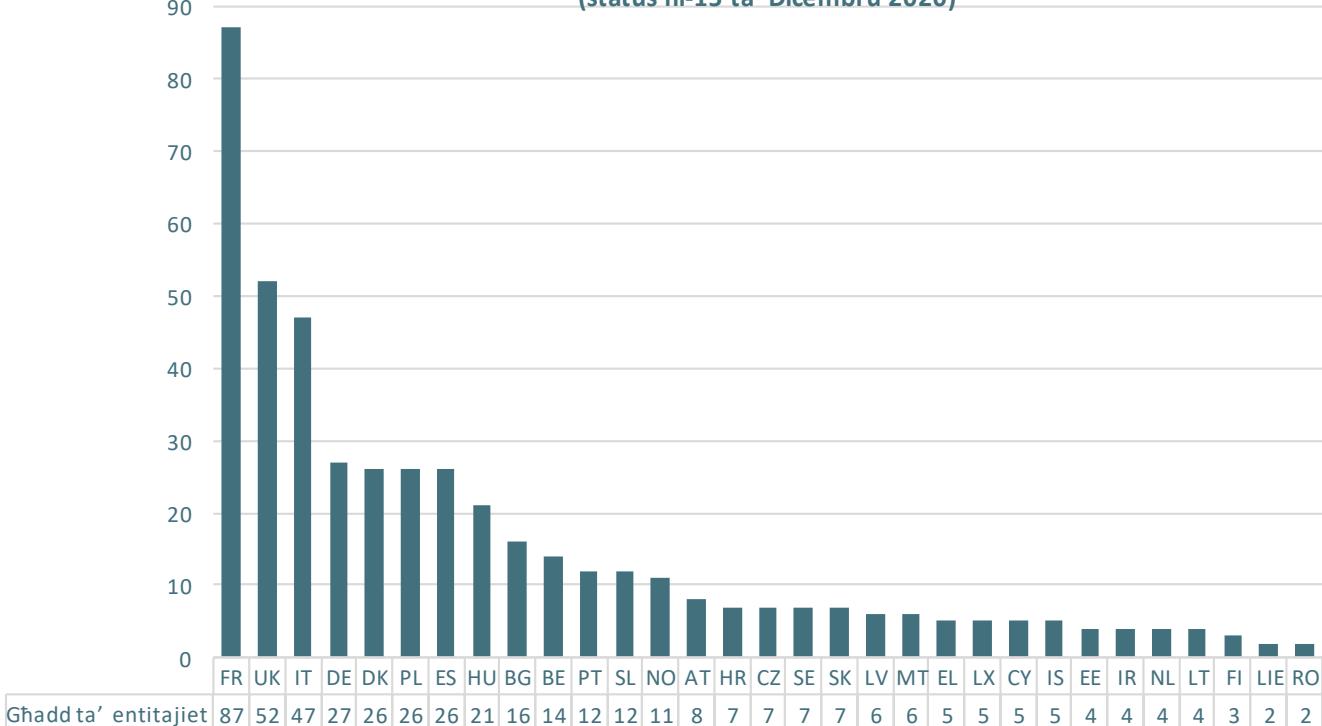
## Rapport statistiku

Diċembru 2020

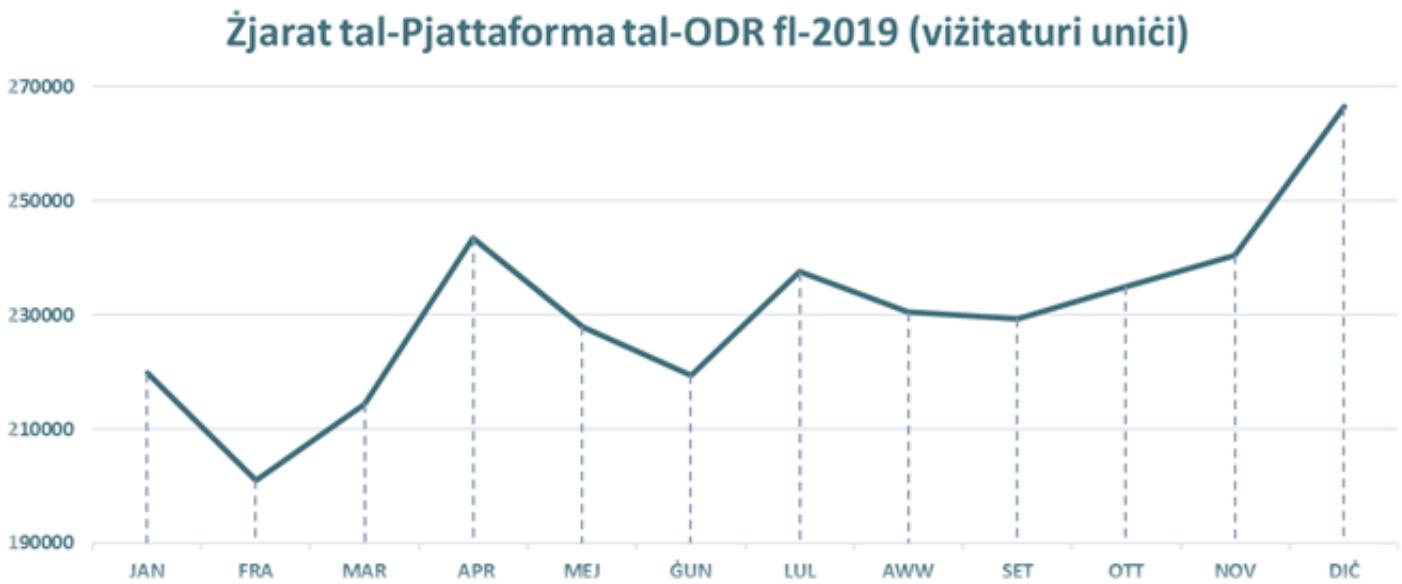
F'konformità mal-obbligu stipulat fl-Artikolu 21 tar-Regolament dwar is-Soluzzjoni Online għal Tilwim (ODR - Online Dispute Resolution) (524/2013/UE), dan ir-rapport huwa dwar it-thaddim tal-operati tal-pjattaforma Ewropea tal-ODR fl-2019. Jiddeskrivi wkoll l-azzjonijiet imwettqa mill-Kummissjoni biex jittejjeb it-thaddim tal-pjattaforma. Huwa analizi tad-data rigward l-attivitajiet differenti li seħħew fl-ambitu tal-pjattaforma fl-2019.

Il-pjattaforma tal-ODR tiprovd mezz faċli għall-utent biex il-konsumaturi jressqu lmenti lill-kummerċjanti b'rabta ma' akkwist online. Tinkludi reġistru 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 possibiltajiet oħra ta' rimedju għall-konsumaturi.

**Għadd ta' entitajiet tal-ADR ippubblikati fuq il-pjattaforma tal-ODR**  
(status fil-15 ta' Diċembru 2020)



Daqs **2.8 miljun ruħ** żaru l-pjattaforma fl-2019, medja ta' 200,000 viżitatur uniku fix-xahar.



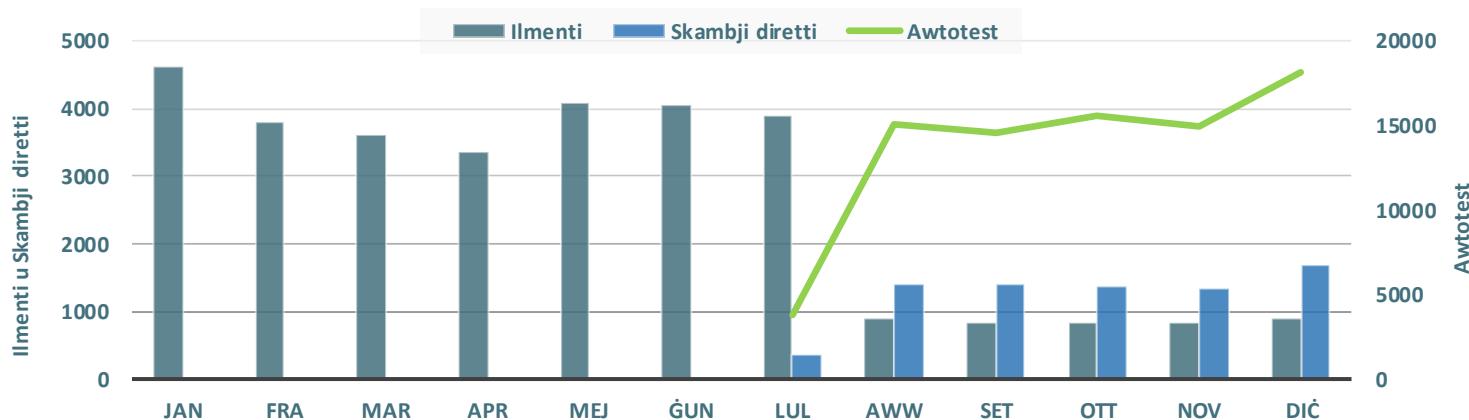
Fl-24 ta' Lulju 2019, iddaħħlu l-bidliet li ġejjin fil-pjattaforma tal-ODR:

- (1) Issa qed jiġi offrut **awtotest** lill-viżitaturi biex jidentifikaw liema soluzzjoni ta' rimedju hija l-aktar waħda adattata għall-kwistjoni specifika tagħhom: jiftħu lment fuq il-pjattaforma tal-ODR, jikkuntattjaw lill-kummerċjant b'mod bilaterali jew lil Ċentru Ewropew tal-Konsumaturi jew entità tal-ADR direttament. Dan jagħti daqqa t'id lill-konsumaturi fl-ivvalutar aħjar ta' liema soluzzjoni tkun taqbel l-aktar biex issolvilhom il-problema.
- (2) Il-konsumaturi jistgħu jagħżlu li jikkondividu abbozz tal-ilment mal-kummerċjant qabel ma jressqu u ufficjalment, sabiex jippruvaw isolvu l-kwistjoni direttament (l-hekk imsejjha modulu “skambju dirett”).

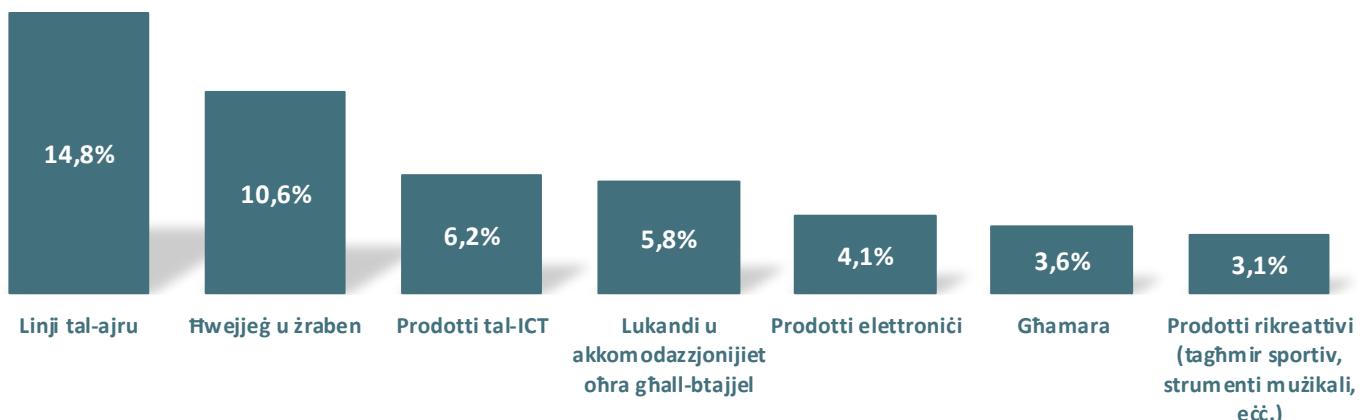
Sa tmiem l-2019, kważi 20,000 konsumatur għamlu l-awtotest kull xahar, u dan jirrappreżenta

żied fil-livell ta' interazzjoni mal-pjattaforma b'erba' darbiet aktar meta mqabbel ma' meta l-konsumaturi setgħu biss jiftħu lment. Bis-saħħha t'hekk, l-għadd ta' lmenti li nfetħu formalment fuq il-pjattaforma naqas b'mod sinifikanti, turija tal-fatt li l-konsumaturi ddeċidew li din ma kinitx l-aqwa soluzzjoni għall-problemi tagħhom.

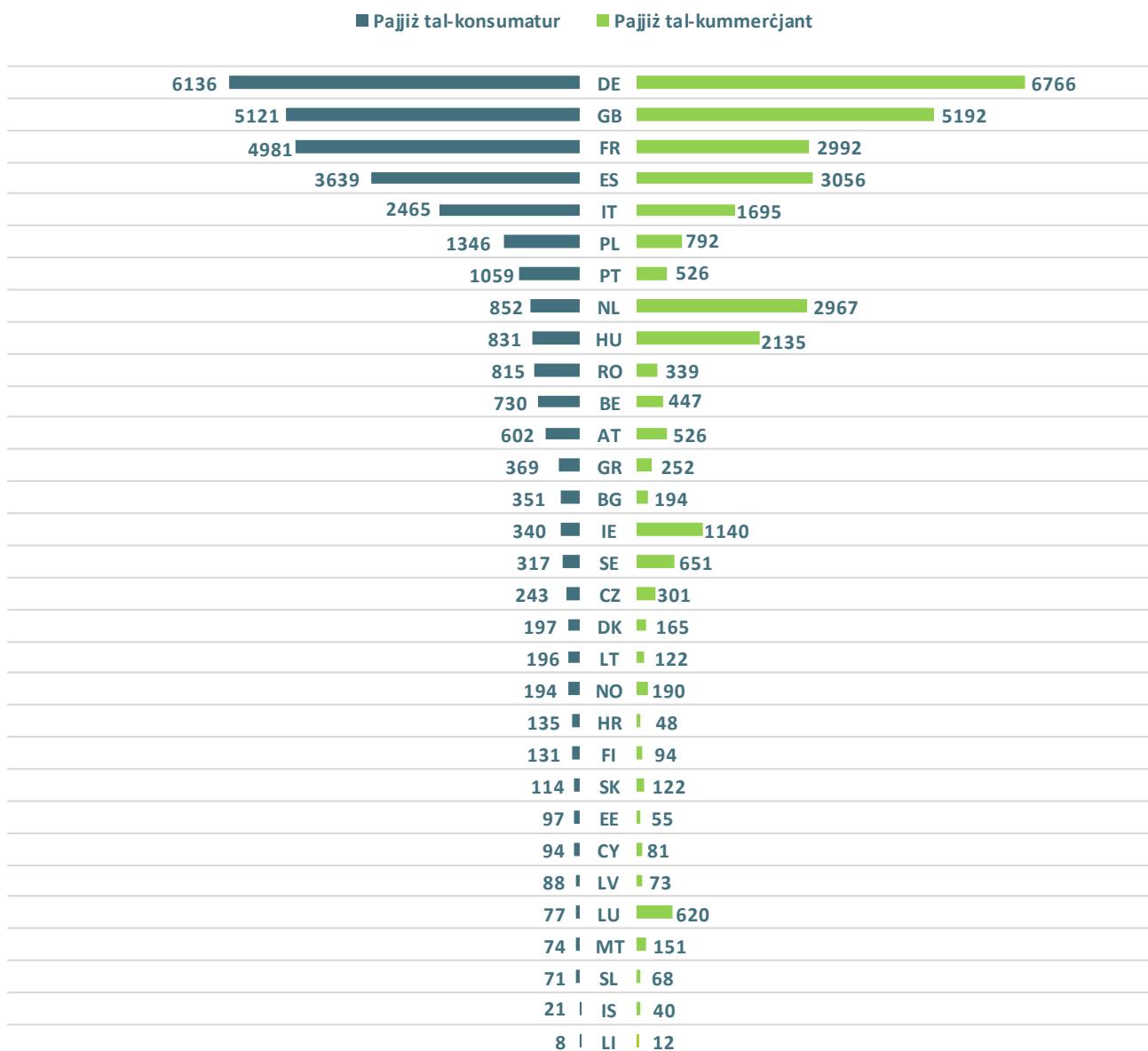
## Għadd ta' sottomissionijiet kull xahar fl-2019



## L-aktar 7 setturi tan-negożju bl-imnut b'ilmenti fl-2019



## Għadd ta' lmenti skont il-pajjiż tal-konsumatur u tal-kummerċjant fl-2019



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

Daqs 83 % 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 11 % ma ġewx accettati mill-kummerċjant u 4 % gew irtirati minn waħda mill-partijiet. Minħabba f'hekk, kieni biss 2 % 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 tagħhom kienet għiet solvuta permezz tal-pjattaforma jew lil hinn minnha, u 18 % oħra jwieġbu li kieni għadhom għaddejjin bid-diskussjonijiet mal-kummerċjant.