

It-Tabella ta' Valutazzjoni tal-Kundizzjonijiet tal-Konsumatur

Konsumaturi kufidenti fis-suq uniku



EDIZZJONI TAL-2019

La l-Kummissjoni Ewropea u l-ebda persuna li taġixxi f'isem il-Kummissjoni ma hija responsabbi għall-użu li jista' jsir mill-informazzjoni li tinsab fil-pubblikazzjoni.

Il-Kummissjoni Ewropea ma hija responsabbi għall-ebda konsegwenza li tirriżulta mill-użu mill-ġdid ta' din il-pubblikazzjoni.

Il-Lussemburgu: L-Uffiċċju tal-Pubblikazzjonijiet tal-Unjoni Ewropea, 2019

© L-Unjoni Ewropea, 2019

L-użu mill-ġdid huwa awtorizzat sakemm is-sors jiġi rikonoxxut.

Il-politika tal-użu mill-ġdid tad-dokumenti tal-Kummissjoni Ewropea hija regolata bid-Deċiżjoni 2011/833/UE (GU L 330, 14.12.2011, p. 39).

Għal kwalunkwe użu jew riproduzzjoni ta' ritratti jew materjal ieħor li ma jaqax taħbi id-drittijiet tal-awtur tal-Unjoni Ewropea, għandu jintalab permess direttament mingħand id-detenturi tad-drittijiet tal-awtur.

Contents

1.	SEJBIET EWLENIN.....	2
2.	IL-KUNDIZZJONIJIET TAL-KONSUMATUR MADWAR L-EWROPA	4
3.	KUMMERĆ ELETTRONIKU.....	14
	ANNESS I: KEJL TAL-KUNDIZZJONIJIET TAL-KONSUMATUR	17
1.	QAFAS KUNČETTWALI	17
2.	L-INDIĆI TAL-KUNDIZZJONIJIET TAL-KONSUMATUR	18
3.	PREŽENTAZZJONI TAR-RIŽULTATI.....	20
	ANNESS II: SEJBIET DETTALJATI	22
1.	L-INDIĆI TAL-KUNDIZZJONIJIET TAL-KONSUMATUR FL-EWROPA	22
2.	RIŽULTATI SKONT IL-KOMPONENT TAL-INDIĆI TAL-KUNDIZZJONIJIET TAL-KONSUMATUR	29
3.	KONSUMATURI FIS-SUQ UNIKU DIĞITALI.....	65
	ANNESS III: STATISTIKA DWAR IL-KONSUMATUR SKONT IL-PAJJIŻ	88

1. SEJBIET EWLENIN

It-tabella ta' valutazzjoni tal-kundizzjonijiet tal-konsumatur ("it-tabella ta' valutazzjoni") hija l-istruмент principali għall-monitoraġġ tal-ambjent tal-konsumatur madwar l-Ewropa. Hija tivvaluta l-kundizzjonijiet tal-konsumatur fl-Istati Membri tal-UE kif ukoll fl-Iżlanda u fin-Norveġja.

Il-kundizzjonijiet tal-konsumatur ikoprū fatturi li jagħmlu aktar faċli jew aktar diffiċli għall-konsumaturi biex jagħmlu għażiż li jtejbu l-bennesseri tagħhom. L-Anness I jiddeskrivi l-qafas kunċettwali u metodoloġiku tat-tabella ta' valutazzjoni, l-Anness I fih is-sett ta' *data* sħiħ u l-Anness III l-iskedi informattivi tal-pajjiżi bl-indikaturi ewlenin.

It-tabella ta' valutazzjoni tīgħi ppubblikata kull sentejn. Din tkun ibbażata prinċipalment fuq stħarriġ rappreżentativ tal-konsumaturi u tal-bejjiegħha bl-imnut¹ ikkumplimentat b'*data* minn sorsi oħra.

Is-sejbiet ewlenin tat-tabella ta' valutazzjoni tal-2019 huma:

1. *Wara t-titjib sinifikanti fil-kundizzjonijiet tal-konsumatur fl-2016, ġie osservat tnaqqis fl-2018 prinċipalment minħabba t-naqqis fil-fiduċja tal-konsumatur f'xi pajjiżi tal-Ewropa tal-Punent.*
2. *Il-kundizzjonijiet tal-konsumatur f'reġjuni oħra baqgħu jitjiebu. Il-pajjiżi tal-UE tan-Nofsinhar u tal-Lvant qed inaqqsu d-distakk mal-medja tal-UE, u b'hekk il-kundizzjonijiet ġenerali tal-konsumatur qegħdin isiru anqas inugwali fir-reġjuni differenti tal-UE. Madankollu, id-differenza bejn il-pajjiż bl-ogħla puntegg (l-Iżveċja, b'71.4) u dak bl-aktar puntegg baxx (il-Kroazja, bi 53.2) għadha sinifikanti.*
3. *Aktar minn 70 % tal-konsumaturi għandhom fiduċja li l-kummerċjanti jirrispettar id-drittijiet tal-konsumatur tagħhom u aktar minn 60 % kellhom esperjenzi pozittivi mal-kummerċjanti meta għamlu lment.*
4. *Il-bejjiegħha bl-imnut jivvalutaw b'mod pozittiv il-konformità mal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur fis-settur tagħhom, u dan huwa marbut ma' apprezzament għall-attivitatiet ta' infurzar.*
5. *Il-bejgħ bi pressjoni huwa l-aktar prattika żleali li jiltaqgħu magħha l-aktar ta' spiss il-konsumaturi u dan huwa korrobora mill-osservazzjoni tal-bejjiegħha bl-imnut fuq il-kompetituri tagħhom.*
6. *Aktar minn nofs il-konsumaturi huma influwenzati minn asserżjonijiet ekologici*

¹ Iż-żewġ stħarriġiet li infurmaw l-edizzjoni tat-tabella ta' valutazzjoni tal-2019 twettqu fir-rebbiegha tal-2018.

meta jixtru.

7. *Aktar u aktar konsumaturi qegħdin jużaw il-kummerċ elettroniku, iżda għandhom fiduċja aktar baxxa fix-xiri online minn pajjiżi oħra tal-UE milli mingħand kummerċjanti domestiċi.*

2. IL-KUNDIZZJONIJIET TAL-KONSUMATUR MADWAR L-EWROPA

Din it-taqSIMA teżamina l-kundizzjonijiet tal-konsumatur madwar l-Ewropa kif maqbuda mill-Indici tal-Kundizzjonijiet tal-Konsumatur (CCI)² u xi wħud mill-indikaturi tiegħu.

Is-CCI jittraċċa l-kundizzjonijiet tal-konsumatur billi juža tliet komponenti ewlenin:

- **L-gharfien u l-fiduċja:** l-gharfien dwar id-drittijiet tal-konsumatur u l-fiduċja fl-istituzzjonijiet u l-kundizzjonijiet tas-suq huma centrali għall-iżvilupp ta' swieq effiċjenti u għall-protezzjoni effettiva tal-interessi tal-konsumatur.
- **Il-konformità u l-infurzar:** l-infurzar effettiv tad-drittijiet tal-konsumatur u tal-leġiżlazzjoni dwar is-sigurtà tal-prodott jikkontribwixxi kemm għall-bini tal-fiduċja tal-konsumatur, kif ukoll għat-titjib tal-ambjent tan-negozju billi jipprevjeni d-distorsjonijiet u jiżgura kundizzjonijiet ekwi għall-kumpaniji fis-suq uniku tal-UE.
- **Il-limenti u soluzzjoni tat-tilwim:** il-kisba ta' rimedju tista' tnaqqas jew saħansitra tikkumpensa għad-dannu sofrut mill-konsumatur, li min-naħha tagħha tista' ssahħħa il-fiduċja tal-konsumaturi fl-ambjent tax-xiri. Għalhekk huwa importanti li l-konsumaturi jużaw ir-rimedji disponibbli għalihom meta jiltaqgħu ma' problemi u li l-ilmenti tagħiġi biss iż-żieda sinifikanti mkejla fl-edizzjoni preċedenti.

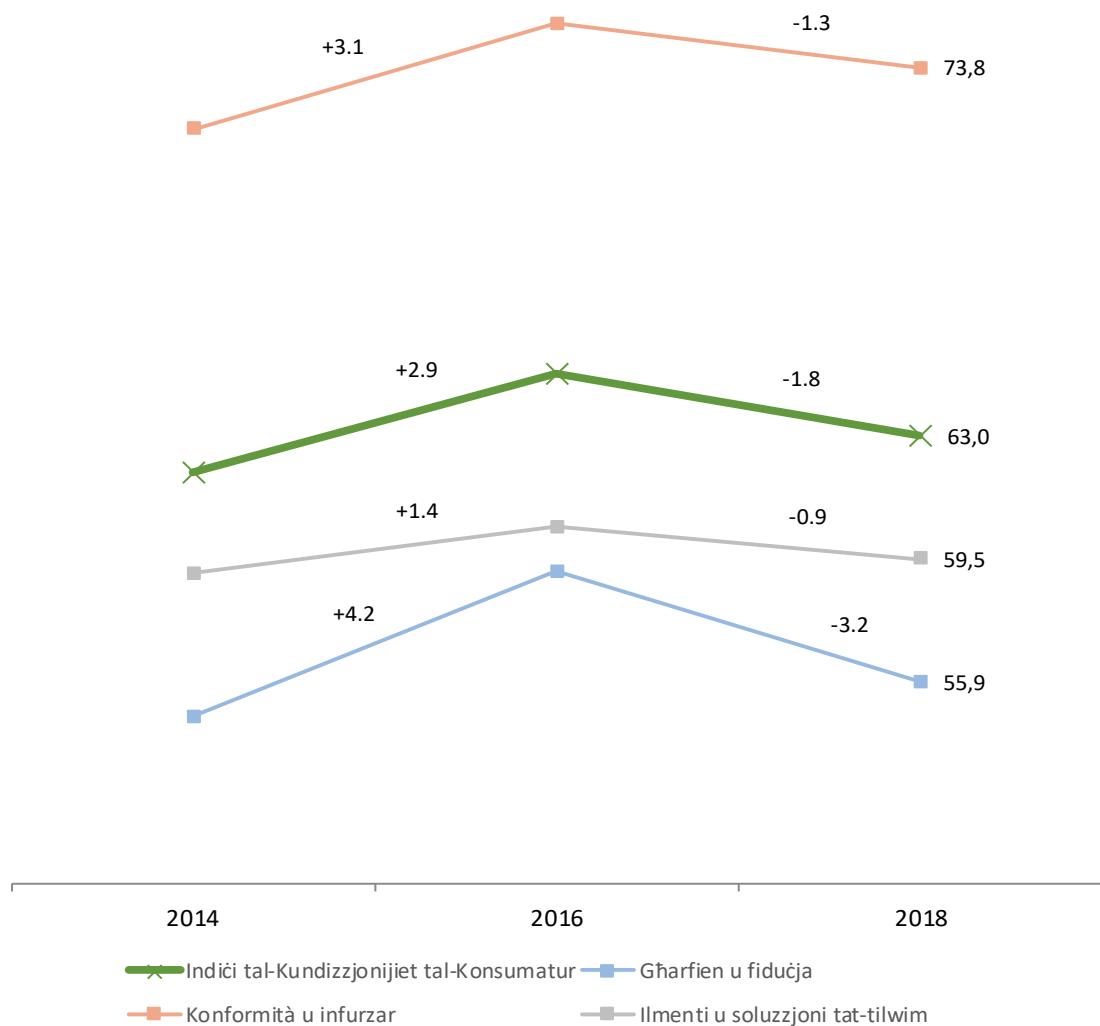
Wara t-titjib sinifikanti rrapporat fl-edizzjoni preċedenti, il-kundizzjonijiet tal-konsumatur fl-UE naqsu fl-2018

Fl-2018, il-kundizzjonijiet tal-konsumatur fl-UE naqsu meta mqabbla mal-2016. Minkejja dan, huma baqgħu kumplessivament f'livell għoli b'punteggieq ta' 63.0 punt minn 100, li paċċa parżjalment biss iż-żieda sinifikanti mkejla fl-edizzjoni preċedenti.

Il-punteggie għat-tliet komponenti kollha tas-CCI – “l-gharfien u l-fiduċja”, “il-konformità u l-infurzar” u “l-ilmenti u s-soluzzjoni tat-tilwim” – naqsu meta mqabbla mal-2016, iż-żda baqgħu jiżdiedu mill-2014 (+ 1.0, + 1.8 u +0.5 punti rispettivament).

² L-Indici tal-Kundizzjonijiet tal-Konsumatur huwa indici kompost (ara l-Anness I dwar il-kompożizzjoni tiegħu). Is-CCI huwa espress fi skala minn 0 sa 100 punt.

Figura I: L-Indiči tal-Kundizzjonijiet tal-Konsumatur u l-komponenti prinċipali tiegħu fl-UE, 2014-2018



Sors: Stharrig dwar l-attitudnijiet tal-konsumatur u tal-bejjiegħa bl-imnut lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur

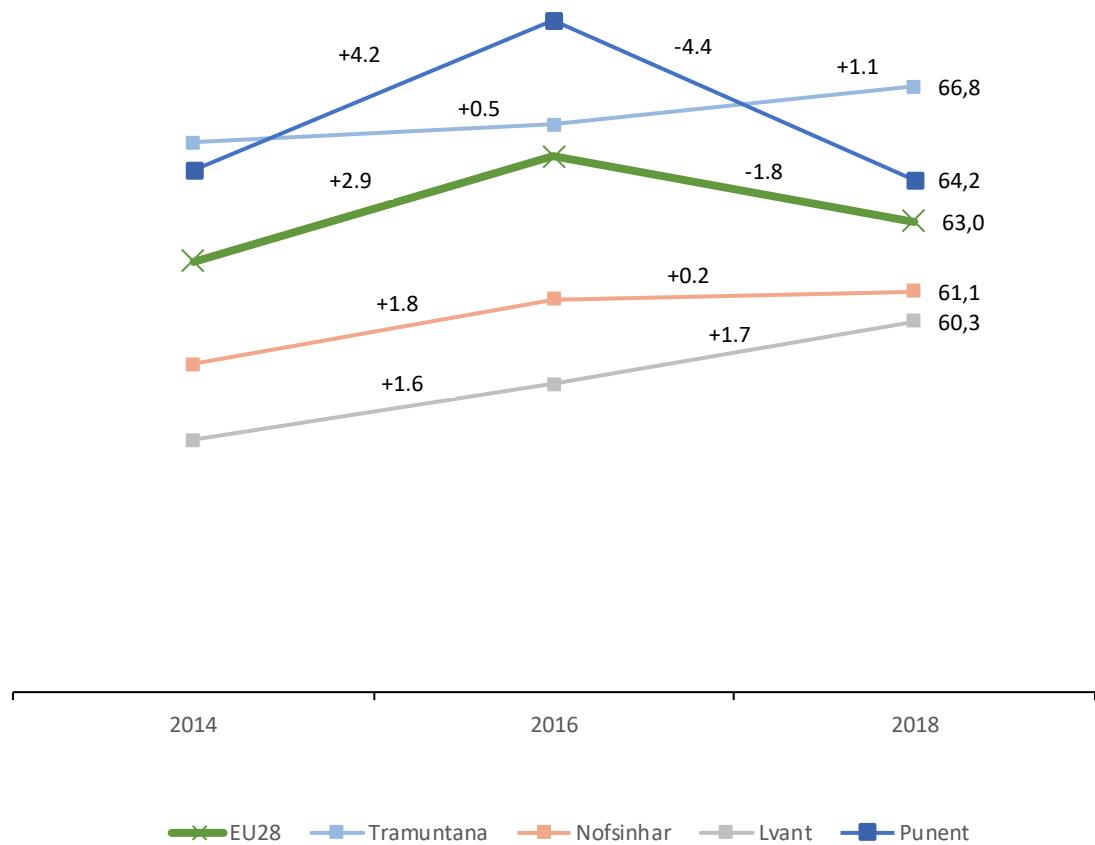
Il-pajjiżi tal-UE tal-Punent jirrappurtaw kundizzjonijiet agħar tal-konsumatur fl-2018 meta mqabbel mal-2016³, filwaqt li r-regjuni l-oħra⁴ komplew b'xejra pozittiva, bil-pajjiżi tal-Lvant u tan-Nofsinhar joqorbu lejn il-medja tal-UE

³ L-istħarriġ tal-2016 sar qabel ir-referendum dwar Brexit.

⁴ Ara l-Anness I għad-definizzjoni tar-raggruppamenti tal-pajjiżi (regjuni tal-UE).

L-analizi ġeografika tas-CCI turi li l-evalwazzjoni tal-kundizzjonijiet tal-konsumatur fl-Ewropa tal-Punent naqset, filwaqt li kompliet tagħmel progress f'partijiet oħra tal-UE. Id-distakk fil-kundizzjonijiet tal-konsumatur bejn l-UE tan-Nofsinhar u tal-Lvant fuq naħha, u l-UE tal-Punent fuq in-naħha l-oħra qed jonqos b'mod drastiku, filwaqt li l-UE tat-Tramuntana saret ir-reġjun bl-ahjar prestazzjoni.

Figura II: Tibdil fl-Indiči tal-Kundizzjonijiet tal-Konsumatur f'regjuni differenti tal-UE, 2014-2018



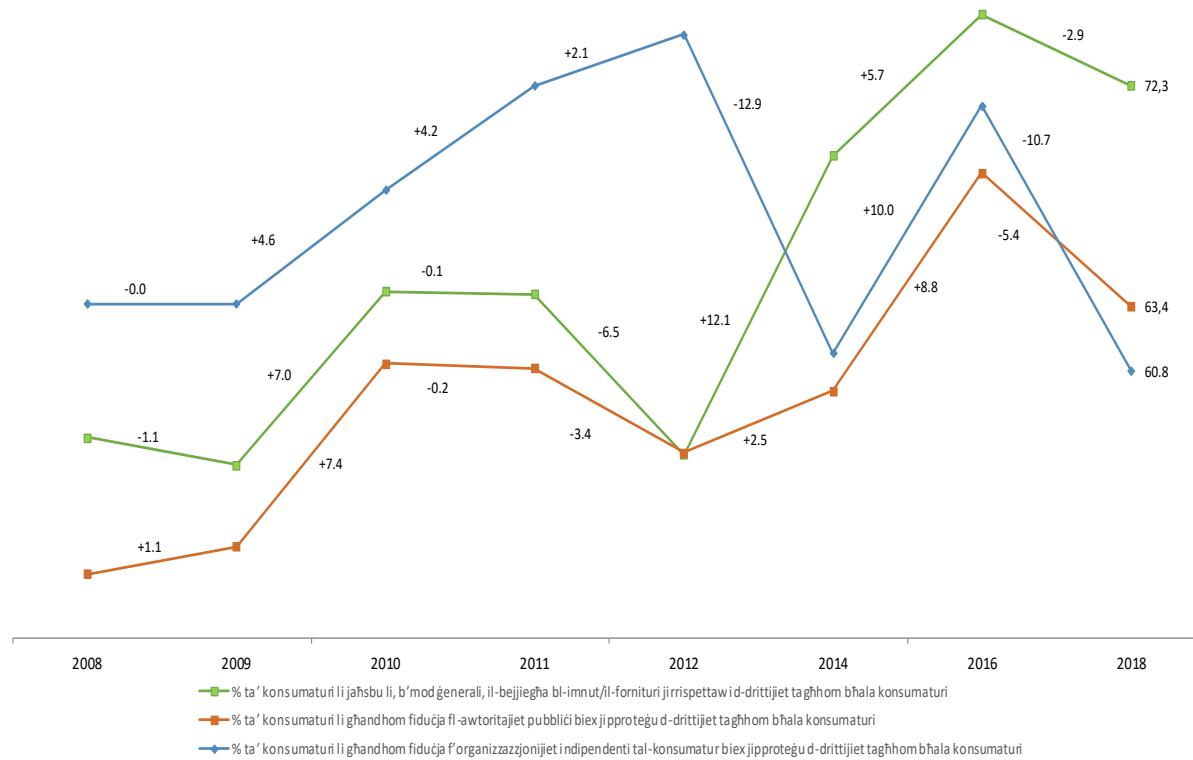
Sors: Stharrig dwar l-attitudnijiet tal-konsumaturi u tal-bejjiegħa bl-imnut lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur

Il-fiduċja tal-konsumaturi fil-kummerċjanti qed taqbeż il-fiduċja fl-awtoritatiet ghall-protezzjoni tal-konsumatur u fl-organizzazzjonijiet tal-konsumatur

Il-fiduċja tal-konsumaturi li l-bejjiegħa fl-imnut u l-formituri ta' servizzi jirrispettaw id-drittijiet tal-konsumatur hija għolja (72.3%), fejn żdiedet bi kważi 15-il punt percentwali f'10 snin.

Madankollu, il-fiduċja fl-organizzazzjonijiet tal-konsumatur ilha tonqos mill-2012. Il-fiduċja fl-abbiltà tal-awtoritajiet pubblici li jiprotegħu d-drittijiet tal-konsumatur, li kienet qiegħda tiżdied, ukoll uriet tnaqqis bejn l-2016 u l-2018.

Figura III: Fiduċja tal-konsumaturi tal-UE fl-organizzazzjonijiet, 2008-2018



Sors: Stħarriġ dwar l-attitudnijiet tal-konsumaturi lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur

L-aktar dritt magħruf fost il-konsumaturi huwa l-perjodu ta' rtirar ghax-xiri mill-bogħod

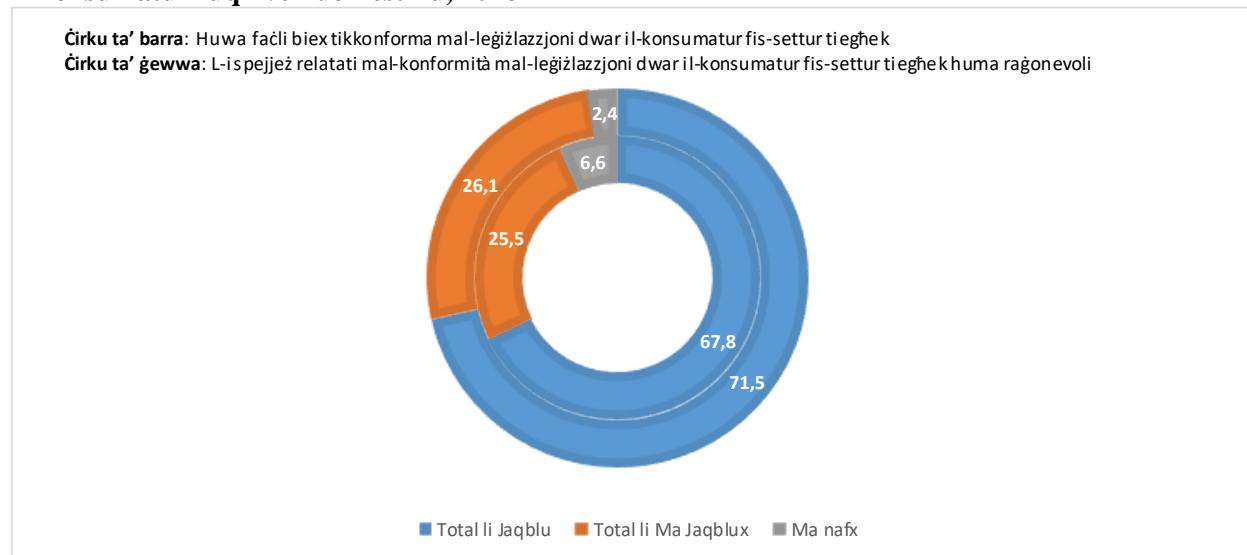
Fl-2018, 60.1% tal-konsumaturi kienu jafu bid-dritt tagħhom li jirritornaw ogħetti mixtrija mill-bogħod sa perjodu ta' rtirar, 38.8% kienu jafu li huma intitolati għal tiswija jew sostituzzjoni b'xejn jekk prodott ġdid ma jibqax jaħdem fi żmien ċertu perjodu mill-konsenja, u 35.5% tal-konsumaturi kienu jafu li m'għandhomx iħallsu jew jirritornaw prodotti mhux mitluba.

L-għarfien tal-bejjiegħa bl-imnut dwar il-legiżlazzjoni dwar il-konsumatur, għalkemm aħjar minn tal-konsumaturi, xorta huwa baxx b'medja ta' 53.6% biss iwieġbu l-mistoqsijiet b'mod korrett. Il-bejjiegħa bl-imnut li jbigħu prodotti jafu daqsxejn aħjar ir-regoli dwar il-konsumatur minn dawk li jipprovdu servizzi.

Il-bejjiegħa bl-imnut b'mod generali huma pozittivi dwar il-facilità u dwar l-ispejjeż tal-konformità mal-ligħiġiet dwar il-konsumatur

Il-maġgoranza kbira tal-bejjiegħha bl-imnut fl-UE jsibuha faċli biex jikkonformaw mal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur, bil-perċentwali jvarjaw minn 51.5% fiċ-Čekja għal 83.8% fl-Italja. Fil-livell tal-UE, 7 minn kull 10 bejjiegħha bl-imnut jaqblu li huwa faċli biex wieħed jikkonforma mal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur fis-settur tagħhom. Minn dawn, 20.9% saħansitra jaqblu b'mod qawwi. Barra minn hekk, żewġ terzi tal-bejjiegħha bl-imnut iqisu l-ispejjeż relati bħala raġonevoli u li 1-kompetituri tagħhom fis-suq domestiku jikkonformaw ukoll mal-ligi dwar il-konsumatur.

Figura IV: Perċezzjonijiet tal-bejjiegħha bl-imnut tal-UE dwar il-konformità mal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur fuq livell domestiku, 2018



Sors: Stħarriġ dwar l-attitudnijiet tal-bejjiegħha bl-imnut lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur, 2018

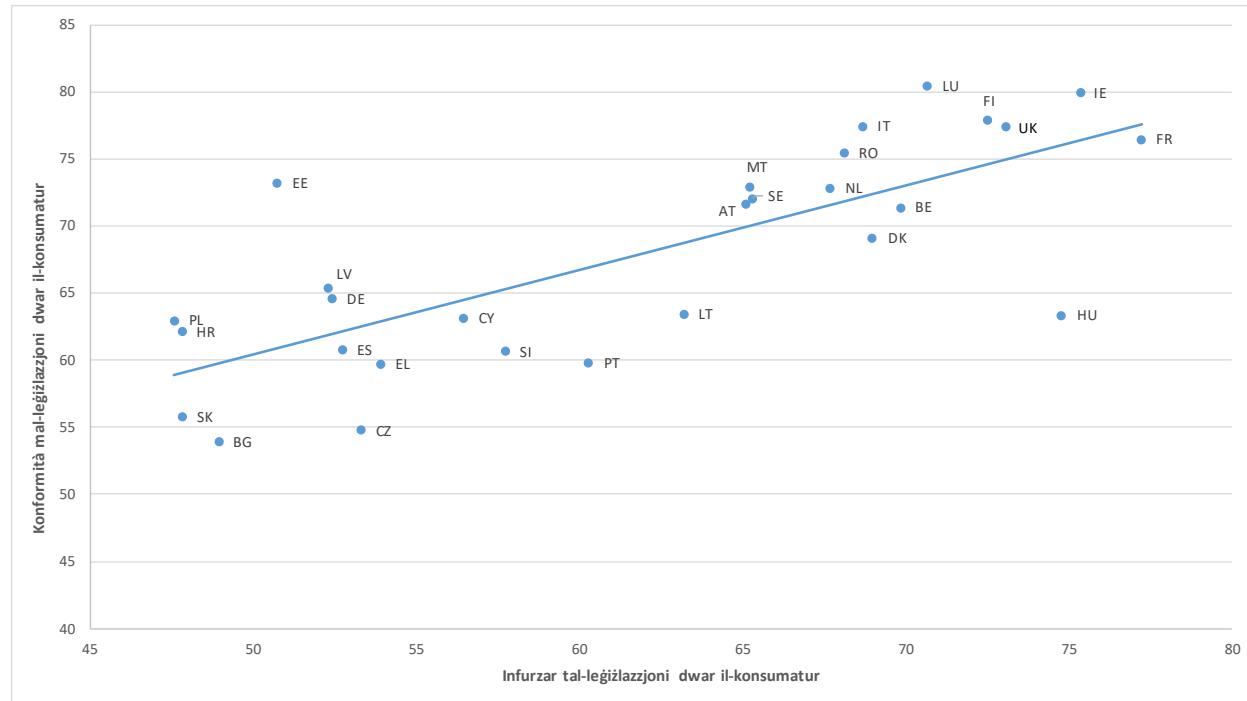
Il-valutazzjoni mill-bejjiegħha bl-imnut, tal-ħidma mwettqa mill-awtoritajiet nazzjonali tal-infurzar u mill-NGOs tal-konsumatur, hija pozittiva, b'mod partikolari fil-qasam tas-sigurtà tal-prodotti

Fl-2018, bħala medja, 6 minn kull 10 bejjiegħha bl-imnut tal-UE vvalutaw l-infurzar tal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur u dwar is-sigurtà tal-prodotti fis-settur tagħhom b'mod pozittiv. L-ogħla punti huma mogħtija għall-infurzar tal-leġiżlazzjoni dwar is-sigurtà tal-prodotti. Korrelazzjoni qawwija⁵ bejn il-valutazzjoni jiet tal-konformità min-naħha tal-bejjiegħha bl-imnut u

⁵ Ibbażata fuq analizi interna tad-data. Korrelazzjoni jiet oħra li jappoġġaw l-istess konklużjoni huma l-korrelazzjoni negattivi, minn naħha wahda kemm bejn l-infurzar u l-konformità mal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur u, min-naħha l-oħra, l-esponentment għal prattiki kummerċiali żleali (-0.55 u -0.64 rispettivament). Bl-istess mod, il-fiduċja tal-konsumatur fl-organizzazzjoni nazzjonali (kemm l-awtoritajiet pubblici kif ukoll l-NGOs tal-konsumatur) biex jipproteġu d-drittijiet tagħhom hija korrelatata b'mod pozittiv mal-valutazzjoni, min-naħha tal-bejjiegħha bl-imnut, tar-rwol tal-awtoritajiet pubblici u l-NGOs fil-monitora għal-konformità mal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur (0.66 u 0.60 rispettivament).

I-fehmiet tagħhom dwar l-infurzar (0.76) tissuġgerixxi li l-infurzar proattiv qed jagħmel id-differenza.

Figura V: Korrelazzjoni bejn il-proporzjon tal-bejjiegħha bl-imnut li jivalutaw b'mod pozittiv il-konformità mal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur fis-settur tagħhom u l-aktivitajiet ta' infurzar, 2018



Sors: Stħarriġ dwar l-attitudnijiet tal-bejjiegħha bl-imnut lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur, 2018

B'mod ġenerali, tlieta minn kull erba' bejjiegħha bl-imnut tal-UE (74.4%) jaqblu li l-prodotti mhux tal-ikel huma ġeneralment siguri fil-pajjiżi tagħhom u proporzjon simili (74.8%) jaqblu li l-awtoritajiet pubblici jimmonitorjaw u jiżguraw attivament il-konformità mal-leġiżlazzjoni dwar is-sigurtà tal-prodotti fis-settur tagħhom. Iż-żewġ indikaturi baqghu f'livelli komparabbi mal-2016.

Il-bejgħ aggressiv huwa l-aktar praktika kummerċjali żleali li tiġi rrappurtata b'mod frekwenti kemm mill-konsumaturi kif ukoll mill-bejjiegħha bl-imnut

Fl-2018, kważi 3 minn kull 10 bejjiegħha bl-imnut bħala medja rrappurtaw li ltaqgħu ma' prattiki kummerċjali żleali mill-kompetituri domestiċi tagħhom. L-iż-żejjed praktika rrappurtata b'mod frekwenti (minn 40.9% tal-bejjiegħha bl-imnut) kienet il-pressjoni fuq il-konsumaturi b'telefonati jew messaġġi kummerċjali persistenti.

Il-valutazzjoni tal-konsumaturi dwar il-prattiki kummerċjali żleali taqbel dwar dan il-punt ma' dik tal-bejjiegħha bl-imnut, billi 35.7% tal-konsumaturi tal-UE jirrappurtaw li ħassewhom taħt pressjoni minħabba telefonati jew messaġġi persistenti minn kummerċjanti domestiċi, l-ogħla proporzjon espost għal praktika żleali partikolari fost dawk immonitorjati.

Aktar minn wieħed minn kull ħames konsumaturi esperjenzaw problema matul l-ahħar sena, u l-ilmenti tagħhom kienu indirizzati prinċipalment lill-kummerċjanti

Fl-2018, 22% tal-konsumaturi rrappurtaw li kellhom problema matul it-12-il xahar preċedenti meta xraw prodotti jew servizzi mingħand kummerċjant f'pajjiżhom stess, li għaliha hassew li kien hemm raġuni legittima biex jilmentaw. Minn dawk li kellhom problemi, 22.5% ma għamlux ilment (minkejja li jħossu li kien ikun leġittimu li jagħmlu dan). Ir-raġunijiet ewlenin għaliex ma hadu l-ebda azzjoni kienu li:

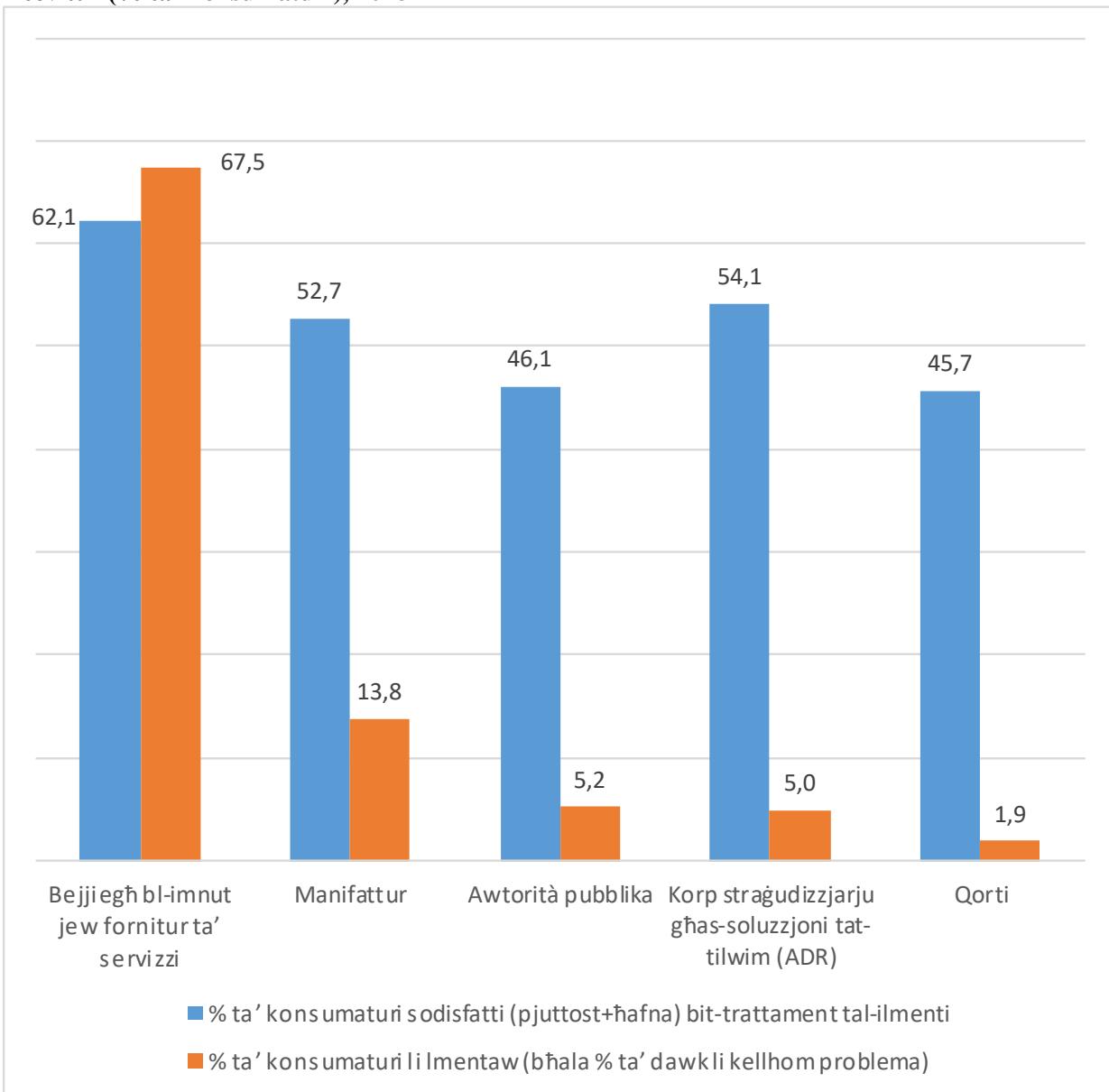
- jieħu wisq żmien (42.8%);
- is-somom involuti kienu żgħar wisq (39.7%); u
- il-konvinzjoni li lment ma kienx jipproduċi soluzzjoni sodisfaċenti (36.6%).

Proporzjon sinifikanti ta' konsumaturi indikaw li ma kinux ċerti dwar id-drittijiet tagħhom (21.1%) jew li ma kinux jafu fejn jew kif jindirizzaw l-ilment tagħhom (20.1%).

Dawk li ltaqgħu ma' problemi lmentaw primarjament mal-bejjiegħ bl-imnut jew mal-fornitur tas-servizz (67.5%). Ftit kienu dawk li ressqu l-kwistjoni quddiem awtorità pubblika (5.2%) jew quddiem korp għas-soluzzjoni alternattiva tat-tilwim (5%) u saħansitra numru anqas iddeċcidew li jressqu l-każ quddiem il-qorti (1.9%).

Bħala medja, madwar 6 minn kull 10 konsumaturi tal-UE (59.1%) li ppreżentaw ilment permezz tad-diversi kanali kienu sodisfatti bil-mod kif gie ttrattat l-ilment tagħhom.

Figura VI: L-ilmenti tal-konsumaturi tal-UE u s-sodisfazzjon bit-trattament tal-ilmenti mir-riċevitur (% tal-konsumaturi), 2018



Sors: Stħarrig dwar l-attitudnijiet tal-konsumaturi lejn il-kummer ċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur, 2018

Filwaqt li nofs il-bejjiegħha bl-imnut (51.4%) indikaw li jafu b'mekkanizmi stragudizzjarji għas-soluzzjoni tat-tilwim, 30.4% biss jipparteċipaw f'dawn l-iskemi.

Il-vulnerabbiltà tal-konsumaturi hija marbuta principally ma' sitwazzjoni finanzjarja diffiċli

Mill-2014, it-tabella ta' valutazzjoni teżamina r-rabtiet bejn diversi fatturi ta' vulnerabbiltà⁶ u l-kundizzjonijiet tal-konsumatur permezz ta' analiżi multivarjata li tistma l-effett ta' kull fattur individwali b'karatteristiċi oħra miżmuma kostanti. Hawn taħt huma r-riżultati principali għall-2018⁷:

- **Il-persuni f'sitwazzjoni finanzjarja diffiċli għandhom it-tendenza li juru anqas fiduċja u kunfidenza aktar baxxa fix-xiri online. Huma wkoll aktar probabbli li jirrappurtaw prattiki kummerċjali żleali. Is-sitwazzjoni finanzjarja personali hija l-karatteristika li tinfluwenza l-aktar il-kundizzjonijiet tal-konsumatur.**
- **Iz-żgħażaq għandhom it-tendenza li juru livelli oghla ta' fiduċja għall-biċċa l-kbira tal-indikaturi, inkluża l-kunfidenza fix-xiri online, u l-iżgħar grupp ta' età (18-34) jidhru li **jafu anqas dwar id-drittijiet tal-konsumatur.****
- **Il-persuni b'livell baxx ta' edukazzjoni juru fiduċja akbar fl-organizzazzjonijiet.**

Aktar minn nofs il-konsumaturi huma riċettivi ghall-asserzjonijiet ambjentali

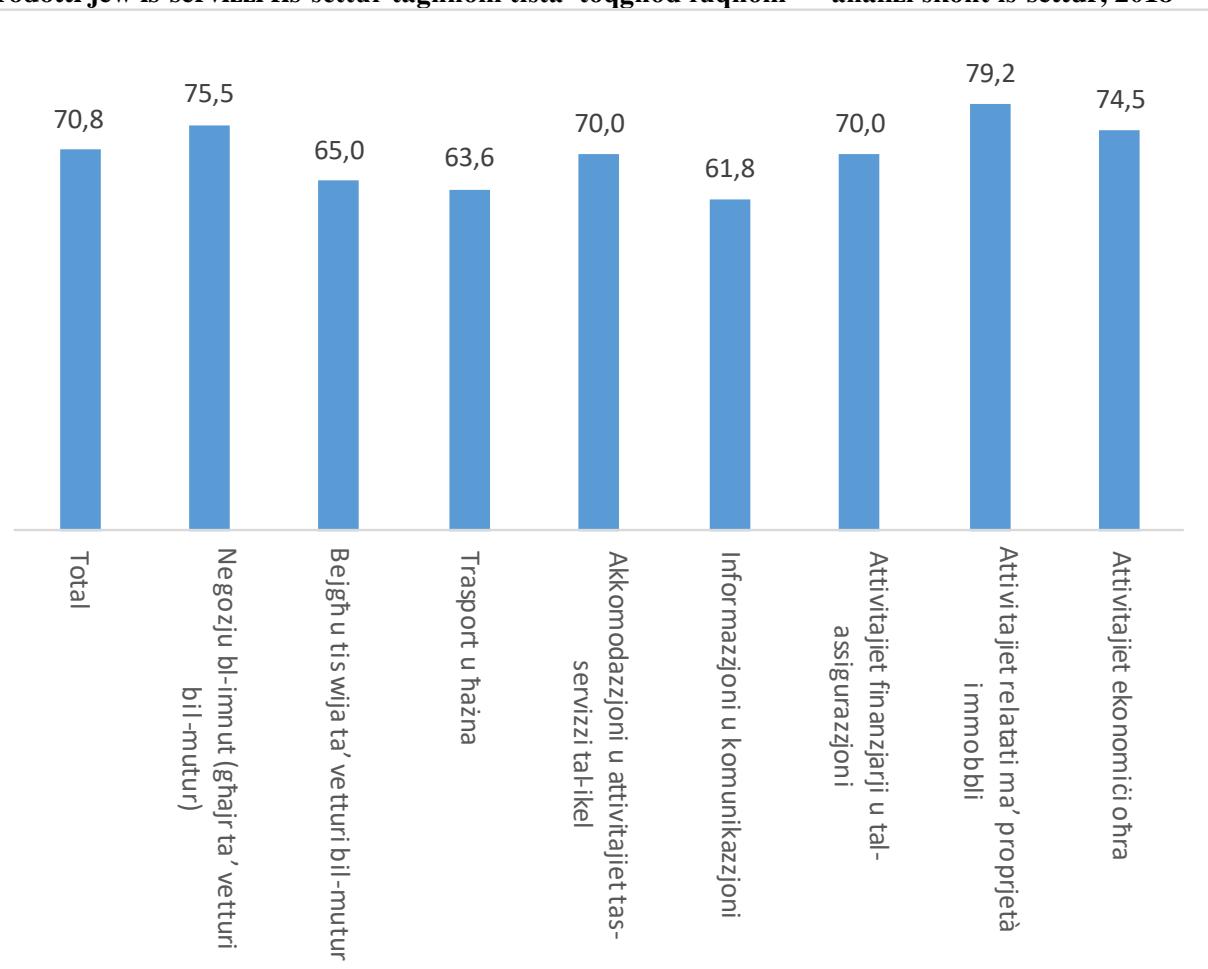
Aktar minn nofs il-konsumaturi (56.8%) fl-UE jindikaw li d-deċiżjoni tagħhom li jixtru hija influwenzata minn asserzjonijiet ambjentali għal mill-anqas wieħed jew žewġ ogħetti jew servizzi mixtrija (sax-xiri kollu tagħhom). Proporjon simili (55.3%) jafdaw l-asserzjonijiet ambjentali. Il-konsumaturi tal-UE aktar attenti għall-ambjent huma dawk fil-pajjiżi tan-Nofsinhar (59.3%) u tal-Lvant tal-Ewropa (57.3%).

Kważi 7 minn kull 10 bejjiegħa bl-imnut (70.8%) jaħsbu li l-asserzjonijiet ambjentali li jsiru għall-prodotti jew is-servizzi fis-settur tagħhom huma ta' min joqghod fuqhom. Il-kumpaniji żgħar (70.2%) u dawk fis-settur tal-informazzjoni u tal-komunikazzjoni (61.8%) huma l-anqas probabbli li jafdaw l-asserzjonijiet ambjentali.

⁶ Għal informazzjoni dettaljata dwar il-vulnerabbiltà tal-konsumaturi u l-fatturi li jwasslu għaliha, ara l-istudju tal-2016 dwar il-vulnerabbiltà tal-konsumaturi fis-swieq ewlenin fl-UE: <https://publications.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/d1af2b47-9a83-11e6-9bca-01aa75ed71a1/language-en>

⁷ Ir-riżultati shah tal-analiżi multivarjata huma miġburin fil-qosor fit-Tabella 4 fl-Anness 2.

Figura VII: Perċentwal ta' intrapriži li jaqblu li l-biċċa l-kbira tal-asserzjonijiet ambjentali dwar il-prodotti jew is-servizzi fis-settur tagħhom tista' toqghod fuqhom — analizi skont is-settur, 2018



Sors: Stħarriġ dwar l-attitudnijiet tal-bejjiegħa bl-imnut lejn il-kummer ġi transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur, 2018

Il-konsumaturi huma miftuhin biex jinvolvu ruħhom fl-ekonomija čirkolari, iżda rari jagħmlu dan

Fl-2018, il-Kummissjoni Ewropea ppubblikat studju tal-imġiba dwar l-involviment tal-konsumaturi fl-ekonomija čirkolari⁸. L-istudju ffoka fuq ħames prodotti: (i) il-vacuum cleaners, (ii) it-televiżjoni, (iii) il-magni tal-ħasil tal-platti, (iv) l-smartphones u (v) il-ħwejjeg. Huwa għaqqa qed flimkien għodod metodoloġiči differenti, inkluża recensjoni tal-letteratura, intervisti mal-partijiet interessati u gruppi fokus, stħarriġ online għall-konsumaturi, kif ukoll żewġ esperimenti dwar l-imġiba.

Is-sejbiet ewlenin tal-istudju wrew li l-konsumaturi, għalkemm huma lesti li jieħdu sehem fl-ekonomija čirkolari, rari jagħmlu dan. Filwaqt li l-biċċa l-kbira tal-konsumaturi jsewwu l-prodotti (64%), proporzjon sostanzjali ma sewwewx prodotti fl-imghodd (36%) u/jew ma

⁸ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/sustainable-consumption_en

għandhom l-ebda esperjenza ta' kiri/lokazzjoni jew xiri ta' prodotti użati (90%). L-esperimenti dwar l-imġiba ttestjaw spjegazzjonijiet possibbli għal din il-kontradizzjoni apparenti, bħal jekk il-konsumaturi kinux neqsin mill-informazzjoni dwar id-durabilità u l-possibbiltà ta' tiswija tal-prodott u jekk is-swieq kinux żviluppati b'mod suffiċjenti biex joffru alternattivi ta' ekonomija ċirkolari (pereżempju swieq tal-oġġetti użati jew servizzi ta' kondivizjoni). L-esperimenti kkonfermaw li l-ġhoti ta' informazzjoni kien effettiv ħafna biex jisposta d-deċiżjonijiet dwar ix-xiri favur prodotti b'durabilità u possibbiltà ta' tiswija akbar.

3. KUMMERĆ ELETTRONIKU

L-ġħadd ta' konsumaturi li jixtru online dejjem qed jiżdied iż-żda għad hemm disparitajiet kbar madwar l-UE

Bejn l-2017 u l-2018, l-adozzjoni tal-kummerċ elettroniku mill-konsumaturi kompliet bix-xejra 'l fuq osservata matul l-ahħar deċennju. Madwar 60% tal-konsumaturi fl-UE għamlu xirjet online meta mqabbel ma' 30% fl-2007. Madankollu, il-proporzjon ta' konsumaturi involuti fix-xiri online huwa differenti ħafna madwar l-UE, b'valuri li jvarjaw minn 75% jew aktar fid-Danimarka, ir-Renju Unit, in-Netherlands, l-Iż-vezja u l-Germanja għal madwar 20% fil-Bulgarija u r-Rumanija.

Il-kunfidenza tal-konsumatur fix-xiri online timxi id f'id mat-tixrid tal-kummerċ elettroniku u dan huwa rifless fil-korrelazzjoni qawwija bejn iż-żewġ indikaturi fil-livell tal-pajjiż⁹. Fl-2018, 71.7% tal-konsumaturi tal-UE ddikjaraw li huma kunfidenti jixtru online domestikament.

Madankollu, il-fiduċja fix-xiri transfruntier minn pajjiżi oħra tal-UE hija konsiderevolment aktar baxxa (48.3%). Dan huwa mill-anqas parżjalment dovut għall-problemi li jiffaċċejaw il-klijenti online. Minbarra l-problemi ta' konsenza, li bosta konsumaturi qiegħdin jiltaaqgħu magħhom kemm fix-xiri online domestiku (51.5%) kif ukoll f'dak transfruntier (35.9%)¹⁰, meta jippruvaw jixtru online minn pajjiżi oħra tal-UE l-konsumaturi jiffaċċejaw ukoll imblukkar ġeografiku f'forom differenti, bħar-rifjut tal-kummerċjant li jibgħat lejn pajjiżhom (12.4%), ir-ridirezzjoni awtomatika (12.1%), jew ir-rifjut tal-mezzi ta' pagament tagħhom (irrappurtat minn 4.9% tar-rispondenti involuti f'kummerċ elettroniku transfruntier).

20% biss tal-kumpaniji kollha jbigħu online

⁹ L-indiċi ta' korrelazzjoni (imkejjel fuq 28 Stat Membru tal-UE) bejn il-perċentwal ta' konsumaturi li jixtru online u l-perċentwal ta' konsumaturi li huma kunfidenti jixtru online huwa ugħali għal 0.80 (2018).

¹⁰ Il-proporzjon ogħla ta' konsumaturi li rrappurtaw problemi ta' konsenza bix-xiri online domestiku matul l-ahħar 12-il xahar (meta mqabbel max-xiri transfruntier) għandu jitqies mal-fatt li x-xiri domestiku huwa aktar frekwenti minn dak transfruntier.

Fl-2017, 19.5% tal-kumpaniji kollha (li għandhom mill-anqas 10 impjegati) kienu qiegħdin ibigħu online¹¹ u l-kummerċ elettroniku kien jammonta għal 17.4% tal-fatturat totali tal-kumpaniji. Dawn iċ-ċifri kienu pjuttost stabbli għal bosta snin.

Madankollu, għad hemm differenzi sinifikanti bejn il-pajjiżi tal-UE: filwaqt li fl-Irlanda, l-Iżveja u d-Danimarka aktar minn 3 minn kull 10 kumpaniji jbigħu online, fir-Rumanija u l-Bulgarija anqas minn 1 minn kull 10 jagħmlu dan.

L-analiżi tal-istess indikaturi skont is-setturi turi li l-akkomodazzjoni tinsab fuq nett kemm f'termini tal-proporzjon ta' kumpaniji li jbigħu online kif ukoll f'termini tal-fatturat online (68.1% u 31.6% rispettivament), segwita mill-kummerċ bl-imnut (28.0% u 10.7%), filwaqt li l-kostruzzjoni hija l-industrija li tibbażza l-anqas fuq il-kummerċ elettroniku (4.3% tal-intrapriži u 1.8% ta' fatturat online).

Fost il-bejjiegħa bl-imnut bi preżenza fizika, il-proporzjon ta' dawk li qed jippjanaw li jibdew ibigħu online huwa staġnat għal anqas minn 20%

Il-biċċa l-kbira tal-bejjiegħa bl-imnut tal-UE li digħi qiegħdin ibigħu online għandhom il-ħsieb li jkomplu jagħmlu dan matul it-12-il xahar li ġejjin (91% fl-2018). Anqas minn wieħed minn kull ħamsa (18.4%) ta' dawk li jbigħu biss fil-ħwienet urew interess li jagħmlu kummerċ online fit-12-il xahar li ġejjin - proporzjon li naqas f'dawn l-aħħar snin - li jindika li l-kummerċ online jiġi jkun li laħaq certu livell ta' maturità fil-biċċa l-kbira tal-pajjiżi tal-UE.

Trasparenza fil-pjattaformi online

Xprunat mit-thassib dejjem jiżdied dwar is-segmentazzjoni tas-suq permezz tal-personalizzazzjoni online tal-prezzijiet u l-offerti, studju reċenti tal-Kummissjoni¹² sab li aktar minn tlieta minn kull ħamsa (61%) tas-siti web tal-kummerċ elettroniku valutati permezz ta' eżercizzju ta' xiri bil-moħbi kienu qiegħdin jippersonalizzaw l-ordni tar-riżultati tat-tfittxija (“klassifikazzjoni personalizzata tal-offerti”). Dan kien ibbażat jew fuq ir-rota ta' aċċess tax-xerrejja għas-sit web (eż. permezz ta' sit web li jqabbel il-prezzijiet) jew fuq l-imġiba online mghoddija tax-xerrejja (eż. l-istorja taż-żjarat/klikkjaturi).

Madankollu, l-istudju ma sab ebda evidenza ta' pprezzar personalizzat konsistenti u sistematiku u differenzi żgħar hafna biss fil-prezzijiet¹³. L-istudju juri li l-konsumaturi għadhom imħassba dwar l-użu hażin tad-data personali tagħhom f'każ ta' personalizzazzjoni u jitkolli aktar trasparenza¹⁴.

¹¹ Id-data dwar il-bejjgħ elettroniku tirreferi kemm għat-tranżazzjonijiet bejn negozju u ieħor kif ukoll għat-tranżazzjonijiet min-negozju għall-konsumatur (sors: Eurostat, kodċiċi tad-data online: isoc.ec.eseln2).

¹² https://ec.europa.eu/info/publications/consumer-market-study-online-market-segmentation-through-personalised-pricing-offers-european-union_en

¹³ Fis-6% tat-tqabbil tal-prodott fejn kienu osservati differenzi fil-prezzijiet, dawn kienu żgħar (id-differenza medjana kienet ta' anqas minn 1.6%).

¹⁴ Ir-rispondenti għall-istħarriġ kienu mħassba l-aktar li d-data personali tagħhom tintuża għal skopijiet differenti minn dawk li għalihom tkun ingħabret u/jew li ma jkunux ja fuu ma' min tista' tigi kondiviża (bejn 36% u 49%

Studju tal-imgiba ieħor tal-Kummissjoni dwar ir-reklamar u l-kummerċjalizzazzjoni fil-midja soċjali¹⁵ identifika certi prattiki ta' kummerċjalizzazzjoni li jistgħu jkunu problematici għall-konsumaturi. Pereżempju, fir-rigward tar-reklamar moħbi, l-esperimenti wrew li t-“tikketti ta’ żvelar” attwali (biex jidtentifikaw, pereżempju, il-kontenut sponsorjat) użati fil-pjattaformi tal-midja soċjali, mhumiex effettivi. Minħabba f'hekk, ir-reklami nattivi¹⁶ ma jistgħux jiġu identifikati bħala reklami f'36% tal-każijiet mill-utenti online, minkejja li jinkludu tikketti standard li jindikaw l-intenzjoni kummerċjali tagħhom.

ghall-prattiki ta' personalizzazzjoni valutati). Barra minn hekk, il-konsumaturi jkunu aktar požittivi dwar il-personalizzazzjoni jekk jirċievu aktar informazzjoni u jkollhom aktar kontroll fuq dawn il-prattiki.

¹⁵ https://ec.europa.eu/info/publications/behavioural-study-advertising-and-marketing-practices-social-media-0_en

¹⁶ Tip ta' reklamar li jixbah ħafna u jitħallat mal-kontenut iġġenerat mill-utenti tal-midja soċjali.

ANNESS I: KEJL TAL-KUNDIZZJONIJET TAL-KONSUMATUR

1. QAFAS KUNČETTWALI

Il-qafas kunċettwali użat fit-tabella ta' valutazzjoni biex jitkejlu l-kundizzjonijiet tal-konsumatur jibbaża fuq it-tliet pilastri li ġejjin:

- l-**gharfien** tal-konsumaturi u tan-negożi dwar **id-drittijiet tal-konsumatur, il-fiduċja tagħhom** fl-atturi istituzzjonali, is-sigurtà tal-prodott u l-asserzjonijiet ambjentali u l-kunfidenza tagħhom fil-kummerċ online;
- kwistjonijiet relatati **mal-konformità mal-liġijiet** dwar **il-konsumatur u l-infurzar** minn atturi istituzzjonali u tas-suq differenti; u
- aspetti relatati **mal-ilmenti tal-konsumatur u s-soluzzjoni tat-tilwim** bejn il-konsumaturi u l-kummerċjanti.

It-tabella ta' valutazzjoni tibbaża prinċipalment fuq żewġ stħarriġiet tal-konsumaturi u tal-bejjiegħa bl-imnut¹⁷. Din tgħaqqa flimkien, fejn rilevanti, iż-żewġ perspektivi billi dawn huma probabbli li jikkontrovalidaw u jikkomplementaw lil xulxin. Dan jgħin biex tiżdied l-affidabbiltà tal-kejl. F'xi każijiet, hija tuża wkoll *data* minn sorsi oħra, bħar-riżultati mill-verifikasi online ta' siti web ikkoordinati mill-Kummissjoni jew l-ilmenti li jirċievu ċ-Ċentri Ewropej tal-Konsumaturi.

Il-metodologija li fuqha hija bbażata t-tabella ta' valutazzjoni tal-kundizzjonijiet tal-konsumaturi għet-riveduta b'mod estensiv fl-2015 bl-appoġġ taċ-Ċentru Kongunt tar-Ričerka tal-Kummissjoni u b'konsultazzjoni mal-partijiet interessati¹⁸. Ir-reviżjoni b'mod partikolari rfinat l-Indiči tal-Kundizzjonijiet tal-Konsumatur, indikatur kompost, wara awditu statistiku komprensiv¹⁹.

¹⁷ L-istħarriġ dwar “L-attitudnijiet tal-konsumatur lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur 2018” twettaq mir-Ričerka Soċjali u Strategika ta’ GfK bl-użu ta’ intervisti bit-telefown (taħlita ta’ linji fissi u telefowns mobbli) f’Marzu-Mejju 2018, fost rispondenti minn 18-il sena ’i fuq fit-28 Stat Membru tal-UE, flimkien mal-Iżlanda u n-Norveġja. Id-daqs tal-kampjun kien ta’ madwar 1 000 respondent għal kull pajiż (ħlief għal Ċipru, l-Iżlanda, il-Lussemburgu u Malta, fejn saru madwar 500 intervista).

L-istħarriġ dwar “L-attitudnijiet tal-bejjiegħa bl-imnut lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur 2018” twettaq min-netwerk Kantar Public Brussels bl-użu ta’ intervisti bit-telefown, f’Mejju-Ġunju 2018, fost kumpaniji (kumpaniji tal-bejgħ bl-imnut li jbigħu prodotti jew servizzi direttament lill-konsumaturi ahharin) li jimpiegaw 10 persuni jew aktar, li joperaw fit-28 Stat Membru tal-UE, flimkien mal-Iżlanda u n-Norveġja. Id-daqs tal-kampjun kien ta’ madwar 400 bejjiegħ bl-imnut għal kull pajiż (150 f’ċipru, l-Iżlanda u Malta, 130 fil-Lussemburgu). Ir-rispondenti eligibbli kienu individwi b’reponsabbiltajiet deċiżjonali fil-kumpanija.

Għaż-żewġ stħarriġiet, il-proċeduri ta’ kampjunar u ta’ ponderazzjoni kienu mfassla biex jiżguraw ir-rappreżentatività tal-kampjun. Aktar dettalji jistgħu jinstabu fir-rapporti finali tal-kuntratturi li jakkumpanjaw il-publikazzjoni ta’ din it-tabella ta’ valutazzjoni.

¹⁸ Ara SWD(2015) 181 final tal-21.9.2015 għal aktar dettalji.

¹⁹ Ara l-Kapitolu 2.5 ta’ Van Roy, V., Rossetti, F., Piculescu, V. (2015). Consumer conditions in the EU: revised framework and empirical investigation (Il-kundizzjonijiet tal-konsumatur fl-UE: qafas rivedut u investigazzjoni empirika, science and policy report (rapport xjentifiku u ta’ politika), JRC93404,

2. L-INDIČI TAL-KUNDIZZJONIJET TAL-KONSUMATUR

L-Indiči tal-Kundizzjonijiet tal-Konsumatur (CCI) hu indikatur kompost, ikkalkulat fil-livell tal-pajjiż, biex jagħmel valutazzjoni komparattiva tal-ambjenti nazzjonali tal-konsumatur.

Huwa bbażat fuq sett ta' indikaturi ewlenin (relatati ma' tranżazzjonijiet domestiċi), li joħorġu mill-istħarriġ tal-konsumaturi u tal-bejjiegħa bl-imnut minn madwar l-UE. L-indikaturi huma miġburin taħt tliet pilastri ewlenin, kull wieħed għandu ponderazzjoni ugwali (33.3%) fil-punteggħ totali:

- L-gharfien u l-fiduċja (b'żewġ sottopilastri separati, kull wieħed għandu ponderazzjoni ugwali ta' 16.7%);
- Il-konformità u l-infurzar; u
- L-ilmenti u s-soluzzjoni tat-tilwim.

Punteggħ għal kull (sotto-) pilastru huwa kkalkulat bħala medja aritmetika semplicei tal-indikaturi li fih. L-indiči għandu medda teoretika minn 0 sa 100 peress li l-indikaturi bažiċi inkluži fih huma espressi f'perċentwali. Din ta' hawn taħt hija ħarsa ġenerali dettaljata tal-indikaturi li jidħlu fis-CCI.

Tabella 1: L-Indiči tal-Kundizzjonijiet tal-Konsumatur (CCI) u l-komponenti tiegħi

Sħarriġ għall-konsumaturi	Sħarriġ għall-bejjiegħha bl-imnut
PILASTRU 1: GħARFIEN U FIDUČJA – 33.3%	
Sottopilastru tal-gharfien – 16.7%	
Għarfien tad-drittijiet tal-konsumatur: il-perċentwal medju ta' risposti tajbin tal-konsumaturi għal 3 mistoqsijiet (il-perjodu ta' rtirar għax-xiri mill-bogħod, il-garanziji tal-prodotti, u l-prodotti mhux mitluba).	Għarfien tad-drittijiet tal-konsumatur: il-perċentwal medju ta' risposti tajbin tal-bejjiegħha bl-imnut għal 5 mistoqsijiet (garanziji tal-prodotti, rikuesta ta' ħlas għal materjal ta' kummerċjalizzazzjoni, kwantità insuffiċjenti ta' prodotti mraħħsa, promozzjoni ta' prodotti għat-tfal, u numru tat-telefon b'rata primjum).
Sottopilastru tal-fiduċja – 16.7%	
Fiduċja fl-organizzazzjonijiet: il-perċentwal medju ta' konsumaturi li jaqblu li f'pajjiżhom l-awtoritajiet pubbliċi jipproteġu d-drittijiet tagħhom bħala konsumaturi; il-bejjiegħha bl-imnut u l-fornituri ta' servizzi jirrispettaw id-drittijiet tagħhom bħala konsumaturi; u l-organizzazzjonijiet mhux governattivi tal-konsumatur jipproteġu d-drittijiet tagħhom bħala	

Sħarriġ għall-konsumaturi	Sħarriġ għall-bejjiegħa bl-imnut
konsumaturi.	
Fiduċja fil-mekkaniżmi ta' rimedju: il-perċentwal medju ta' konsumaturi li jaqblu li f'pajjiżhom huwa faċli biex issolvi t-tilwim mal-bejjiegħha bl-imnut u mal-fornituri ta' servizz permezz ta' korp straġudizzjaru u li huwa faċli biex issolvi t-tilwim permezz tal-qrat.	
Fiduċja fis-sigurtà tal-prodotti: il-perċentwal ta' konsumaturi li jaħsbu li tista' tgħid il-prodotti mhux tal-ikel kollha fis-suq f'pajjiżhom huma siguri jew li għadd żgħir ta' prodotti mhumilex siguri.	Fiduċja fis-sigurtà tal-prodotti: il-perċentwal ta' bejjiegħha bl-imnut li jaħsbu li tista' tgħid il-prodotti mhux tal-ikel kollha fis-suq f'pajjiżhom huma siguri jew li għadd żgħir ta' prodotti mhumilex siguri.
Fiduċja fl-asserzjonijiet ambjentali: il-perċentwal ta' konsumaturi li jaqblu li l-biċċa l-ikbira tal-asserzjonijiet ambjentali dwar il-prodotti jew is-servizzi f'pajjiżhom tista' toqgħod fuqhom.	Fiduċja fl-asserzjonijiet ambjentali: il-perċentwal ta' bejjiegħha bl-imnut li jaħsbu li l-biċċa l-ikbira tal-asserzjonijiet ambjentali dwar il-prodotti jew is-servizzi fis-setturi tagħhom f'pajjiżhom tista' toqgħod fuqhom.
Kunfidenza fix-xiri online: il-perċentwal ta' konsumaturi li jhossuhom kunfidenti jixtru prodotti jew servizzi mill-internet mingħand bejjiegħha bl-imnut jew fornituri ta' servizzi f'pajjiżhom.	Kunfidenza fil-bejgħ online: il-perċentwal ta' bejjiegħha bl-imnut li huma kunfidenti jbigħu online biss lil konsumaturi f'pajjiżhom stess jew li huma kunfidenti meta jbigħu kemm f'pajjiżhom kif ukoll f'pajjiżi oħra tal-UE.
PILASTRU 2: KONFORMITÀ U INFURZAR – 33.3%	
Prattiki kummerċjali żleali: il-perċentwal medju ta' konsumaturi li jirrapprtaw li esperjenzaw prattiki kummerċjali żleali minn bejjiegħha bl-imnut jew fornituri ta' servizzi f'pajjiżhom fit-12-il xahar preċedenti (telefonati jew messaġġi ta' bejgħ persistenti, offerti għal żmien limitat foloz, offerti b'xejn foloz, talba biex jitħallsu flus sabiex jingħabar premju falz, jew prattiki kummerċjali żleali oħra).	Prattiki kummerċjali żleali: il-perċentwal medju ta' bejjiegħha bl-imnut li jirrapprtaw li itaqgħu ma' prattiki kummerċjali żleali mill-kompetituri domestiċi tagħhom fit-12-il xahar preċedenti (telefonati jew messaġġi ta' bejgħ persistenti, offerti għal żmien limitat foloz, offerti b'xejn foloz, talba għall-ħlas ta' prodotti mhux mitluba, reċensjonijiet foloz, jew prattiki kummerċjali żleali oħra).
Prattiki il-leċċiti oħra: il-perċentwal medju ta' konsumaturi li jirrapprtaw li esperjenzaw termini kuntrattwali żleali u ħlasijiet mhux antiċipati minn bejjiegħha bl-imnut jew fornituri ta' servizzi f'pajjiżhom fit-12-il xahar preċedenti.	

Sħarriġ għall-konsumaturi	Sħarriġ għall-bejjiegħa bl-imnut
	Konformità mal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur: il-perċentwal medju ta' bejjiegħa bl-imnut li jaqblu li f'pajjiżhom: il-kompetituri tagħhom jikkonformaw mal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur; huwa faċli biex tikkonforma mal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur fis-settur tagħhom; u l-ispejjeż ta' konformità mal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur fis-settur tagħhom huma raġonevoli.
	Infurzar tal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur u dwar is-sigurtà tal-prodotti: il-perċentwal medju ta' bejjiegħha bl-imnut li jaqblu li fis-settur tagħhom u f'pajjiżhom: l-awtoritajiet pubblici jimmonitorjaw u jiżguraw attivament il-konformità mal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur; l-NGOs tal-konsumatur jimmonitorjaw attivament il-konformità mal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur; il-korpi awtoregulatorji jimmonitorjaw attivament il-konformità mal-kodiciċijiet rilevanti; il-midja tirrapporta regolarmen dwar negozji li ma jirrispettawx il-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur; u l-awtoritajiet pubblici jimmonitorjaw u jiżguraw attivament il-konformità mal-leġiżlazzjoni dwar is-sigurtà tal-prodotti.
PILASTRU 3: ILMENTI U SOLUZZJONI TAT-TILWIM – 33.3%	
Problemi u Ilmenti: indikatur kompost ibbażat fuq mistoqsijiet dwar l-okkorrenza ta' problemi fit-12-il xahar precedingenti meta wieħed jixtri jew juža xi prodott jew servizz domestikament, dwar l-ilmenti lil korpi differenti (bejjiegħ bl-imnut/fornitur ta' servizz, manifattur, awtorità pubblica, korp ta' ADR, qorti), ir-raġunijiet għaliex ma sarx ilment u s-sodisfazzjon bil-mod kif ġie ttrattat l-ilment.	
	Parteċipazzjoni fil-mekkaniżmi ta' ADR: il-perċentwal ta' bejjiegħha bl-imnut li huma lesti jew meħtieġa bil-liġi li jużaw mekkaniżmi ta' ADR għall-ilmenti tal-konsumaturi.

3. PREŽENTAZZJONI TAR-RIŻULTATI

Ir-riżultati f'din it-tabella ta' valutazzjoni huma ppreżentati skont il-pajjiżi jew aggregati fil-livell ta' EU-28. Xi riżultati huma ppreżentati f'ragrappamenti ta' pajjiżi differenti (“raggruppamenti regionali”) kif deskritt fit-Tabella 2 hawn taħt.

Tabella 2: Harsa ġeneralis lejn ir-raggruppamenti reġjonali

Pajjiži tat-Tramuntana tal-UE/Tramuntana	Id-Danimarka, l-Estonja, il-Latvja, il-Litwanja, il-Finlandja, l-Iżvejza
Pajjiži tan-Nofsinhar tal-UE/Nofsinhar	Ċipru, il-Grecja, Spanja, l-Italja, Malta, il-Portugall
Pajjiži tal-Punent tal-UE/Punent	L-Awstrija, il-Belġju, il-Ġermanja, Franzja, l-Irlanda, il-Lussemburgu, in-Netherlands, ir-Renju Unit
Pajjiži tal-Lvant tal-UE/Lvant	Il-Bulgarija, iċ-Ċekja, l-Ungerija, il-Kroazja, il-Polonja, ir-Rumanja, is-Slovenja, is-Slovakkja

It-tabella ta' valutazzjoni tippreżenta wkoll ir-riżultati mill-Iżlanda u n-Norveġja separatament taħt ir-riżultati tal-pajjiži tal-UE.

Asterisk (*) jidentifika bidliet statistikament sinifikanti fit-tabelli rilevanti. Is-sinifikat statistiku huwa kkalkulat f'livell ta' fiduċja ta' 95%, jiġifieri l-ipoteżi nulla tan-nuqqas ta' differenza twarrbet f'livell ta' probabbiltà ta' 5%.

Hafna mid-data li fuqha hi bbażata t-tabella ta' valutazzjoni hi aċċessibbli permezz ta' pjattaforma ta' disseminazzjoni online²⁰.

²⁰ https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection/evidence-based-consumer-policy/consumer-scoreboards_en

ANNESS II: SEJBIET DETTALJATI

L-Anness II jippreżenta r-riżultati miż-żewġ stħarriġiet madwar l-UE li infurmaw it-tabella ta' valutazzjoni. Ir-riżultati huma pprezentati għall-Indiči tal-Kundizzjonijiet tal-Konsumatur (CCI) generali, għat-tliet pilastri tat-tabella ta' valutazzjoni u għal sett ta' indikaturi ewlenin.

1. L-INDIČI TAL-KUNDIZZJONIJINET TAL-KONSUMATUR FL-EWROPA

It-Tabella 3 turi l-indiċi generali fil-livell tal-UE, flimkien mal-punteggi għal kull wieħed mill-komponenti u s-sottokomponenti individwali, kif ukoll il-punteggi tal-pajjiżi bl-aħjar u bl-agħar prestazzjoni flimkien mad-differenza tagħhom.

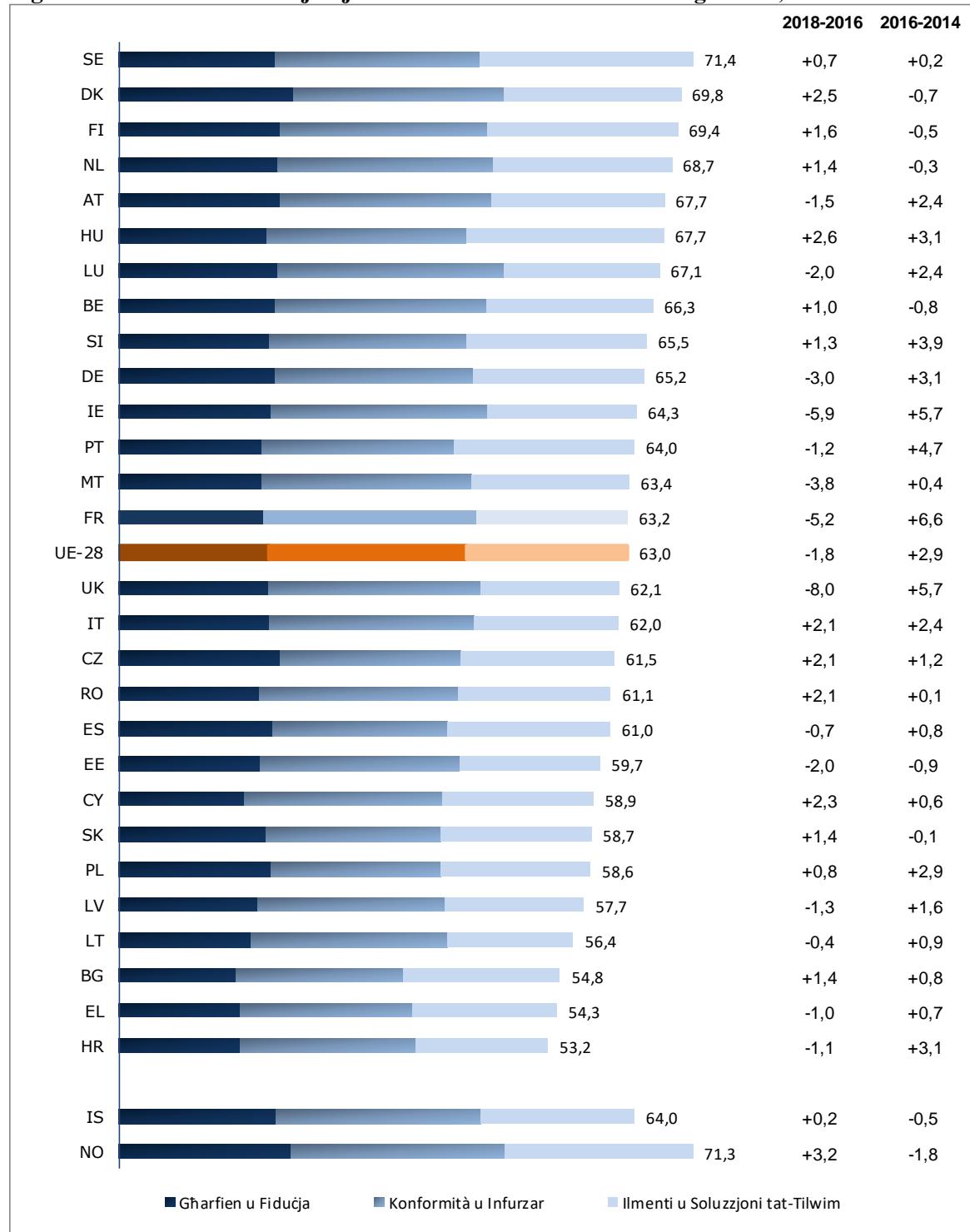
Tabella 3: Indiċi tal-Kundizzjonijiet tal-Konsumaturi (CCI), EU-28 (2018): generali u mqassam skont il-pilastru u l-indikatur

INDIČI TAL-KUNDIZZJONIJINET TAL-KONSUMATUR	EU-28	MIN	MASS	MEDDA
PILASTRU 1: GħARFIEN U FIDUČJA – 33.3 %	63,0	53,2	71,4	18,1
Sottopilastru tal-ġħarfien – 16.7 %	55,9	43,5	65,1	21,6
Għarfien dwar id-drittijiet tal-konsumatur	49,2	34,1	56,8	22,7
Għarfien tal-bejjiegħha bl-imnut dwar id-drittijiet tal-konsumatur	44,8	25,2	59,5	34,3
Sottopilastru tal-fiduċja – 16.7 %	53,6	37,8	61,5	23,7
Fiduċja tal-konsumaturi fl-organizzazzjonijiet	62,5	47,0	74,4	27,4
Fiduċja tal-konsumaturi fil-mekkaniżmi ta' rimedju	65,5	50,7	83,8	33,1
Fiduċja tal-konsumaturi fis-sigurtà tal-prodotti	37,9	25,1	52,3	27,2
Fiduċja tal-bejjiegħha bl-imnut fis-sigurtà tal-prodotti	69,7	49,7	84,5	34,9
Fiduċja tal-konsumaturi fl-asserzjonijiet ambjentali	74,4	51,3	90,1	38,8
Fiduċja tal-bejjiegħha bl-imnut fl-asserzjonijiet ambjentali	55,3	40,1	80,7	40,6
Kunfidenza fix-xiri online	70,8	49,5	85,3	35,8
Kunfidenza fil-bejgħ online	71,7	43,4	85,0	41,6
	54,9	24,4	79,0	54,6
PILASTRU 2: KONFORMITÀ U INFURZAR – 33.3 %	73,8	62,5	84,3	21,8
L-ebda prattika kummerċjali żleali rrappurtata mill-konsumaturi	77,6	64,1	93,2	29,1
L-ebda prattika kummerċjali żleali rrappurtata mill-bejjiegħha bl-imnut	71,7	47,2	82,9	35,7
L-ebda prattika il-leċita oħra	88,8	78,9	95,6	16,7
Konformità mal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur irrapprtata mill-bejjiegħha bl-imnut	69,0	53,9	80,5	26,6
Infurzar tal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur u dwar is-sigurtà tal-prodotti rrappurtat mill-hejjiegħha bl-imnut	61,9	47,6	77,2	29,6
PILASTRU 3: ILMENTI U SOLUZZJONI TAT-TILWIM – 33.3%	59,5	46,9	80,0	33,1
Indikatur kompost tal-problemi u l-ilmenti	88,5	82,6	93,6	11,1
Parteċipazzjoni tal-bejjiegħha bl-imnut fil-mekkaniżmi ta' ADR	30,4	7,4	68,5	61,1

Sors: Stħarrig dwar l-attitudnijiet tal-konsumaturi u tal-bejjiegħha bl-imnut lejn il-kummerc transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur.

Il-figura li ġejja tikklassifika l-pajjiżi mistħarrġa skont il-puntegg medju tas-CCI u turi d-differenzi fil-valutazzjonijiet ġeneral bejn l-aħħar tliet edizzjonijiet.

Figura 1: Indiči tal-Kundizzjonijiet tal-Konsumatur — indikatur ġenerali, 2018



Sors: Stħarriġ dwar l-attitudnijiet tal-konsumatur u tal-bejjiegħa bl-imnut lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur, Indiči tal-Kundizzjonijiet tal-Konsumaturi.

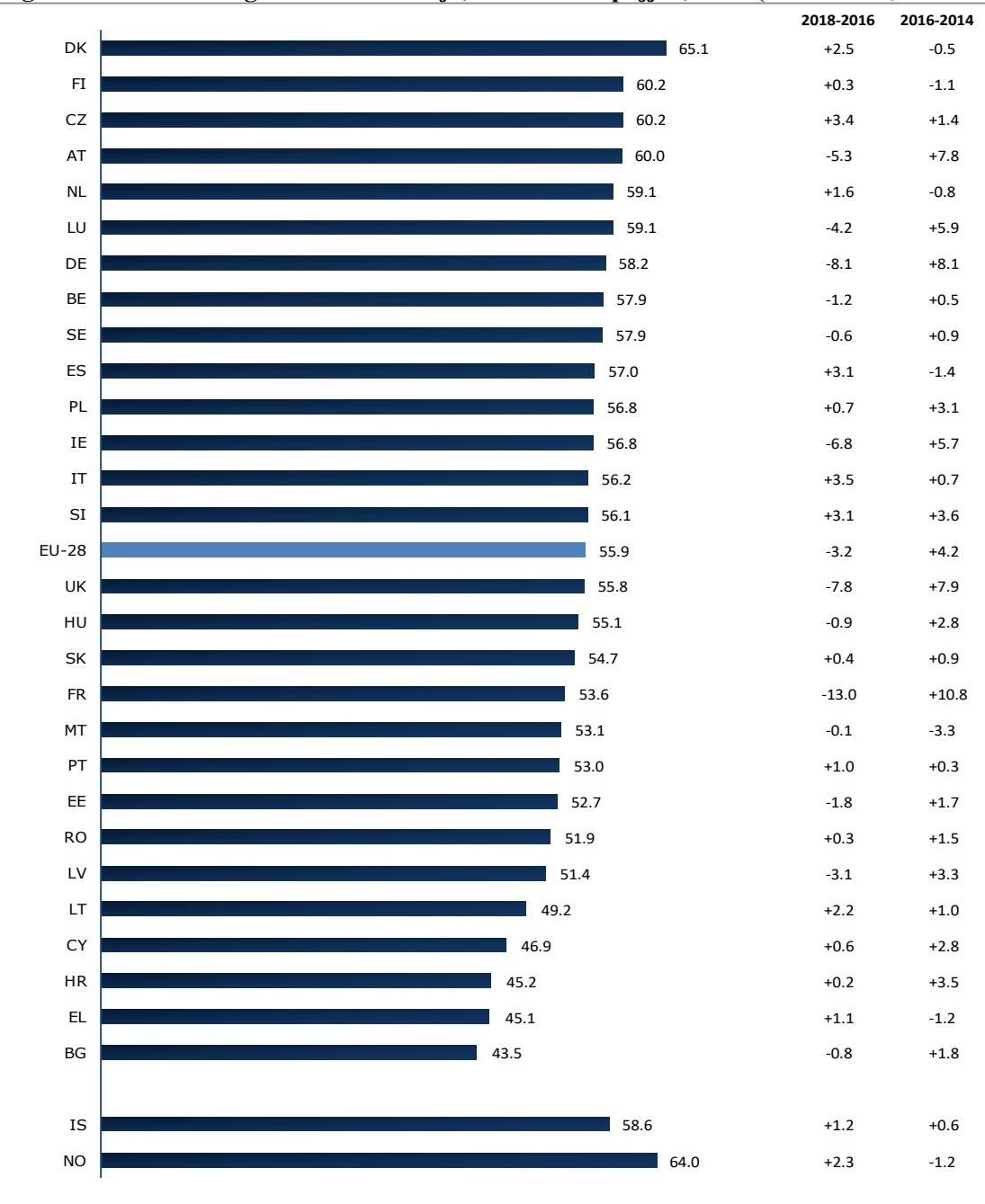
1.1. Għarfien u fiduċja

Il-pilastru tal-għarfien u l-fiduċja tas-CCI jivvaluta kemm:

- a) il-konsumaturi u l-bejjiegħha bl-imnut jafu bid-drittijiet ewlenin tal-konsumatur;
- b) il-konsumaturi għandhom fiduċja fl-organizzazzjonijiet biex jiżguraw li d-drittijiet tagħhom jiġu rispettati u/jew infurzati, inkluża l-fiduċja fl-effettività tal-mekkaniżmi ta' rimedju; u
- c) il-konsumaturi għandhom fiduċja fl-asserzjonijiet dwar is-sigurtà u fl-asserzjonijiet ambjentali tal-prodotti li jiċċirkolaw fis-suq fil-pajjiżi tagħhom.

Il-Figura 2 turi l-punteggi għal kull pajjiż tal-UE għall-pilastru tal-għarfien u l-fiduċja, flimkien mad-differenzi fil-punteggi bejn it-tliet edizzjonijiet l-aktar reċenti.

Figura 2: Pilastru tal-għarfien u l-fiduċja, riżultati tal-pajjiżi, 2018 (skala 0-100)



Sors: Stharrig dwar l-attitudnijiet tal-konsumaturi u tal-bejjiegħa bl-imnut lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur.

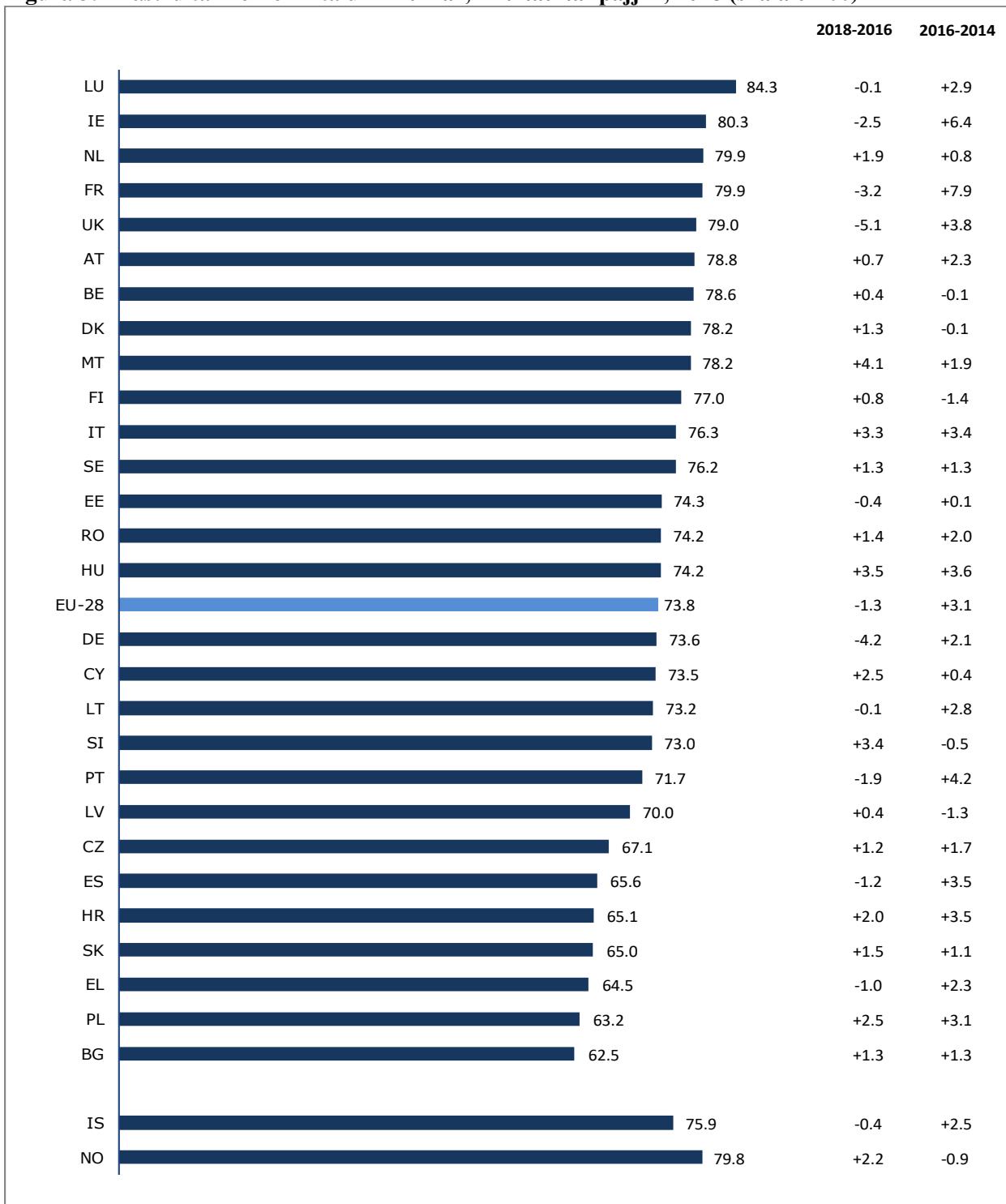
1.2. Konformità u infurzar

It-tieni pilastru tas-CCI jħares lejn il-konformità u l-infurzar kif valutati kemm mill-konsumaturi kif ukoll mill-bejjiegħa bl-imnut.

Dan jeżamina kemm il-konsumaturi u l-bejjiegħa bl-imnut jesperjenzaw jew jiltaqgħu ma' prattiki żleali minn bejjiegħa bl-imnut (oħra) fis-swieq nazzjonali tagħhom u kemm huwa faċli jew ġħali għall-bejjiegħa bl-imnut biex jikkonformaw mal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur. Huwa jeżamina wkoll jekk ir-regoli dwar il-konsumatur u dwar is-sigurtà tal-prodotti mhux tal-ikel humiex infurzati b'mod sodisfaċenti, fuq il-baži tal-valutazzjonijiet, min-naħha tal-bejjiegħa bl-imnut, ta' diversi organizzazzjonijiet fis-settur tagħhom fir-rigward tax-xogħol tagħhom ta' monitoraġġ.

Il-Figura 3 turi l-punteggi, fil-livell tal-pajjiż, għall-pilastru tal-konformità u l-infurzar, flimkien mad-differenzi fil-punteggi bejn it-tliet edizzjonijiet l-aktar reċenti.

Figura 3: Pilastru tal-konformità u l-infurzar, riżultati tal-pajjiżi, 2018 (skala 0-100)



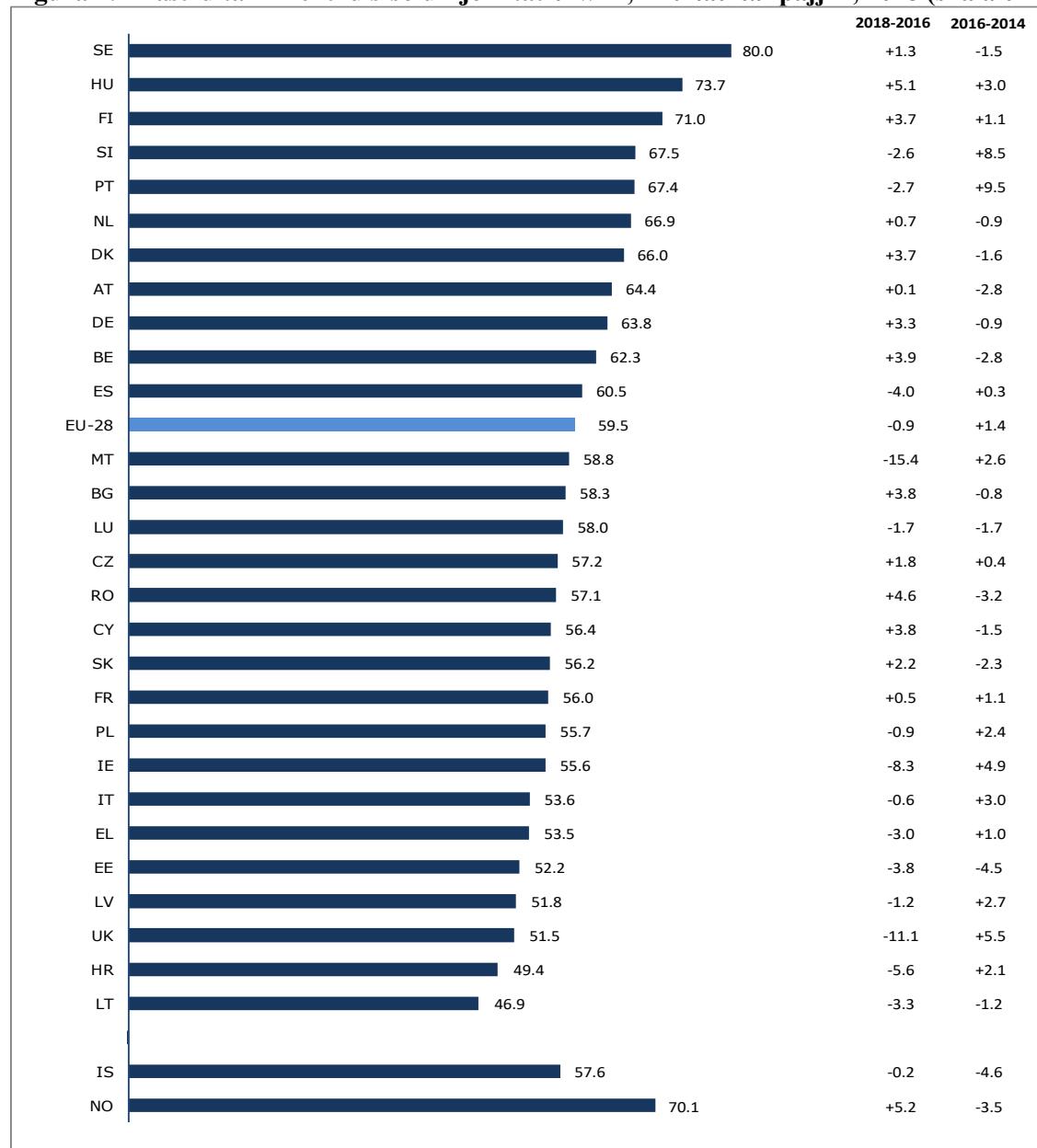
Sors: Stharrig dwar l-attitudnijiet tal-konsumaturi u tal-bejjiegħa bl-imnut lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur.

1.3. Ilmenti u soluzzjoni tat-tilwim

It-tielet pilastru tas-CCI, jeżamina jekk il-konsumaturi għandhomx it-tendenza li jilmentaw wara li jesperjenzaw problema meta jixtru jew jużaw ogġetti u servizzi u kemm huma sodisfatti bil-mod kif jiġu ttrattati dawn l-ilmenti. Iħares ukoll lejn l-għarfien u l-adozzjoni, min-naħha tal-bejjiegħa bl-imnut, ta' mekkaniżmi straġudizzjarji għas-soluzzjoni tat-tilwim madwar l-UE.

Il-Figura 4 turi l-punteggi għal kull pajjiż tal-UE għall-pilastru tal-ilmenti u s-soluzzjoni tat-tilwim tas-CCI, flimkien mad-differenzi fil-punteggi bejn it-tliet edizzjonijiet l-aktar reċenti.

Figura 4: Pilastru tal-ilmenti u s-soluzzjoni tat-tilwim, riżultati tal-pajjiżi, 2018 (skala 0-100)



Sors: Stħarriġ dwar l-attitudnijiet tal-konsumaturi u tal-bejjiegħa bl-imnut lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur.

2. RIŽULTATI SKONT IL-KOMPONENT TAL-INDIĆI TAL-KUNDIZZJONIJIET TAL-KONSUMATUR

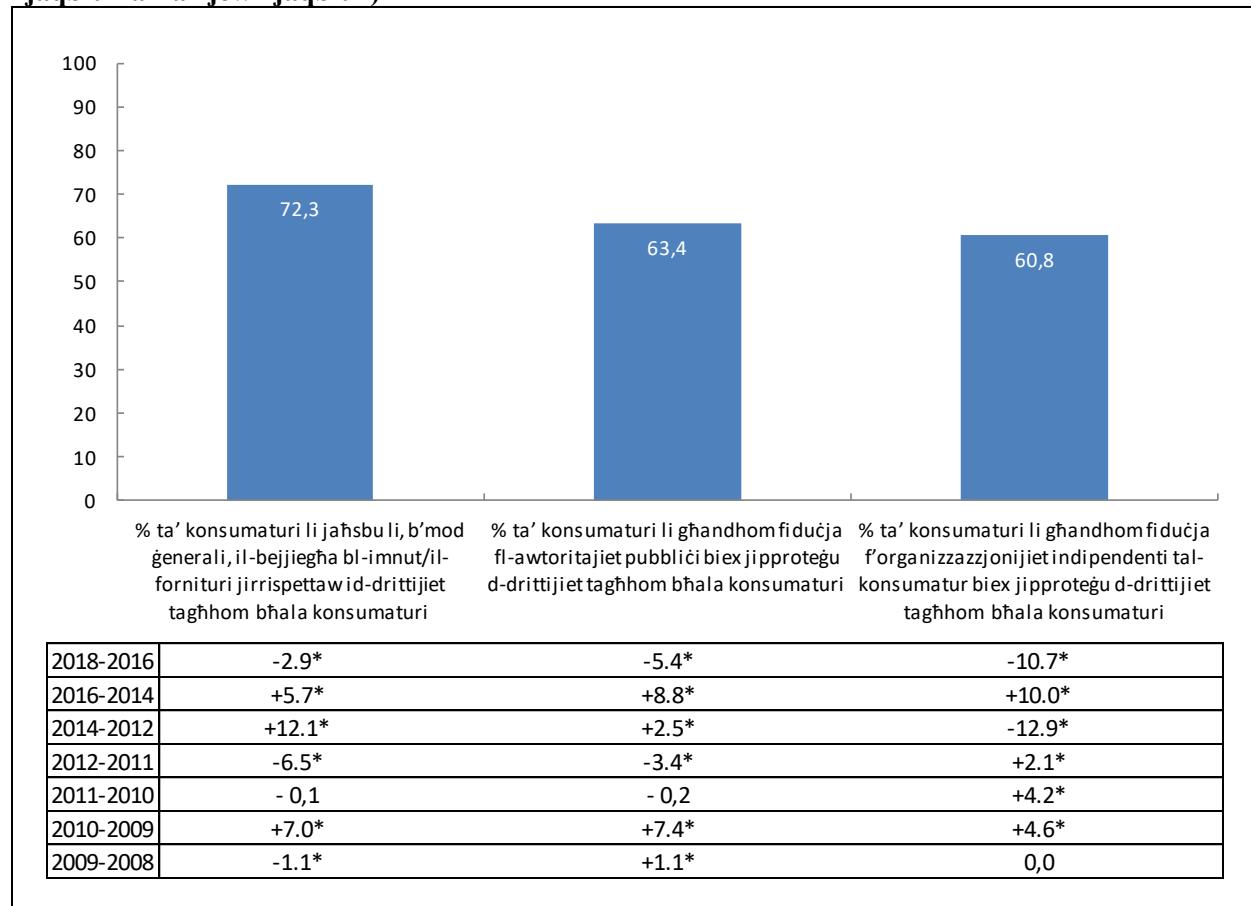
2.1. Il-fiduċja tal-konsumatur

Il-fiduċja hija xprun importanti għall-konsumaturi biex jinvolvu ruħhom attivament fis-swieq tal-konsumatur. Din it-taqṣima tippreżenta r-riżultati mill-istħarriġ għal indikaturi differenti tal-fiduċja tat-tabella ta' valutazzjoni.

2.1.1. Fiduċja fl-organizzazzjonijiet

Il-Figura 5 turi kemm il-konsumaturi għandhom fiduċja li l-awtoritajiet pubbliċi u l-organizzazzjonijiet indipendenti tal-konsumatur jipproteġu d-drittijiet tagħhom bħala konsumaturi u jekk iħossux li l-bejjiegħa bl-imnut/fornituri jirrispettaw ukoll dawn id-drittijiet.

Figura 5: Fiduċja tal-konsumaturi fl-organizzazzjonijiet, EU-28, 2018 (% ta' konsumaturi li “jaqblu ħafna” jew “jaqblu”)

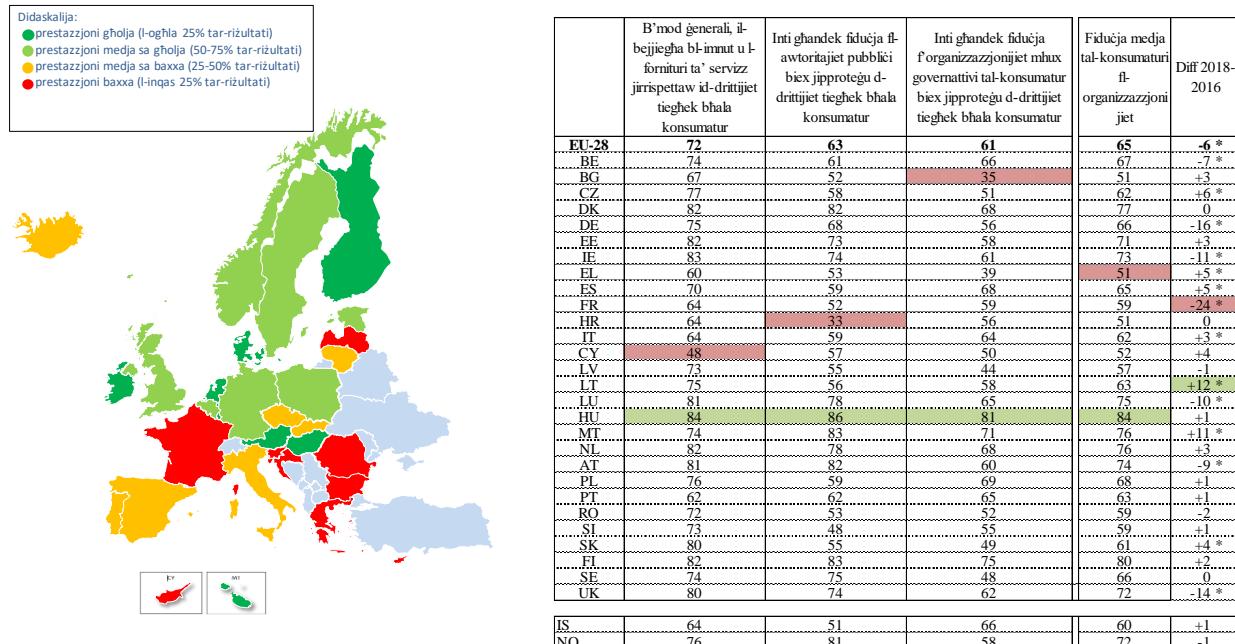


Sors: Stħarrig dwar l-attitudnijiet tal-konsumatur lejn il-kummerc transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur. Kemm taqbel jew ma taqbilx ma' kull waħda mid-dikjarazzjonijiet li gejjin. F'(PAJJIZNA)... Bażi: Rispondenti mill-EU-28²¹ (N=26 532).

²¹ Il-Kroazja hija inkluża fl-EU-28 mill-2012 'il quddiem (l-ewwel sena li fiha ġiet mistħarrġa). L-istess jaapplika għad-data kollha f'din it-tabella ta' valutazzjoni.

Il-Figura 6 turi 1-livell ta' fiduċja tal-konsumatur f'organizzazzjonijiet individwali u 1-fiduċja medja, għal kull pajjiż.

Figura 6: Fiduċja tal-konsumaturi fl-organizzazzjonijiet, riżultati tal-pajjiżi, 2018 (% ta' konsumaturi li “jaqblu ħafna” jew “jaqblu”)



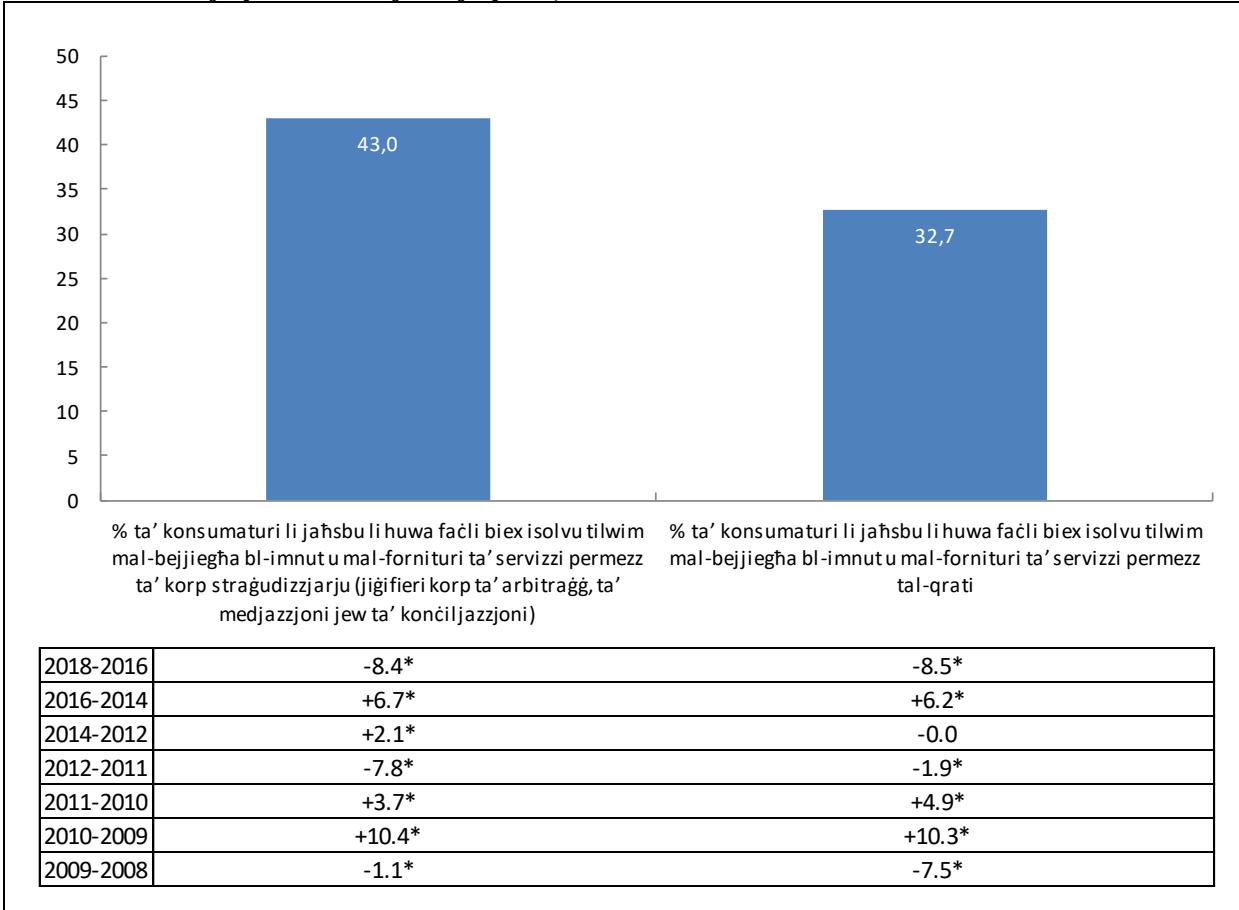
Sors: Stħarrig dwar l-attitudnijiet tal-konsumatur lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur: Kemm taqbel jew ma taqbilx ma' kull wahda mid-dikjarazzjonijiet li gejjin. F'(PAJJIZNA)... Baži: ir-rispondenti kollha (N=28 037).

2.1.2. Fiduċja fil-mekkaniżmi ta' rimedju

Waqt li l-konsumaturi jinvolvu ruħhom fi tranżazzjonijiet mal-bejjiegħha bl-imnut u l-fornituri ta' servizzi, huwa importanti li huma jħossu li għandhom aċċess għal mekkaniżmi ta' soluzzjoni tat-tilwim sabiex isolvu t-tilwim individwali tagħihom man-negozji u jiksbu rimedju.

Il-Figura 7 turi l-proporzjon ta' konsumaturi li jaqblu li huwa faċli jsolvu tali tilwim mal-bejjiegħa bl-imnut u mal-fornituri ta' servizzi permezz ta' korpi stragudizzjarji jew tal-qrati.

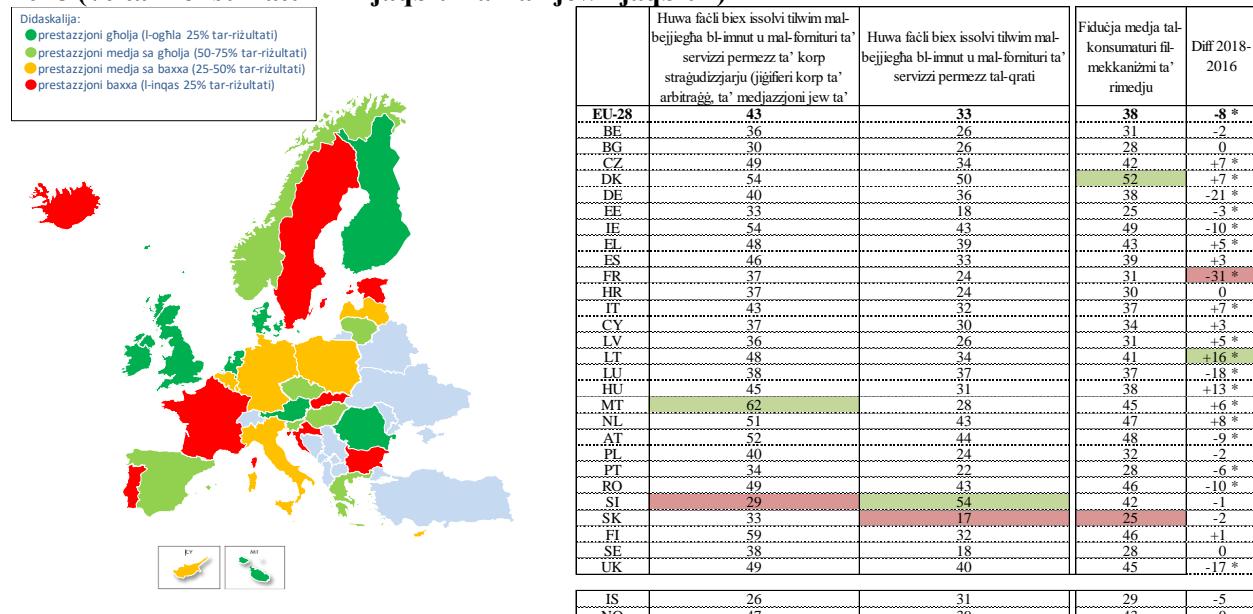
Figura 7: Il-Fiduċja tal-konsumaturi fl-effettivită tal-mekkaniżmi ta' rimedju, EU-28, 2018 (% ta' konsumaturi li “jaqblu ħafna” jew “jaqblu”)



Sors: *Sħarrig dwar l-attitudnijiet tal-konsumatur lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur: Kemm taqbel jew ma taqbilx ma' kull waħda mid-dikjarazzjonijiet li ġejjin. F'(PAJJIZNA)... Bażi: Rispondenti mill-EU-28 (N=26 532).*

Il-livelli ta' fiduċja tal-konsumatur fl-effettività tal-mekkaniżmi ta' rimedju huma murija fil-livell tal-pajjiż fil-Figura 8.

Figura 8: Il-Fiduċja tal-konsumaturi fl-effettività tal-mekkaniżmi ta' rimedju, riżultati tal-pajjiżi, 2018 (% ta' konsumaturi li “jaqblu ħafna” jew “jaqblu”)

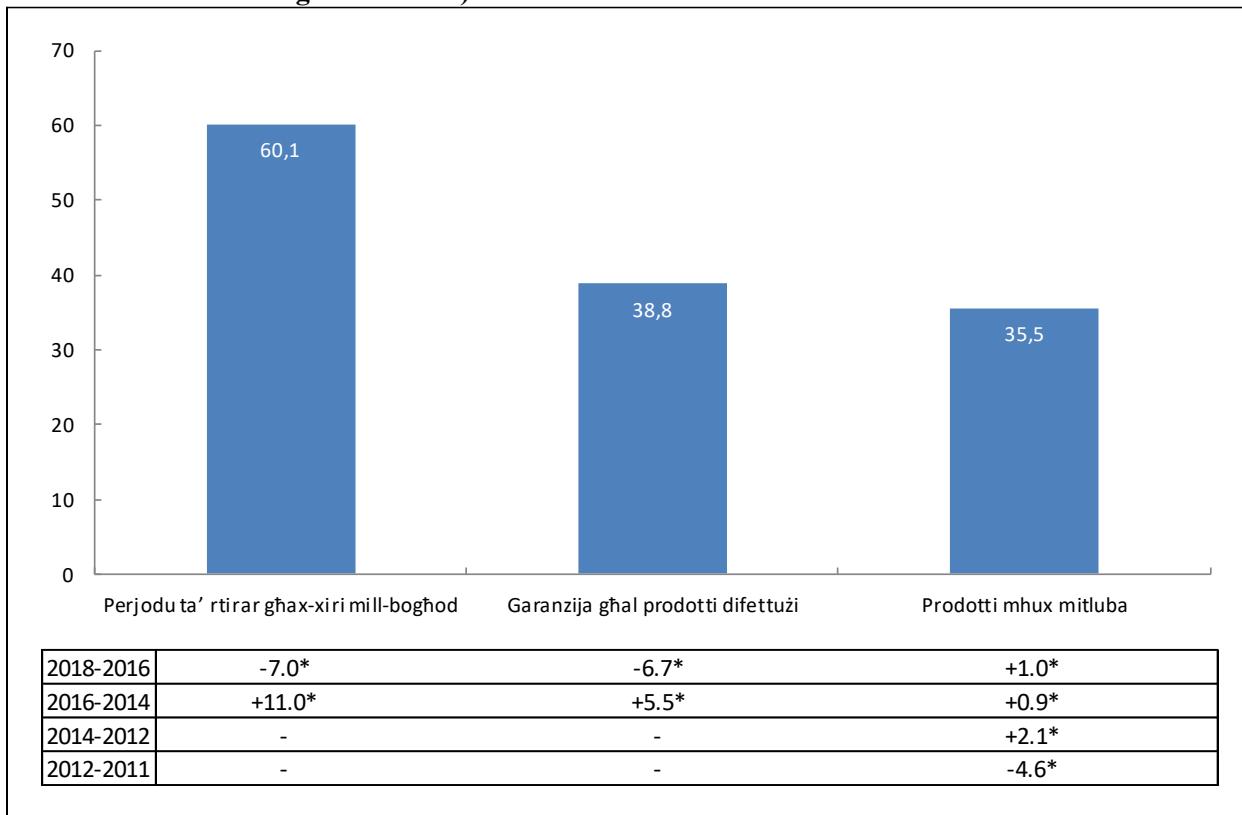


Sors: Stħarriġ dwar l-attitudnijiet tal-konsumatur lejn il-kummerc transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur. Kemm taqbel jew ma taqbilx ma' kull waħda mid-dikjarazzjonijiet li ġejjin. F'(PAJJIŽNA)... Bażi: ir-rispondenti kollha (N=28 037).

2.2. Għarfien dwar id-drittijiet tal-konsumatur

It-tabella ta' valutazzjoni teżamina wkoll kemm il-konsumaturi u l-bejjiegħa bl-imnut jafu b'sett ta' drittijiet (ewlenin) tal-konsumatur.

Figura 9: L-Għarfien tal-konsumatur dwar il-legiżlazzjoni rilevanti, EU-28, 2018 (% ta' konsumaturi li taw tweġiba korretta)^{22,23}



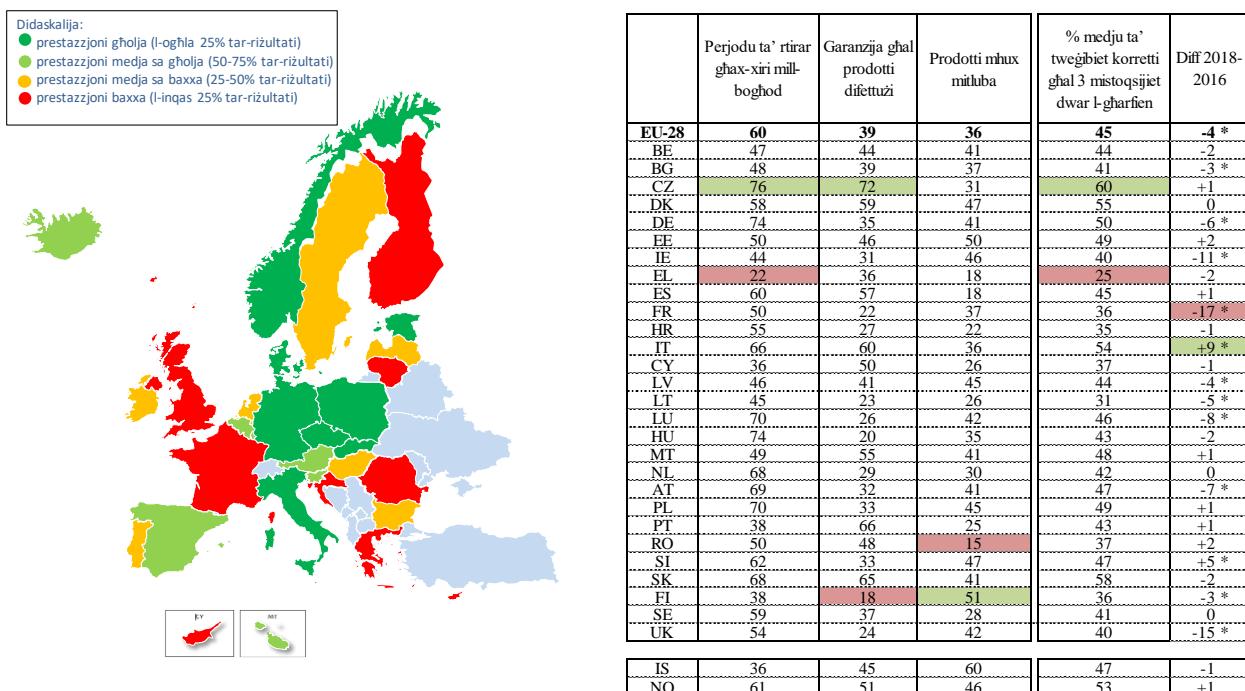
Sors: Stħarrig dwar l-attitudnijiet tal-konsumaturi lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur. Bażi: Rispondenti mill-EU-28 (N=26 532).

²² Il-mistoqsijiet tal-istħarriġ dwar il-garanzija għal prodotti difettużi (“Immaġina li prodott elettroniku li xtrajt 18-il xahar ilu jieqaf jahdem mingħajr l-ebda ħtija min-naħha tiegħek. Inti ma xtrajt jew ibbenifikajt mill-ebda garanzija kummerċjali estiża. Għandek id-dritt li dan jissewwa jew jiġi mibdul mingħajr ħlas?”) u l-perjodu ta' rtirar li japplika għax-xiri mill-bogħod (“Immaġina li tordna prodott elettroniku ġdid bil-posta, bit-telefon jew bl-internet, taħseb li għandek id-dritt li tirritorna l-prodott 4 ijiem wara l-konsenza tiegħu u tieħu flusek lura, mingħajr ma tagħti l-ebda raġuni?”) kienu fformulati b'mod differenti mill-2014 'il quddiem. Mhuwiex possibbli li dawn jitqabblu ma' riżultati f'Tabelli ta' Valutazzjoni precedenti. Il-mistoqsija dwar prodotti mhux mitluba (“Immaġina li tirċievi żewġ DVDs edukattivi bil-posta li inti ma ordnajtx, flimkien ma' fattura ta' EUR 20 għall-prodotti. Inti obbligat thallas il-fattura?”) baqgħu l-istess.

²³ Id-differenzi statistikament sinifikanti huma indikati b'asterisks. Is-sinifikat statistiku huwa kkalkulat f'livell ta' fiduċja ta' 95%, jiġifieri l-ipoteżi nulla tan-nuqqas ta' differenza twarrbet f'livell ta' probabbiltà ta' 5%.

Il-Figura 10 turi l-proporzjon ta' konsumaturi li wieġbu tajjeb kull waħda mit-tliet mistoqsijiet dwar l-ġħarfien, għal kull pajjiż.

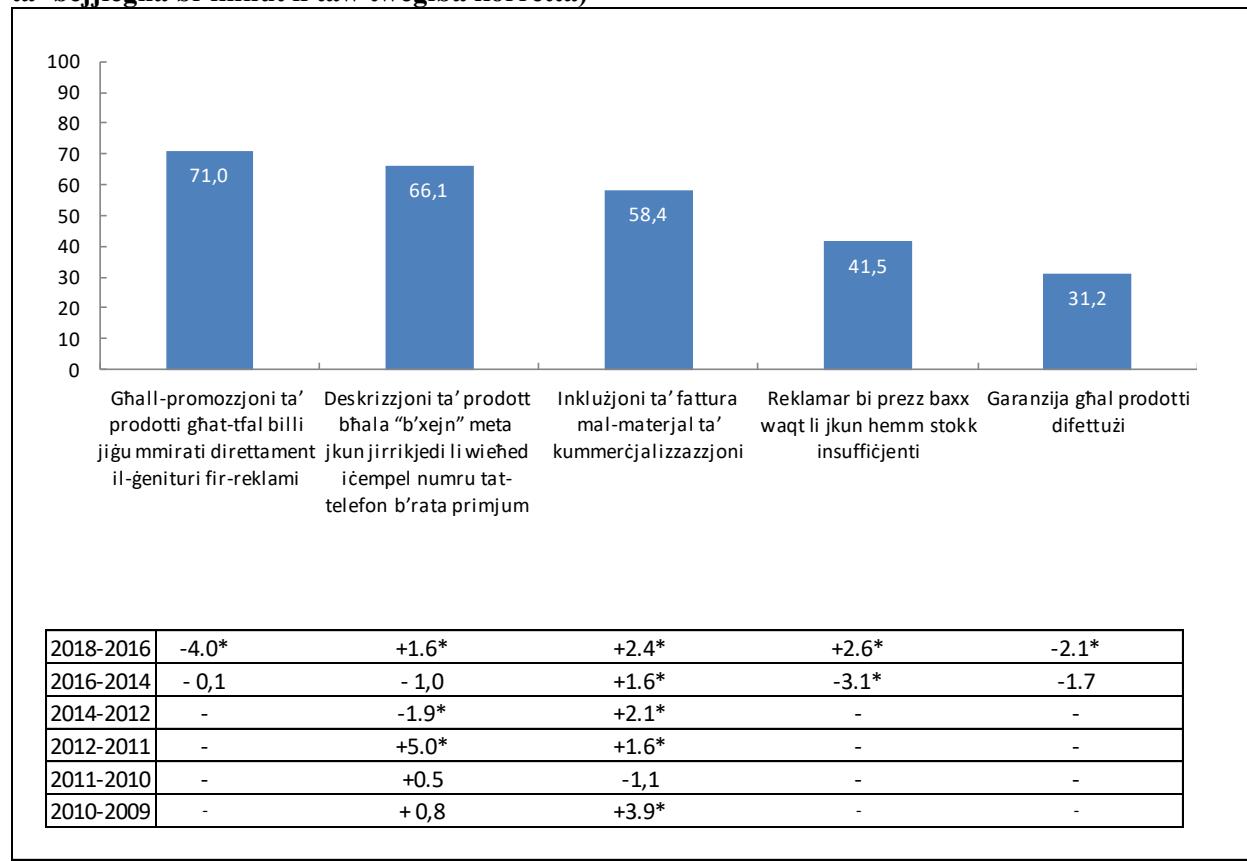
Figura 10: Għarfien tal-konsumatur dwar il-leġiżlazzjoni rilevanti, riżultati tal-pajjiżi, 2018 (% ta' konsumaturi li taw tweġiba korretta)



Sors: Stħarrig dwar l-attitudnijiet tal-konsumaturi lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur. Baži: ir-respondenti kollha (N=28 037).

Il-Figura 11 turi 1-għarfien tal-bejjiegħha bl-imnut tal-UE dwar regoli speċifici tal-konsumatur.

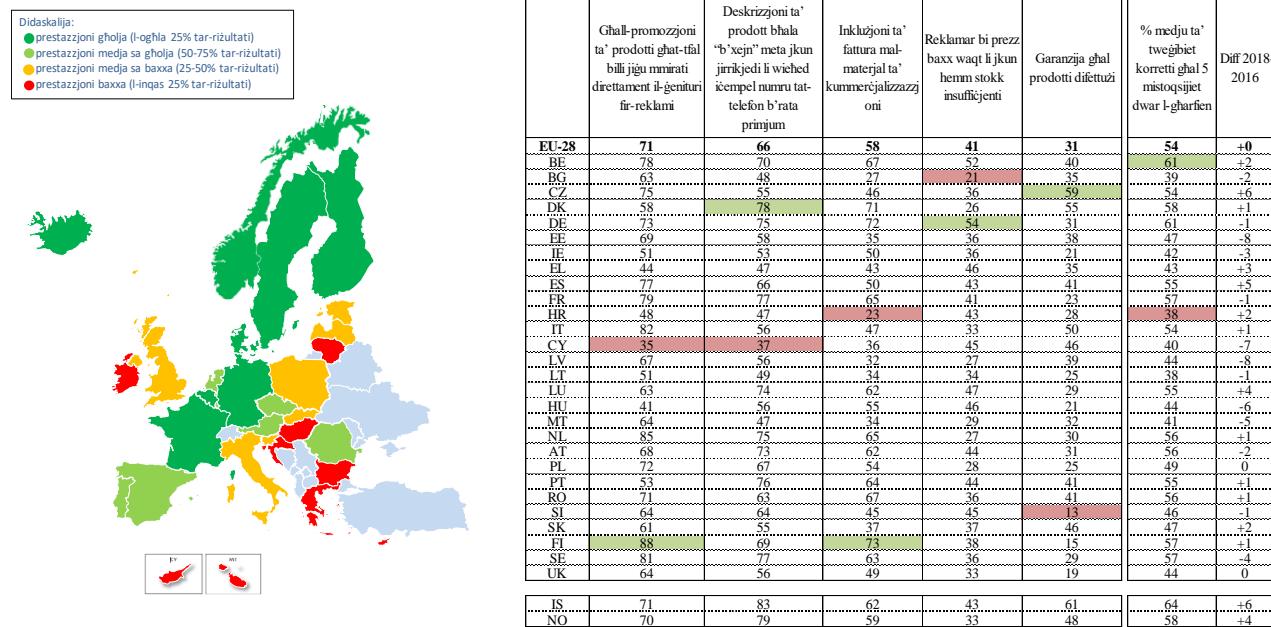
Figura 11: Għarfien tal-bejjiegħha bl-imnut dwar il-leġiżlazzjoni tal-konsumatur, EU-28, 2018 (% ta' bejjiegħha bl-imnut li taw tweġiba korretta)



Sors: Stharrig dwar l-attitudnijiet tal-bejjiegħha bl-imnut lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur. Baži: Rispondenti mill-EU-28 (N=10 196), hlief ghall-mistoqsija dwar il-garanzija għal prodotti difettużi li tinkludi biss dawk il-bejjiegħha bl-imnut li jbighu prodotti mhux tal-ikel (N=4 222).

Il-Figura 12 turi l-proporzjon ta' bejjiiegħa bl-imnut li wieġbu tajjeb kull waħda mill-ħames mistoqsijiet dwar l-gharfien tal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur, għal kull pajjiż.

Figura 12: Għarfien tal-bejjiiegħa bl-imnut tal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur, riżultati tal-pajjiżi, 2018 (% ta' bejjiiegħa bl-imnut li taw tweġiba korretta)



Sors: Stħarriġ dwar l-attitudnijiet tal-bejjiiegħa bl-imnut lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur. Baži: ir-rispondenti kollha (N=10 747). Il-mistoqsija dwar il-garanzija għal prodotti difettu (M5) tinkludi biss bejjiiegħa bl-imnut li jibgiu prodotti mhux tal-ikel (N=4 542).

2.3. Konformità u infurzar

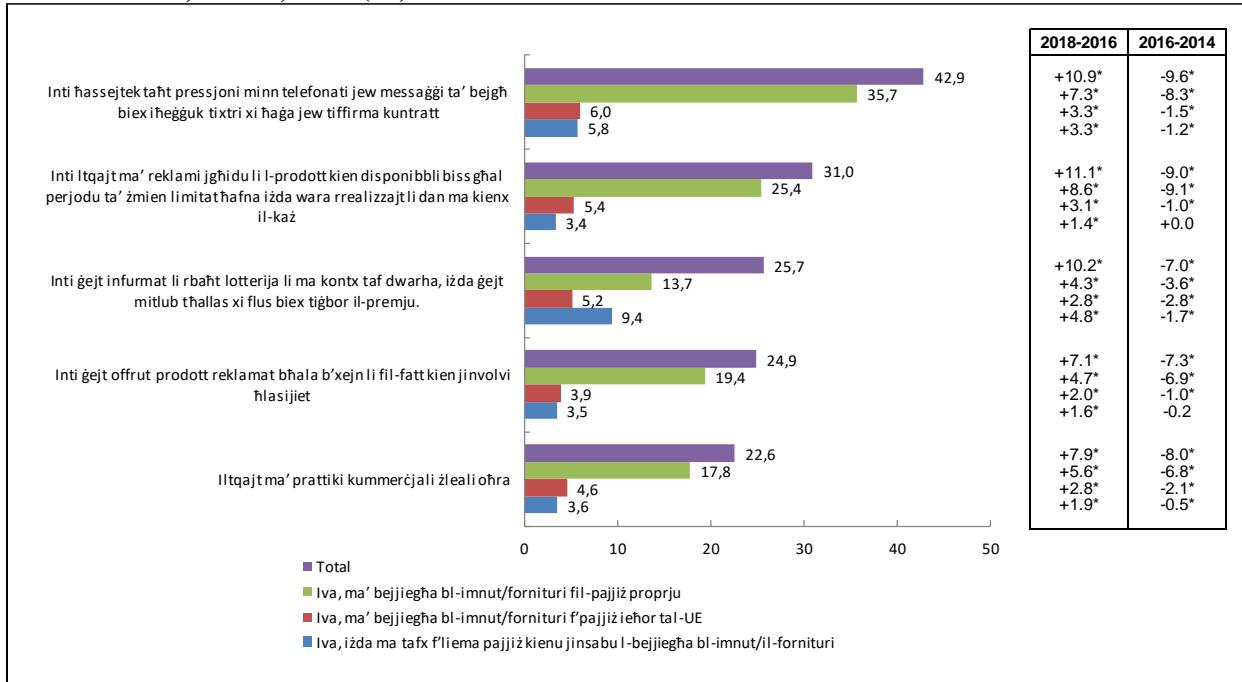
It-tabella ta' valutazzjoni teżamina l-konformità u l-infurzar mill-perspettiva tal-konsumaturi u l-bejjiiegħa bl-imnut. Hija tivvaluta l-konformità mal-ligħiġiet u r-regolamenti dwar il-konsumatur u l-infurzar tagħhom permezz tal-esperjenzi tal-konsumaturi u tal-bejjiiegħa bl-imnut bi prattiki kummerċjali żleali u prattiki il-leċċiġi oħra, kif ukoll l-ispejjeż u l-facilità percepiti tal-konformità mar-regolamenti dwar il-konsumatur u r-rwol tal-organizzazzjonijiet differenti fl-infurzar ta' dawn ir-regolamenti.

2.3.1. Prättiki kummerċjali żleali

Biex tiġi valutata l-prevalenza ta' prättiki kummerċjali żleali, il-konsumaturi u l-bejjiiegħa bl-imnut huma mistoqsija jekk esperjenzawx sensiela ta' prättiki pprojbiti skont id-Direttiva dwar Prättiki Kummerċjali Żleali matul l-aħħar 12-il xahar.

Il-Figura 13 turi 1-esponiment tal-konsumaturi għal dawn il-prattiki minn bejjiegħa bl-imnut/fornituri li jinsabu f'pajjiżhom stess jew minn bejjiegħa bl-imnut/fornituri li jinsabu f'pajjiż ieħor tal-UE.

Figura 13: Esperjenzi tal-konsumaturi ta' prattiki kummerċjali żleali domestikament u transfruntiera, EU-28, 2018 (%)

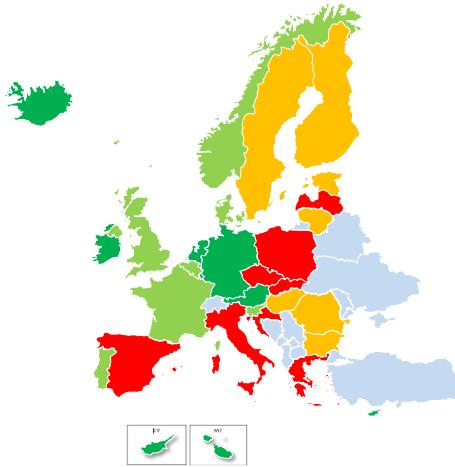


Sors: Stħarrig dwar l-attitudijiet tal-konsumaturi lejn il-kummerc transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur: Se naqrakek xi stqarrijiet dwar prattiki kummerċjali żleali. Wara kull waħda, jekk jogħġebok għidli jekk esperenzajjithiex matul dawn l-aħħar 12-il xahar ...? Baži: Rispondenti mill-EU-28 (N=26 532).

Il-Figura 14 turi l-proporzjon ta' konsumaturi li rrappurtaw li esperenzaw xi waħda mill-ħames prattiki kummerċjali žleali minn bejjiegħha bl-imnut domestiċi, kif ukoll il-livell medju ta' esponenti għal kull pajjiż.

Figura 14: Esperjenzi tal-konsumaturi ta' prattiki kummerċjali žleali domestikament, riżultati tal-pajjiżi, 2018 (%)

Didaskalia:	
● prestatżjoni għolja (l-oħra 25% tar-riżultati)	
● prestatżjoni medja sa għolja (50-75% tar-riżultati)	
● prestatżjoni medja sa baxxa (25-50% tar-riżultati)	
● prestatżjoni baxxa (l-inqas 25% tar-riżultati)	

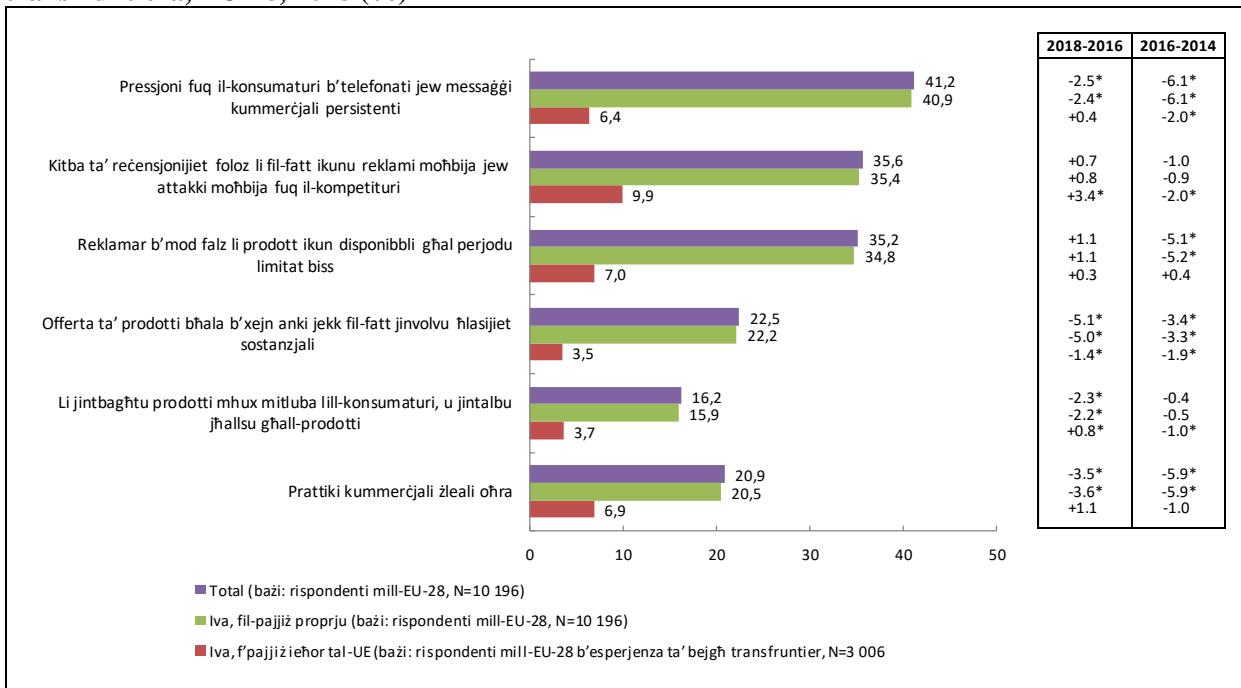


	Inti hassejtek tali pressjoni minn telefonati jew messaġġi ta' bejjgħ biex iħegġok tixtri xi haga jew tifirma kunnatt	Inti ltqajt ma' reklami ġiħdu li k-prodott kien disponibbli biss għal perjodu ta' żmien limitar hafna żidha wara reallizzajji li dan ma kiex il-kaz	Inti ġejt offrut k-prodott reklamat bhala b'xejn li fil-fatt kien jinvolvi hlasijiet	Inti ġejt infurmat li rbaħha lotterja li ma kontx taf-dwarrha, idha ġejt mitħub thallas xi fuu biex tigħbor il-premju	Itqajt ma' prattiki kummerċjali žleali oħra	% medju ta' konsumaturi li rrappurtaw li prattiki kummerċjali žleali	Diff 2018-2016
EU-28	36	25	19	14	18	22	+6 *
BE	21	18	16	8	13	17	-1 *
BG	55	38	24	9	15	24	-2 *
CZ	40	24	28	16	20	26	+2 *
DK	32	22	17	14	16	20	0
DE	19	21	10	15	12	16	+11 *
EE	53	26	17	6	20	24	-1
IE	18	23	13	9	18	16	+13 *
EL	58	43	30	29	19	36	+3 *
ES	56	33	35	12	22	31	-2
FR	28	19	17	13	17	19	+14 *
HR	49	48	42	14	26	36	-5 *
HU	63	15	21	14	18	26	+14 *
CY	24	29	12	4	8	15	-2
LV	48	39	19	9	18	27	-2
LT	36	28	15	9	17	21	0
LU	6	12	8	4	4	7	+3 *
HU	30	41	26	6	24	26	+4 *
MT	23	20	16	8	8	15	-5 *
NL	22	14	12	14	9	14	-2
AT	13	21	7	8	10	12	+8 *
PL	47	36	23	26	24	31	-1
PT	47	19	16	4	18	21	0
RO	24	36	19	11	19	22	-1
SI	30	32	11	12	14	20	+3 *
SK	40	36	31	20	15	39	-1
IT	52	28	31	12	22	26	-4
SL	35	28	26	12	19	24	-2
UK	24	30	16	10	21	20	+16 *
IS	14	19	11	1	11	11	-1
NO	23	24	25	11	16	20	-1

Sors: Stħarriġ dwar l-attitħudniżiet tal-konsumaturi lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumaturi. Se naqrakek xi stqarrjet dwar prattiki kummerċjali žleali. Wara kull waħda, jekk jogħġbok għidli jekk esperenzajthiex matul dawn l-ahħar 12-xahar... Bażi: ir-rispondenti kollha (N=28 037).

Il-Figura 15 turi l-esperjenza tal-bejjiegħa bl-imnut b'ċerti prattiki kummerċjali żleali mill-kompetituri tagħhom, jew fis-swieq nazzjonali tagħhom jew f'pajjiżi oħra tal-UE.

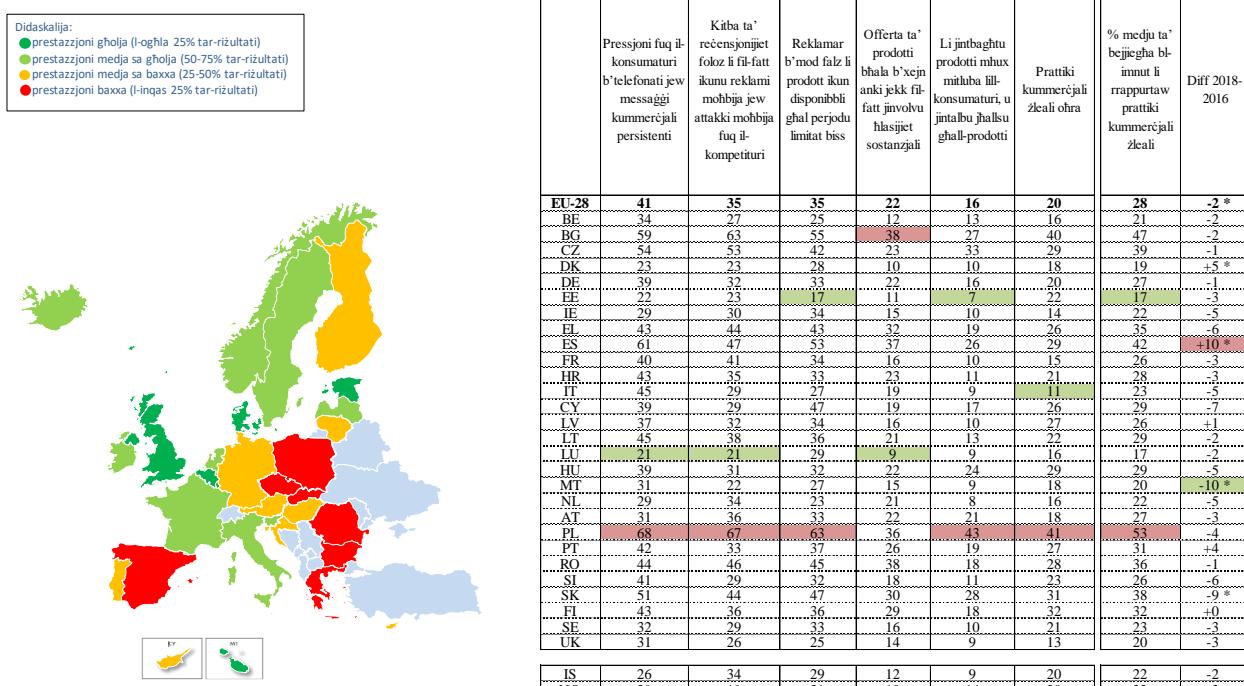
Figura 15: Esperjenzi tal-bejjiegħa bl-imnut ta' prattiki kummerċjali żleali domestikament u transfruntiera, EU-28, 2018 (%)



Sors: Stħarrig dwar l-attitudnijiet tal-bejjiegħa bl-imnut lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur: Jekk jogħġebok għidli jekk iltqajtx ma' xi waħda mill-prattiki kummerċjali żleali li ġejjin mill-kompetituri tiegħek fl-aħħar 12-il xahar...? Baži: kif indikat fil-graff.

Il-Figura 16 turi l-proporzjon ta' bejjiegħha bl-imnut li rrappurtaw prattiki kummerċjali žleali bħal dawn minn kompetituri domestiċi, kif ukoll il-livell medju ta' esponiment għal kull pajjiż.

Figura 16: Esperjenzi tal-bejjiegħha bl-imnut ta' prattiki kummerċjali žleali domistikament, riżultati tal-pajjiżi, 2018 (%)



Sors: Stħarrig dwar l-attitudni jiet tal-bejjiegħha bl-imnut lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumaturi: Jekk jogħġbok għidli jekk iltaqjix ma' xi waħda mill-prattiki kummerċjali žleali li ġejjin mill-kompetituri tiegħek fl-ahhar 12-il xahar...? Bażi: ir-rispondenti kollha li jbigħu prodotti mhux tal-ikel (N=4 542).

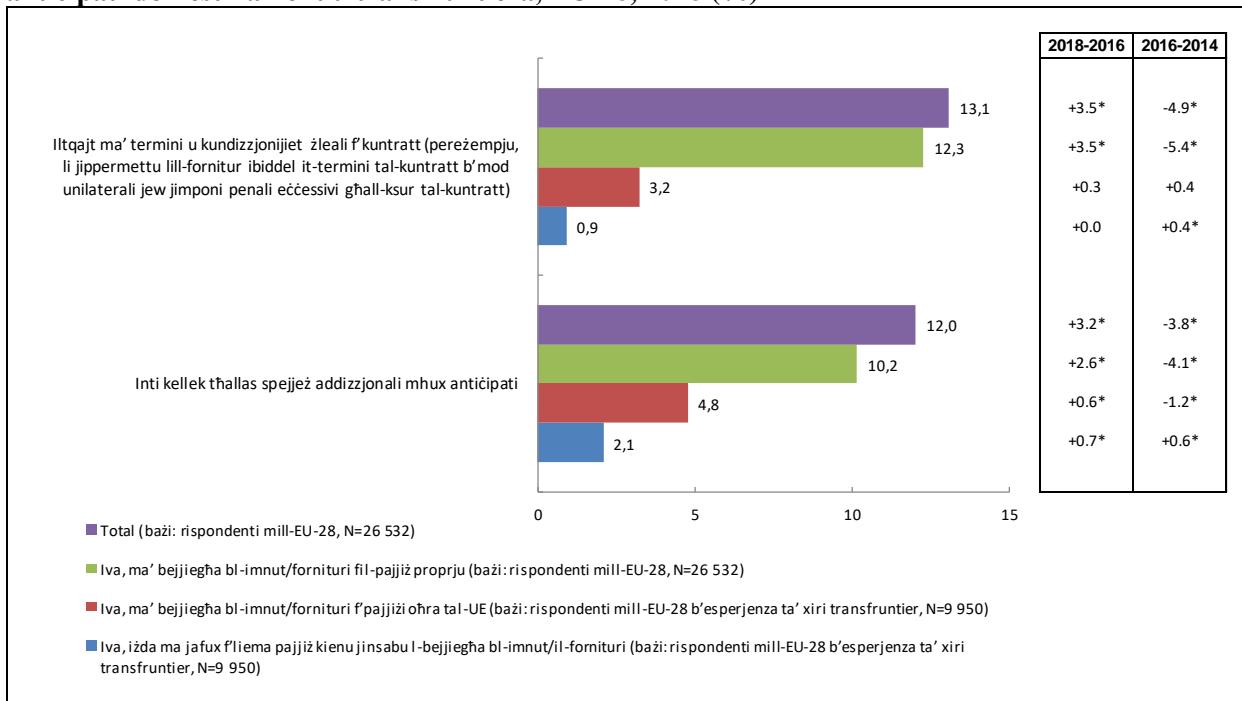
2.3.2. Prattiki kummerċjali illeċċiti oħra

Il-konsumaturi gew mistoqsijin ukoll jekk iltaqgħux ma' prattiki kummerċjali illeċċiti oħra, bħal termini u kundizzjonijiet žleali f'kuntratt²⁴ jew ħasijiet addizzjonali mhux antiċipati.

Iż-żewġ figuri ta' hawn taħt juru rispettivament l-inċidenza ta' tali prattiki illeċċiti (minn bejjiegħha bl-imnut domestiċi jew transfruntiera) u l-proporzjon ta' konsumaturi li esperjenzaw tali prattika minn bejjiegħha bl-imnut domestiċi, kif ukoll il-livell medju ta' esponiment għal kull pajjiż.

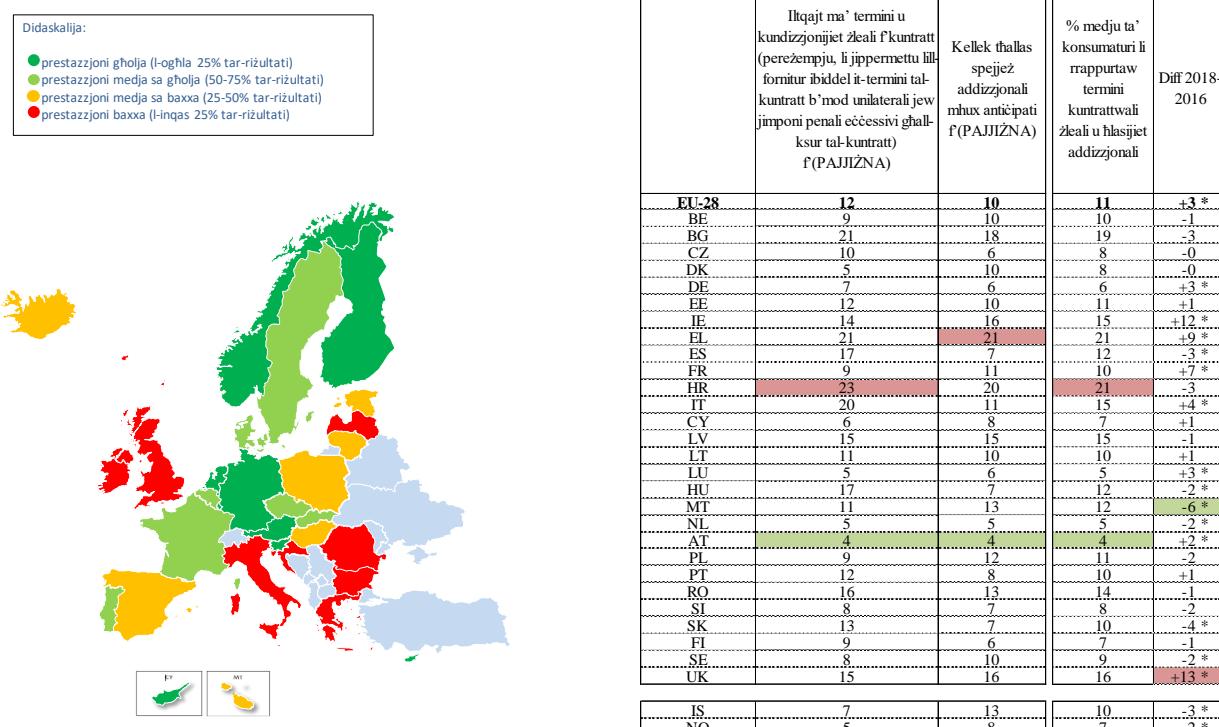
²⁴ Pereżempju li jirriżultaw f'bidla unilaterali fit-termini kuntrattwali mingħajr l-ebda raguni valida spesifikata fil-kuntratt jew li jimponu penali eċċessivi f'każ ta' ksur tal-kuntratt.

Figura 17: Esperjenzi tal-konsumaturi ta' kundizzjonijiet kuntrattwali žleali u spejjeż mhux antiċipati domistikament u transfruntiera, EU-28, 2018 (%)



Sors: Sħarrig dwar l-attitudnijiet tal-konsumatur lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur: Se naqralek xi stqarrijiet dwar problemi li l-konsumaturi jista' jkollhom b'mod ġeneralist meta jkunu qed jixtru. Jekk jogħġgbok għidli jekk esperjenzajtx xi waħda minnhom matul dawn l-aħħar 12-il xahar...? Bażi: kif indikat fil-graff.

Figura 18: Esperjenzi tal-konsumaturi ta' termini kuntrattwali žleali u spejjež mhux anticipati domestikament f'pajjiżi differenti, riżultati tal-pajjiżi 2018 (%)



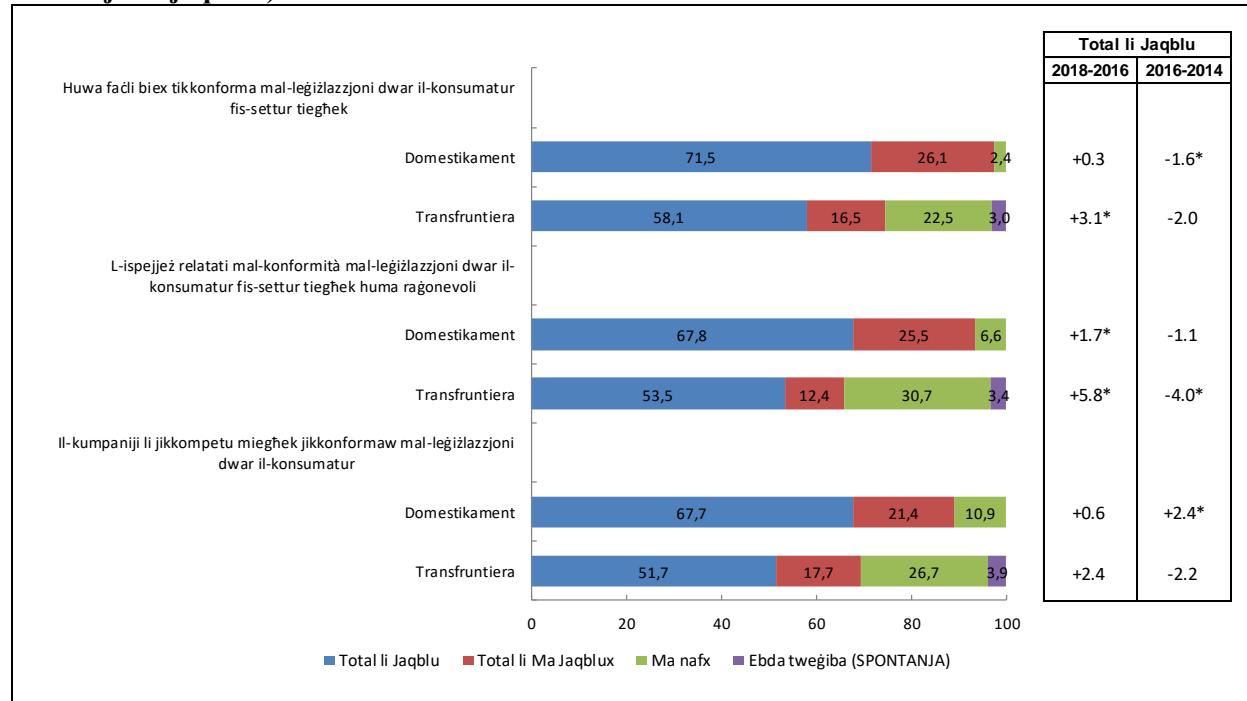
Sors: Stħarrig dwar l-attitdunijiet tal-konsumatur lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur: Se naqralek xi stqarrijiet dwar problemi li l-konsumaturi jista' jkollhom b'mod ġenerali meta jkunu qed jixtru. Jekk jogħġibok ghidli jekk esperjenzajtx xi waħda minnhom matul dawn l-aħħar 12-il xahar...? Bażi: ir-rispondenti kollha (N=28 037).

2.3.3. Konformità mal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur

Il-konformità mal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur tiġi valutata billi 1-bejjiegħa bl-imnut jiġu mitluba jaqblu jew ma jaqblux ma' sensiela ta' dikjarazzjonijiet dwar kemm huwa faċli sabiex jikkonformaw ma' din il-leġiżlazzjoni fis-settur tagħħom u jekk l-ispejjeż tal-konformità humiex raġonevoli. Huma jiġu mistoqsija wkoll jekk il-kompetituri jikkonformawx mal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur.

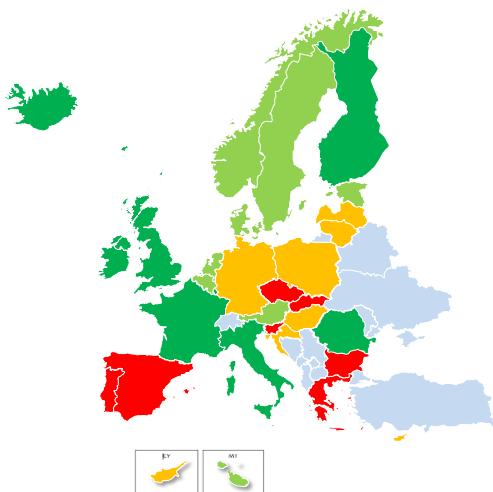
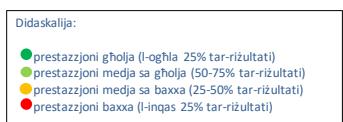
Il-Figura 19 turi l-perċezzjoni tagħħom tal-konformità f'pajjiżhom stess u transfruntiera fl-UE. Il-Figura 20 turi r-riżultati tal-pajjiżi.

Figura 19: Perċezzjonijiet tal-bejjiegħa bl-imnut tal-konformità mal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur domestikament u transfruntiera, EU-28, 2018 (% ta' bejjiegħha bl-imnut li “jaqblu hafna” jew “jaqblu”)



Sors: Stħarriġ dwar l-attitudnijiet tal-bejjiegħa bl-imnut lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur: Se naqrakek tliet stqarrijiet dwar il-konformità mal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur fil-(pajjiż tiegħek/pajjiżi ohra tal-UE). Jekk jogħġebok ghidli jekk taqbel hafna, taqbel, ma taqbilx jew ma taqbel xejn ma' kull waħda minnhom... 1) Bażi (domestikament): Rispondenti mill-EU-28 (N=10 196). 2) Bażi (transfruntiera): rispondenti mill-EU-28 li jbighu f'pajjiż iehor tal-UE (N=3 006).

Figura 20: Percezzjonijiet tal-bejjiegħa bl-imnut tal-konformità mal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur domistikament, riżultati tal-pajjiżi, 2018 (% ta' bejjiegħa bl-imnut li “jaqblu hafna” jew “jaqblu”)



	Huwa faċili biex tikkonforma mal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur fis-settu tiegħek	L-ispejjeż relatati mal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur fis-settu tiegħek huma raġonevoli	Il-kumpaniji li jikkompetu miegħek jikkonformaw mal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur	% medju ta' bejjiegħha bl-imnut li jaqblu mat-3 stqarrijiet dwar il-konformità	Diff 2018-2016
EU-28	71	68	68	69	+1
BE	67	74	74	71	+1
BG	61	58	43	54	-4
CZ	51	54	59	55	+2
DK	73	70	65	69	+2
DE	66	60	68	65	-4
EL	82	77	61	73	+2
IE	80	76	85	80	+7 *
EL	67	62	51	60	-3
ES	68	58	56	61	-2
FR	73	77	79	76	+3
HR	67	65	54	62	-5
IT	84	77	71	77	+14 *
CY	67	64	59	65	+1
LV	75	66	56	65	-1
LT	66	71	53	63	-4
LU	83	82	76	80	+4
HU	65	65	60	63	+6
MT	82	88	48	73	+6
NL	70	72	77	73	-1
AT	72	70	73	72	+2
PL	75	65	49	63	+1
PT	62	62	55	60	-0
RO	82	83	62	75	+4
SI	57	66	59	61	+2
SK	54	60	53	56	-2
FI	81	78	75	78	+2
SE	72	73	71	72	+0
UK	80	75	78	77	+1
IS	82	76	64	74	+0
NO	80	69	69	72	+0

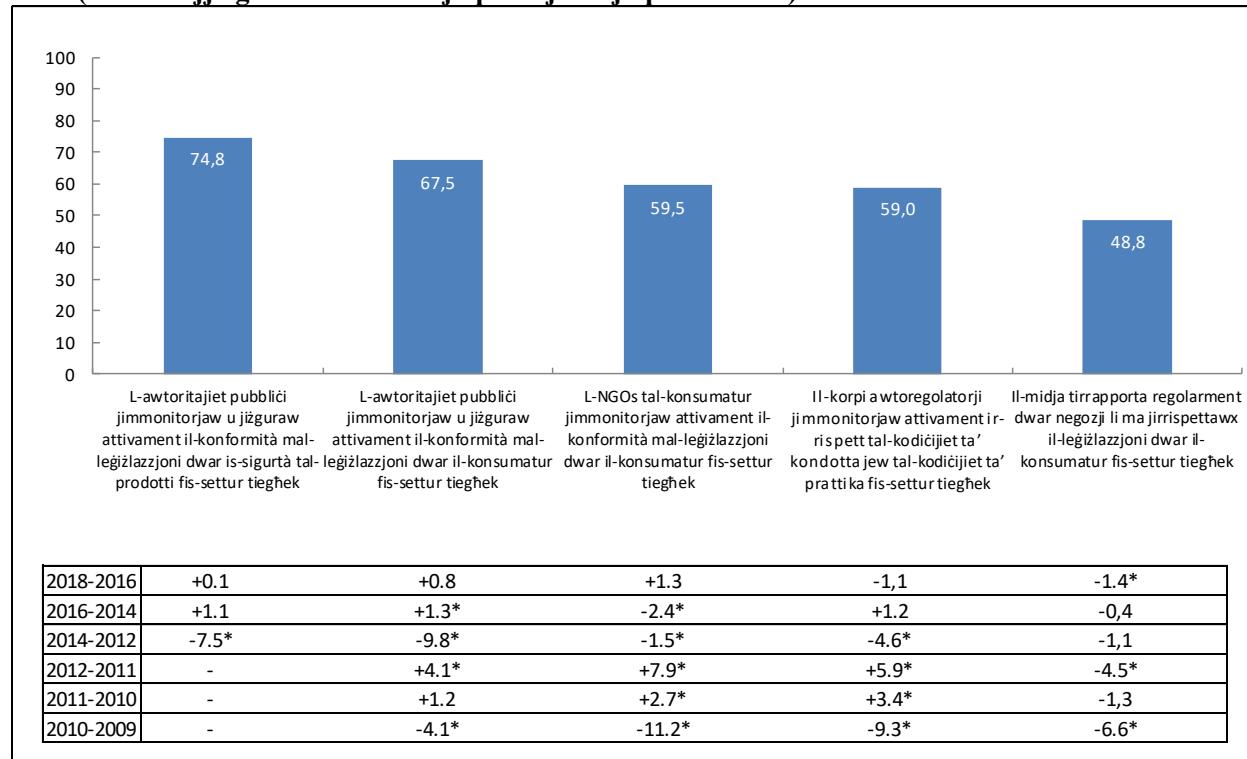
Sors: Stħarriġ dwar l-attitudnijiet tal-bejjiegħa bl-imnut lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur: Se naqralek tliet stqarrijiet dwar il-konformità mal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur fil-(pajjiż tiegħek/pajjiżi oħra tal-UE). Jekk jogħġibok ghidli jekk taqbel hafna, taqbel, ma taqbilx jew ma taqbel xejn ma' kull waħda minnhom... Bażi: ir-rispondenti kollha (N=10 747).

2.4. Fehmiet tal-bejjiegħha bl-imnut dwar l-infurzar tal-legiżlazzjoni dwar il-konsumatur u dwar is-sigurtà tal-prodotti

It-tabella ta' valutazzjoni timmonitorja l-infurzar tal-legiżlazzjoni dwar il-konsumatur u dwar is-sigurtà tal-prodotti abbaži tal-valutazzjonijiet tal-bejjiegħha bl-imnut.

Il-Figura 21 turi l-valutazzjonijiet tal-bejjiegħha bl-imnut tal-ħidma ta' monitoraġġ imwettqa minn diversi organizzazzjonijiet nazzjonali li għandhom rwol fl-infurzar tal-legiżlazzjoni dwar il-konsumatur u dwar is-sigurtà tal-prodotti.

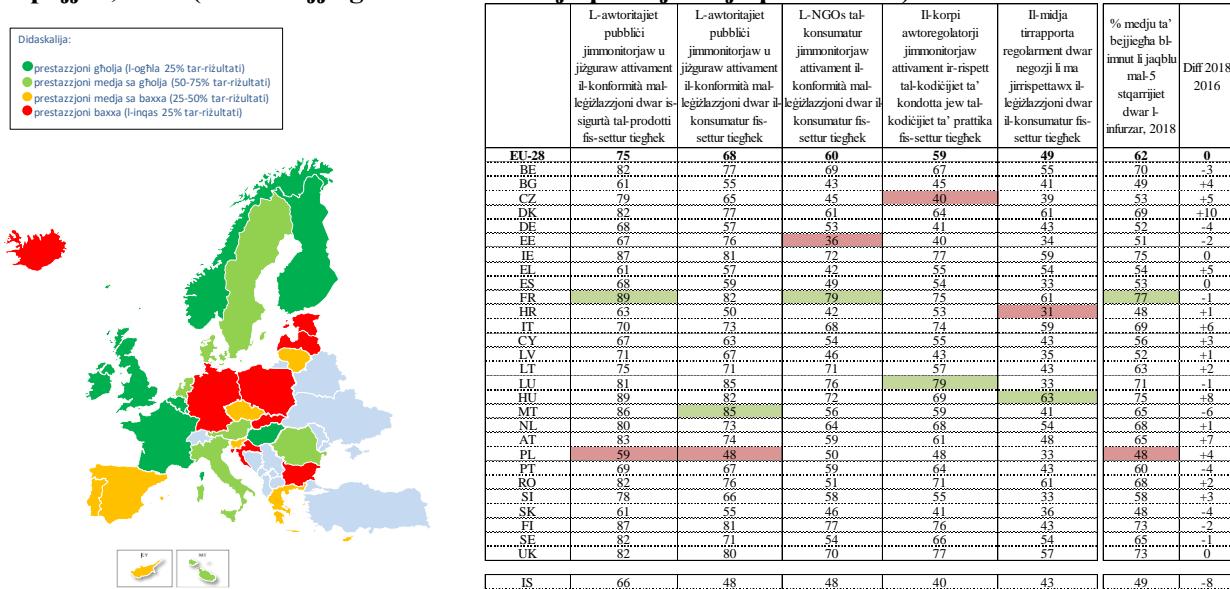
Figura 21: Infurzar tal-legiżlazzjoni dwar il-konsumatur u dwar is-sigurtà tal-prodotti, EU-28, 2018 (% ta' bejjiegħha bl-imnut li “jaqblu” jew “jaqblu ħafna”)



Sors: Stharrig dwar l-attitudnijiet tal-bejjiegħha bl-imnut lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur: Jekk jogħġibok ghidli jekk taqbel hafna, taqbel, ma taqbilx jew ma taqbel xejn ma' kull waħda mill-istqarrijiet li ġejjin... Bażi: ir-rispondenti mill-EU-28 (N=10 196), hliex ghall-istqarrija “L'avtoritajiet pubblici jimmonitorjaw u jiżguraw attivament il-konformità mal-leġiżlazzjoni dwa... is-sigurtà tal-prodott fis-settur tiegħek” li hija bbażata fuq bejjiegħha bl-imnut tal-EU-28 li jbigħu prodotti mhux tal-ikel (N=4 222).

Il-Figura 22 turi l-fehmiet tal-bejjiegħa bl-imnut dwar l-infurzar - fil-livell tal-pajjiż - għal kull waħda mill-ħames stqarrijiet li ntalbu jivvalutaw, flimkien mar-rata medja ta' qbil dwar il-ħames stqarrijiet kollha.

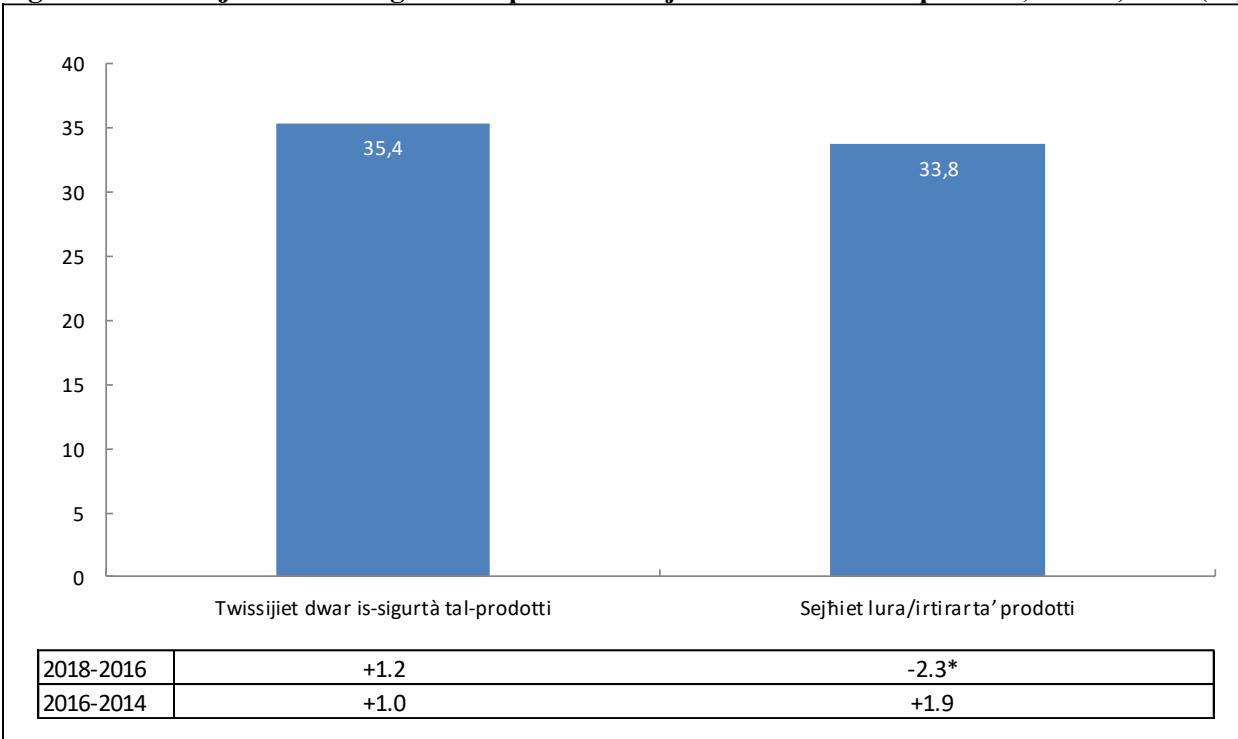
Figura 22: Infurzar tal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur u dwar is-sigurtà tal-prodotti, riżultati tal-pajjiżi, 2018 (% ta' bejjiegħa bl-imnut li “jaqblu” jew “jaqblu hafna”)



Sors: Stħarrig dwar l-attitudni jiet tal-bejjiegħa bl-imnut lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur: Jekk jogħġibok ghidli jekk taqbel hafna, taqbel, ma taqbilx jew ma taqbel xejn ma' kull waħda mill-istqarrrijiet li ġejjin... Bażi: ir-riġispondenti kollha ($N=10\,747$), hliet ghall-istqarrija “L-awtoritajiet pubblici jiddejha aktar aktar minn ġejġi u jaġi aktar aktar minn ġejġi” li hija bbażata fuq il-bejjiegħa bl-imnut kollha li jbighu prodotti mhux tal-ikel ($N=4\,542$).

Il-Figura 23 turi t-tweġibiet tal-bejjiegħa bl-imnut (li jbigħu prodotti mhux tal-ikel) dwar jekk l-awtoritajiet nazzjonali għall-protezzjoni tal-konsumatur ħarġux sejhiet lura/irtirar ta' prodotti jew twissijiet oħra relatati dwar is-sigurtà tal-prodotti f'pajjiżhom fl-aħħar 24 xahar.

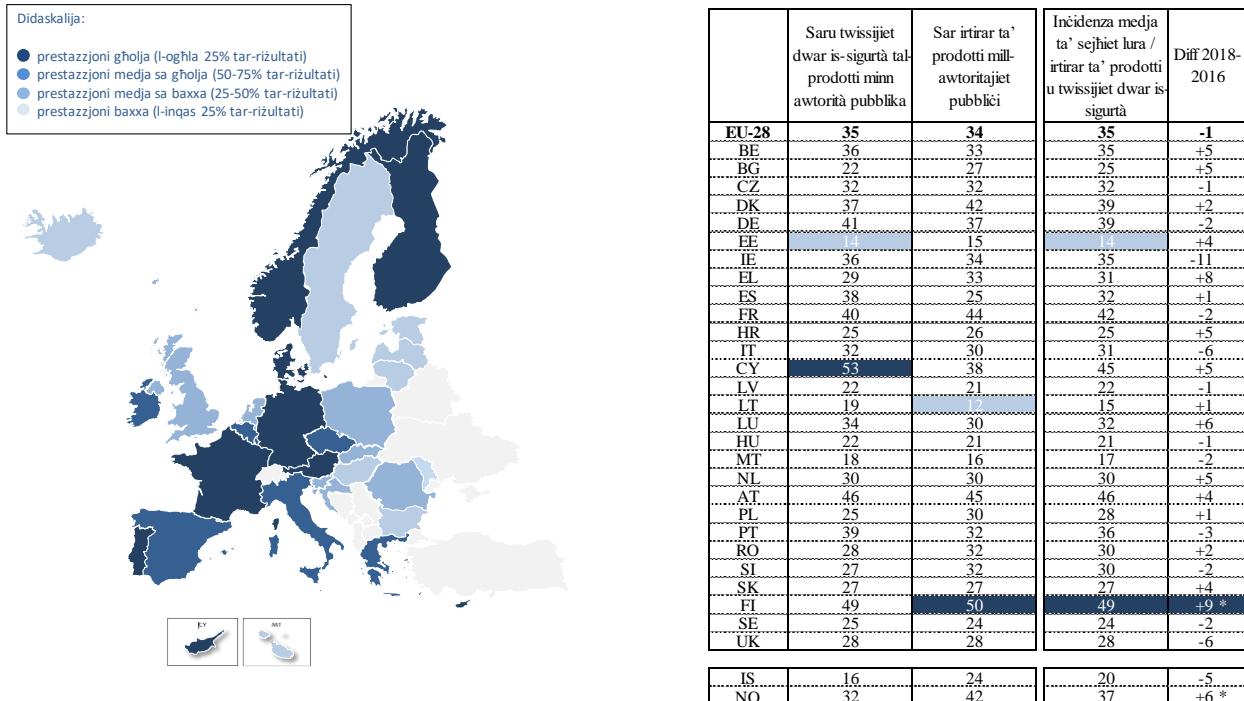
Figura 23: Twissijiet dwar is-sigurtà tal-prodotti u sejhiet lura/irtirar ta' prodotti, EU-28, 2018 (%)



Sors: Stharrig dwar l-attitudnijiet tal-bejjiegħa bl-imnut lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur: Firrigward tas-sigurtà tal-prodotti, jekk jogħġebok għidli jekk xi waħda minn dawn li ġejjin seħħitx fis-sett tiegħek fl-aħħar 24 xahar... Bażi: rispondenti mill-EU-28 li jbigħu prodotti mhux tal-ikel (N=4 222).

Fil-livell tal-pajjiż, il-Figura 24 turi l-inċidenza medja ta' sejhiet lura/irtirar ta' prodotti u twissijiet dwar is-sigurtà mahruġa mill-awtoritajiet pubblici. Hija turi wkoll il-valutazzjonijiet individwali għal dawn iż-żewġ indikaturi, kif irrapportati mill-bejjiegħa bl-imnut li jbigħu prodotti mhux tal-ikel.

Figura 24: Twissijiet dwar is-sigurtà tal-prodotti u sejhiet lura/irtirar ta' prodotti, rizultati tal-pajjiżi, 2018 (%)



Sors: Stħarrig dwar l-attitudnijiet tal-bejjiegħa bl-imnut lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur: Fir-rigward tas-sigurtà tal-prodotti, jekk jogħġbok għidli jekk xi waħda minn dawn li ġejjin seħħitx fis-sett tiegħek fl-ahhar 24 xahar... Baži: ir-rispondenti kollha li jbigħu prodotti mhux tal-ikel (N=4 542).

2.5. Ilmenti u soluzzjoni tat-tilwim

Il-kundizzjonijiet tal-konsumatur huma influwenzati wkoll mill-mezzi disponibbli għall-konsumaturi biex jilmentaw u jfittxu rimedju jekk jesperjenzaw problemi b'xirja. L-aċċessibbiltà u s-sodisfazzjon bil-ġestjoni tal-ilmenti għandhom rwol, l-istess bħar-riMedju sħiħ jew parżjali għad-detriment imġarrab. Dan jista' jgħin biex tissaħħaħ il-kunfidenza tal-konsumatur. Din it-taqsimha tippreżenta indikaturi differenti dwar l-ilmenti u s-soluzzjoni tat-tilwim.

2.5.1. Indikatur tal-problemi u lmenti

Biex jiġu indirizzati kwistjonijiet relatati ma' daqsijiet żgħar ta' kampjuni fil-livell tal-pajjiż għal certi indikaturi, gie žviluppat indikatur kompost “Problemi u lmenti”.

Dan l-indikatur jiffoka fuq ix-xiri tal-konsumaturi mingħand bejjiegħa bl-imnut domestiċi. Huwa jgħaqqa qad ir-risposti għat-tweġġibet fir-rigward ta’:

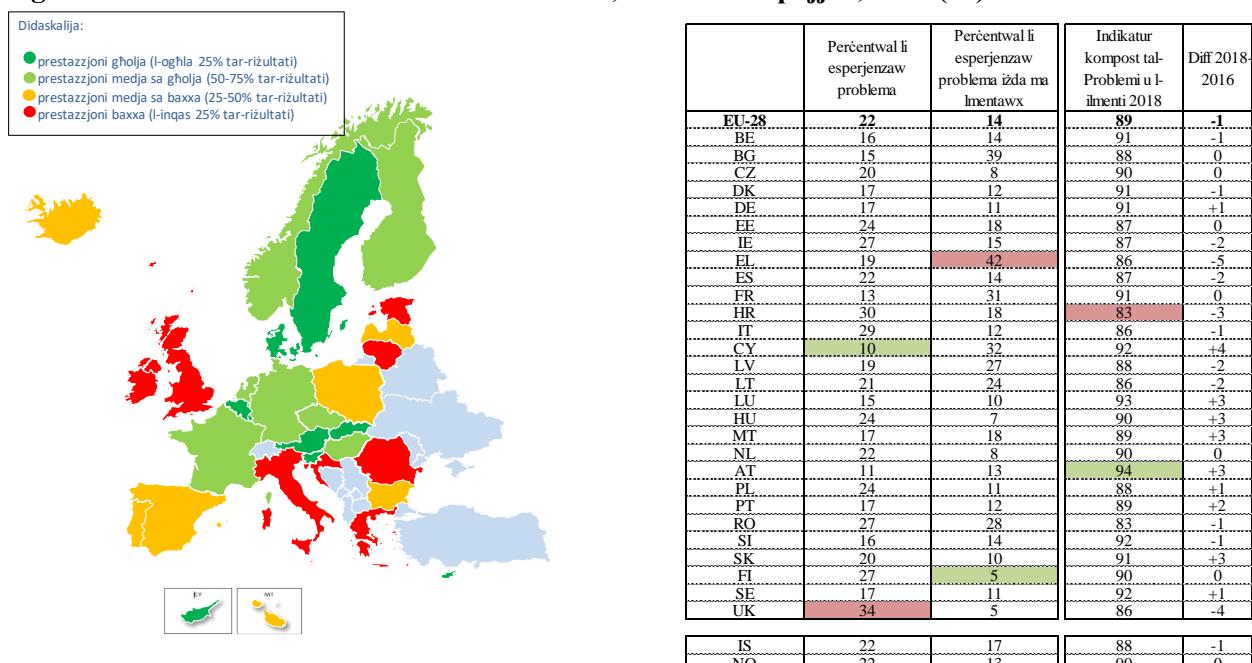
- l-okkorrenza ta' problema;

- it-tip ta' azzjoni meħħuda biex din tigi indirizzata;
- il-livell ta' sodisfazzjon bit-trattament tal-ilmenti; u
- ir-raġuni għaliex ma ttieħdet l-ebda azzjoni, jekk dan kien il-każ.

Il-metodologija li fuqha kien ibbażat l-iżvilupp ta' dan l-indikatur hija ppreżentata xi mkien ieħor²⁵. Madankollu, punteggj ogħla huwa indikattiv ta' prestazzjoni aħjar għall-konsumaturi.

Il-Figura 25 turi l-punteggi, għal kull pajjiż, tal-indikatur kompost tal-problemi u l-ilmenti, flimkien ma' punteggi individwali għall-perċentwal ta' konsumaturi li: (a) esperjenzaw problema bi prodott waqt jew wara t-tranżazzjoni tagħhom ma' kummerċjanti domestiċi, u (b) ma ġadu l-ebda azzjoni biex isolvu problema mhux negligibbli.

Figura 25: Problemi u lmenti minn konsumaturi, riżultati tal-pajjiżi, 2018 (%)



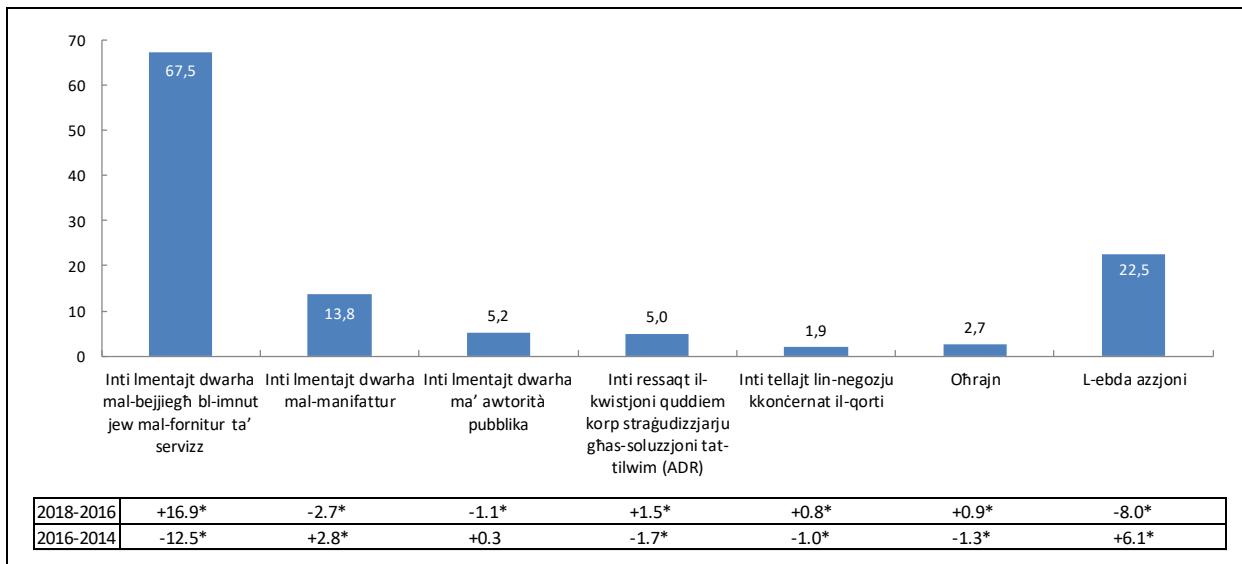
Sors: Stħarriġ dwar l-attitudnijiet tal-konsumaturi lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur. Baži: 1) "Perċentwal li esperjenzaw problema" - ir-rispondenti kollha (N=28 037); 2) "Perċentwal li esperjenzaw problema iżda ma l-mentawx" - ir-rispondenti kollha li esperjenzaw problema mhux negligibbli (jiġifieri MA qalux li l-ammonti involuti kienu żgħar wisq) (N=5 798).

²⁵ Għal informazzjoni dettaljata dwar il-kompożizzjoni tal-indikatur kompost ara l-kapitolu 2.2.1 ta' Van Roy, V., Rossetti, F., Piculescu, V. (2015). Consumer conditions in the EU: revised framework and empirical investigation (Il-kundizzjonijiet tal-konsumatur fl-UE: qafas rivedut u investigazzjoni empirika), JRC science and policy report (rapport xjentifiku u ta' politika tal-JRC), JRC93404, http://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC93404/2015-10-12_consumer_conditions_final_report.pdf. Ara wkoll it-Tabella ta' Valutazzjoni tal-Kundizzjonijiet tal-Konsumatur 2017, it-Taqsima 3.3.3 (b'kollo, gew žviluppati 11-il xenarju differenti bil-punteggi korrispondenti tagħhom).

2.5.2. Ilmenti fil-każ ta' problemi

Il-Figura 26 turi jekk il-konsumaturi ġadux azzjoni għall-problemi li esperjenzaw meta kienu qegħdin jixtru jew jużaw prodotti jew servizzi minn bejjieġ bl-imnut/fornitur ta' servizz domestiku fl-aħħar 12-il xahar. Turi wkoll fejn indirizzaw l-ilment tagħhom.

Figura 26: Azzjonijiet meħuda f'każ ta' problema bi prodotti/servizzi minn kummerċjant domestiku, EU-28, 2018 (%)²⁶

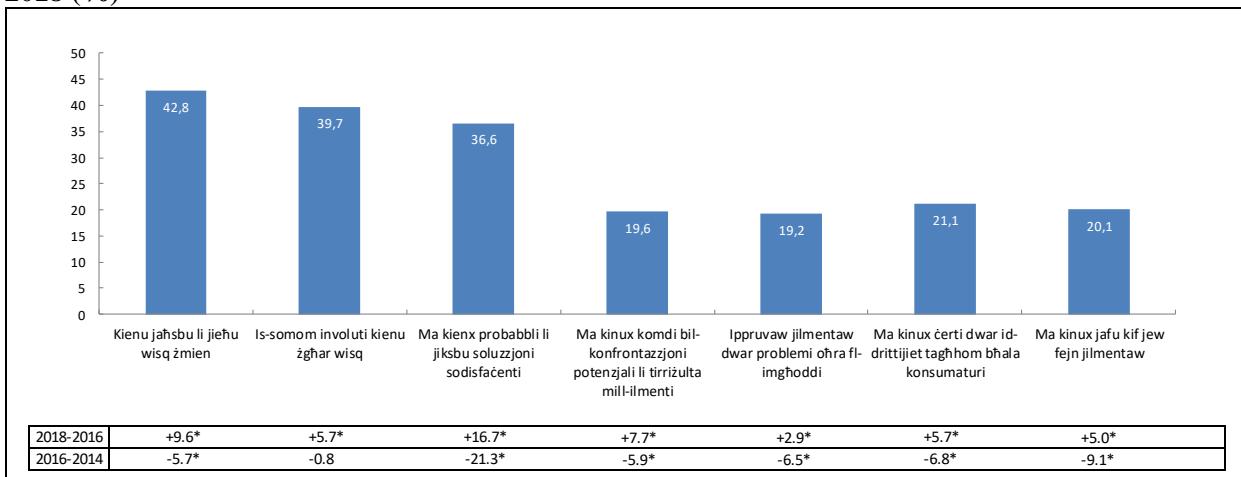


Sors: Sħarrig dwar l-attitudnijiet tal-konsumaturi lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur: U x'għamilt? (tista' tagħti aktar minn tweġiba waħda); Bażi: rispondenti mill-EU-28 li itaqgħu ma' problema (N=5 486).

²⁶ L-azzjonijiet possibbli (bl-eċċezzjoni ta' "ebda azzjoni") mhumiex reciprokament esklussivi u għalhekk il-perċentwali mhux bilfors jammontaw għal 100%.

Il-Figura 27 turi r-raġunijiet ghaliex il-konsumaturi ma ḥadux azzjoni biex jindirizzaw problema li kellhom ma' kummerċjanti domestiċi minkejja li kienu jaħsbu li kellhom raġuni leġittima biex jagħmlu dan. Hija turi wkoll l-evoluzzjoni fir-risposti tagħhom bejn l-aħħar tliet edizzjonijiet.

Figura 27: Ir-raġunijiet tal-konsumaturi ghaliex ma ḥadux azzjoni meta kellhom problema, EU-28, 2018 (%)



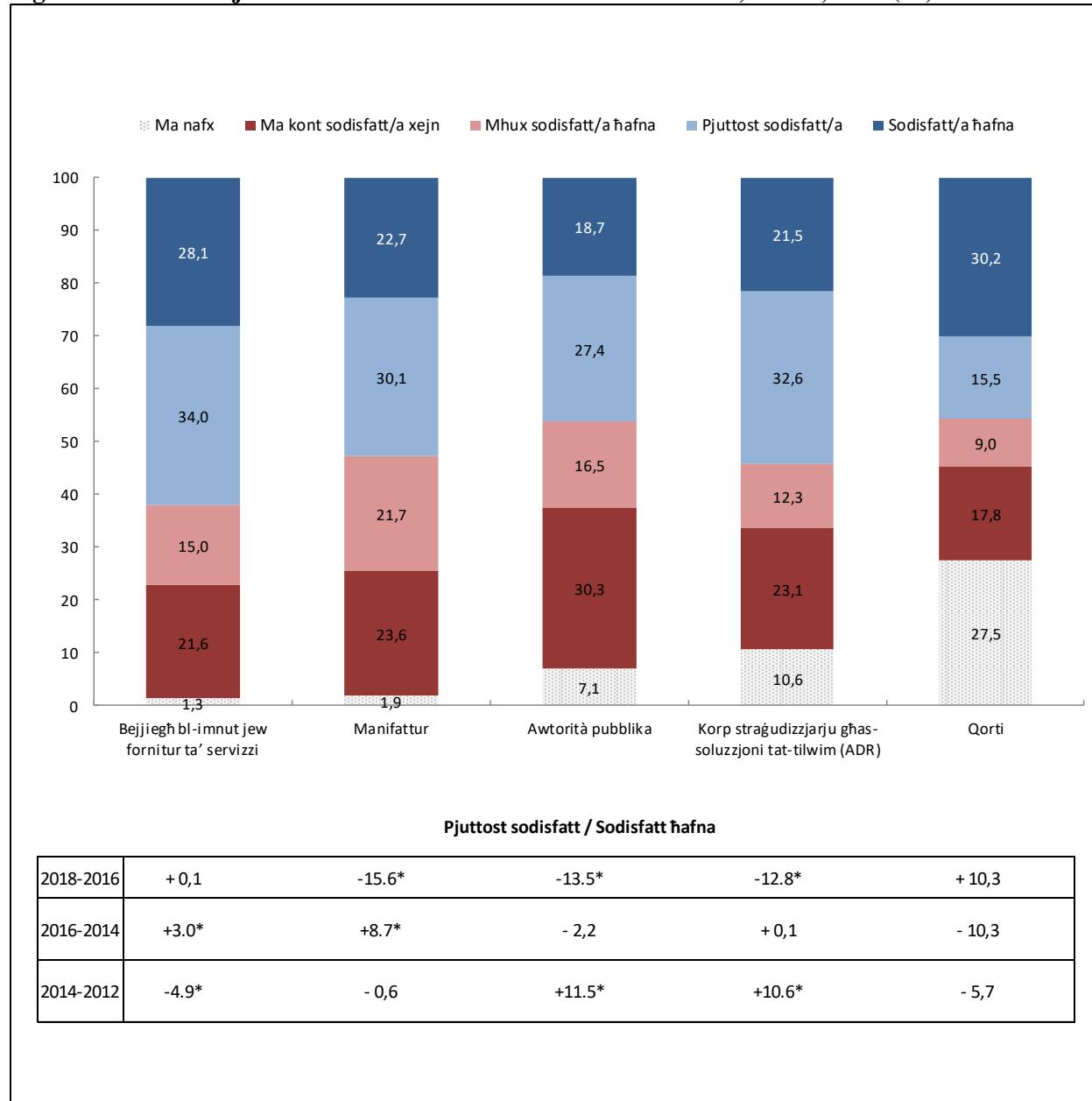
Sors: Stharrig dwar l-attitudnijiet tal-konsumaturi lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur: X'kienu r-raġunijiet ewlenin ghaliex ma ḥadt ebda azzjoni? (tista' tagħti aktar minn tweġiba waħda); Baži: rispondenti mill-EU-28 li esperiżenjaw problemi iżda ma ḥadu l-ebda azzjoni (N=1 369).

2.5.3. Sodisfazzjon bit-trattament tal-ilmenti

Il-kisba ta' soluzzjoni sodisfaċenti għal ilment tista' tinkoraġġixxi lill-konsumaturi biex jerġgħu jagħmlu tranżazzjonijiet ma' bejjiegħha bl-imnut jew fornituri ta' servizzi.

Il-Figura 28 turi kemm il-konsumaturi kienu sodisfatti jew le bit-trattament tal-ilmenti ppreżentati lil għadd ta' korpi differenti.

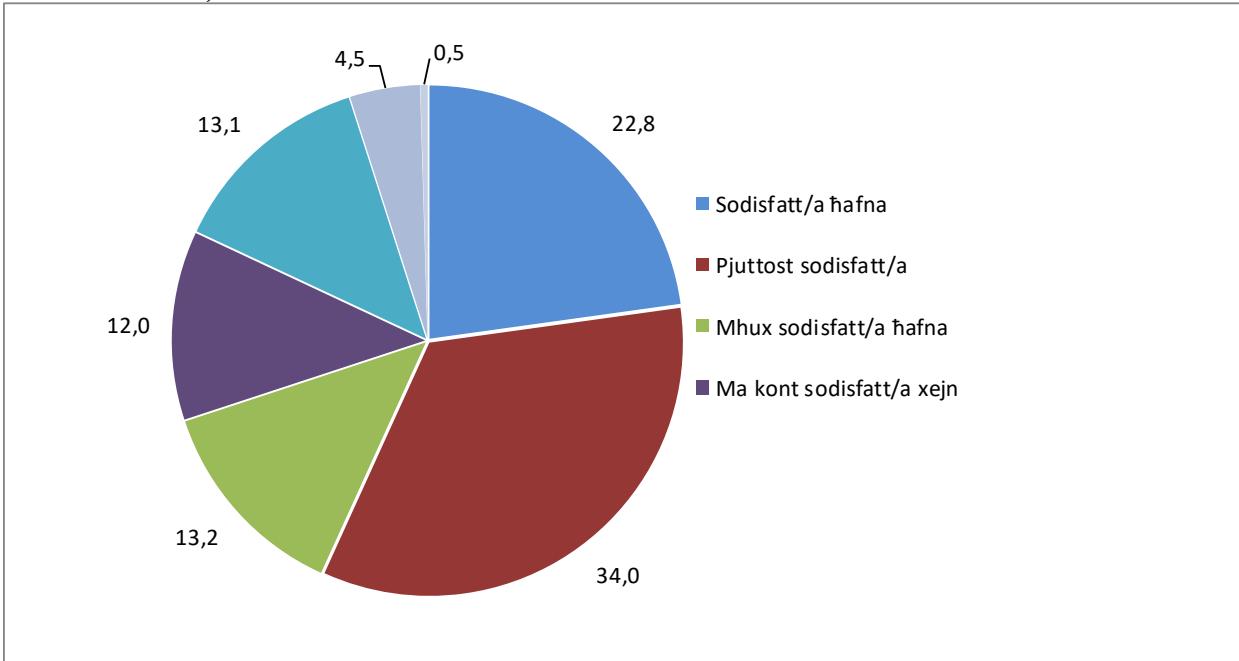
Figura 28: Sodisfazzjon tal-konsumaturi bit-trattament tal-ilmenti, EU-28, 2018 (%)



Sors: Stħarrig dwar l-attitudnijiet tal-konsumaturi lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur: B'mod generali, kemm kont sodisfatt jew mhux sodisfatt bil-mod li bih gie ttrattat l-ilment tiegħek minn..., Baži: rispondenti mill-EU-28 li ltaqqiha ma' problema u ħadu azzjoni (bejjiegħ bl-imnut jew fornitur ta' servizz N=3 548, manifattur N=570, awtorità pubblika N=295, korp straġudizzjarju għas-soluzzjoni tat-tilwim N=189, qorti N=73).

Il-pie chart fil-Figura 29 turi s-sodisfazzjon medju tal-konsumaturi tal-UE biż-żmien meħud mill-bejjiegħa bl-imnut jew mill-fornituri ta' servizzi biex isolvu l-problemi tagħhom.

Figura 29: Sodisfazzjon tal-konsumaturi biż-żmien meħud għas-soluzzjoni tal-problema, 2018 (%) ta' konsumaturi)

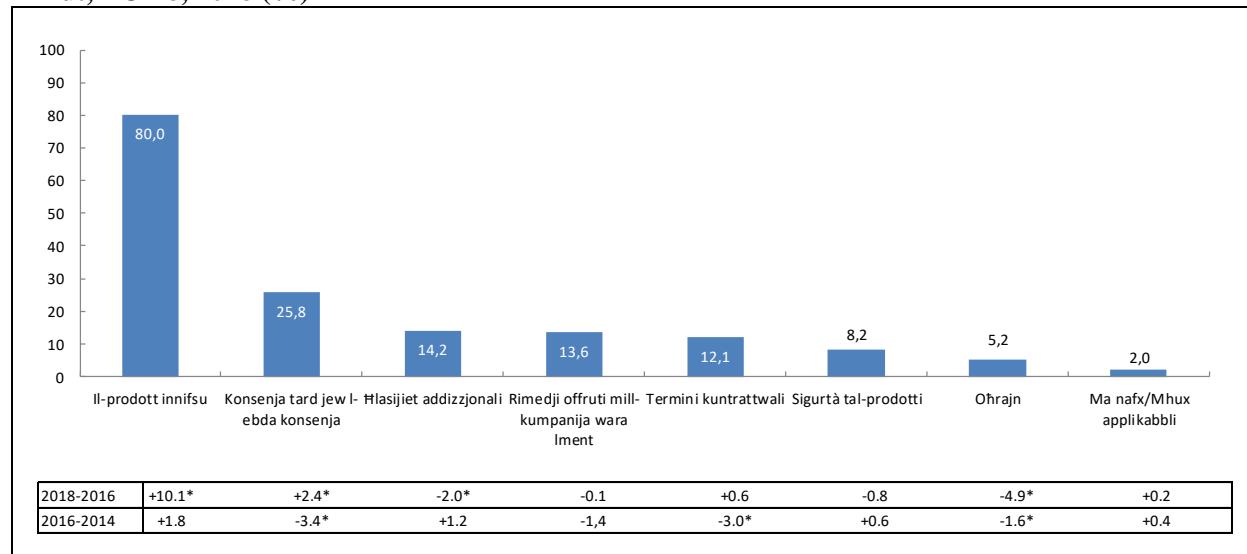


Sors: Stħarriġ dwar l-attitudnijiet tal-konsumaturi lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur: B'mod ġenerali kemm kont sodisfatt bil-hin li ttieħed sabiex tissolva l-problema tiegħek mill-bejjiegħ bl-imnut jew fornitur tas-servizz? Bażi: Rispondenti tal-UE li lmentaw mal-bejjiegħ bl-imnut jew mal-fornitir ta' servizz (N=3 357) – il-figura ma tinkludix id-data tar-Renju Unit.

2.5.4. Tipi ta' lmenti

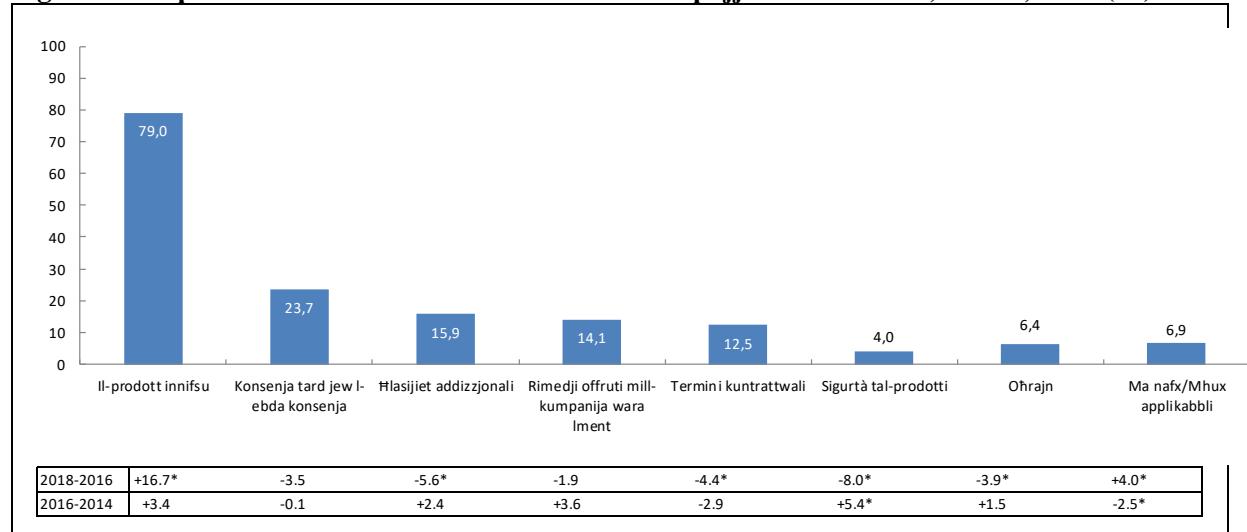
Il-Figuri 30 u 31 juru t-tipi ta' lmenti li rċevew il-bejjiegħa bl-imnut fl-aħħar 12-il xahar, minn konsumaturi f'pajjiżhom stess jew minn dawk li jirresjedu f'pajjiż ieħor tal-UE.

Figura 30: Tip ta' lmenti tal-konsumatur li waslu minn konsumaturi fil-pajjiż stess tal-bejjiegħ bl-imnut, EU-28, 2018 (%)



Sors: Stħarrig dwar l-attitudnijiet tal-bejjiegħa bl-imnut lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur: X'tip ta' lmenti rċeviet il-kumpanija tiegħek minn konsumaturi li jinsabu fil-(pajjiż tiegħek) matul it-12-il xahar li ghaddew? Kienu lmenti dwar... (jistgħu jingħataw aktar minn tweġiba wahda). Bażi: rispondenti mill-EU-28 li rċevew ilmenti minn konsumaturi f'pajjiżhom stess ($N=3\,768$).

Figura 31: Tip ta' lmenti li waslu minn konsumaturi f'pajjiżi oħra tal-UE, EU-28, 2018 (%)

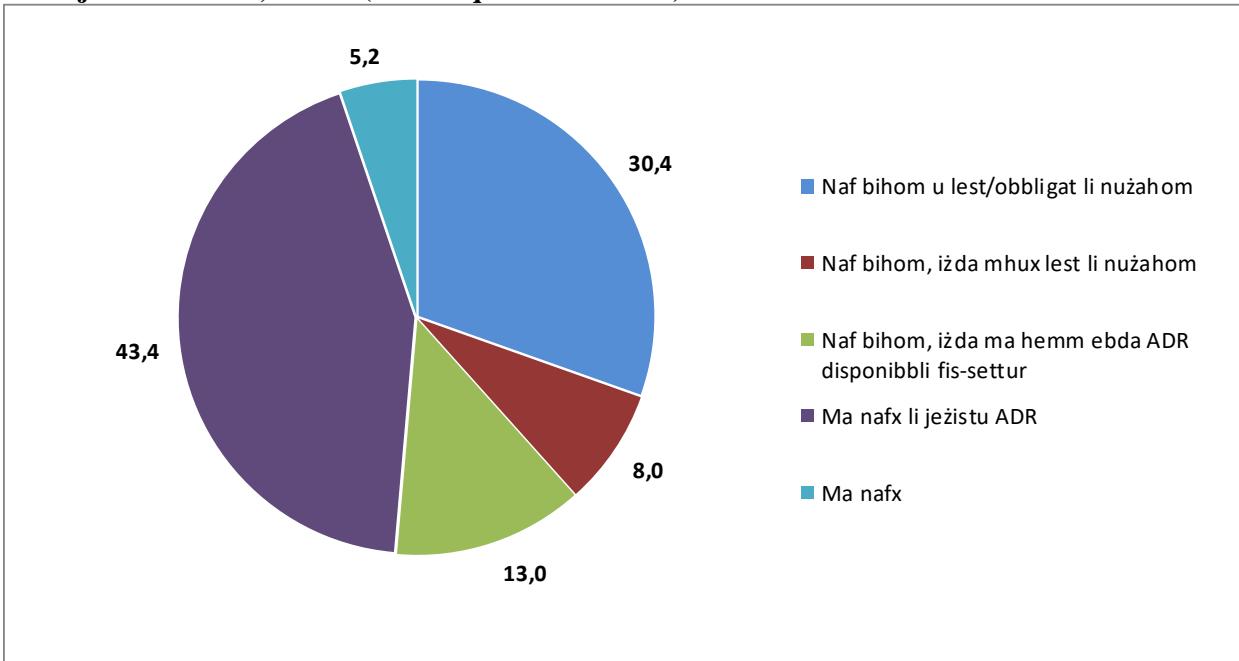


Sors: Stħarrig dwar l-attitudnijiet tal-bejjiegħa bl-imnut lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur: X'tip ta' lmenti rċeviet il-kumpanija tiegħek minn konsumaturi li jinsabu f'pajjiżi oħra tal-UE matul it-12-il xahar li ghaddew? Kienu lmenti dwar... (jistgħu jingħataw aktar minn tweġiba wahda); Bażi: rispondenti mill-EU-28 li rċevew ilmenti minn konsumaturi f'pajjiżi oħra tal-UE ($N=507$).

2.5.5. Għarfien, użu u promozzjoni ta' mekkaniżmi ta' soluzzjoni alternattiva għat-tilwim (ADR)

Il-Figura 32 turi jekk il-bejjiegħa bl-imnut jafux b'korpi straġudizzjarji għas-soluzzjoni tat-tilwim bħala mezz biex jiġi solvut it-tilwim mal-konsumaturi f'pajjiżhom stess u jekk humiex lesti li jieħdu sehem f'tali proċess.

Figura 32: Għarfien u rieda tal-bejjiegħa bl-imnut li jużaw mekkaniżmi straġudizzjarji għas-soluzzjoni tat-tilwim, EU-28 (meta mqabbel mal-2016)²⁷

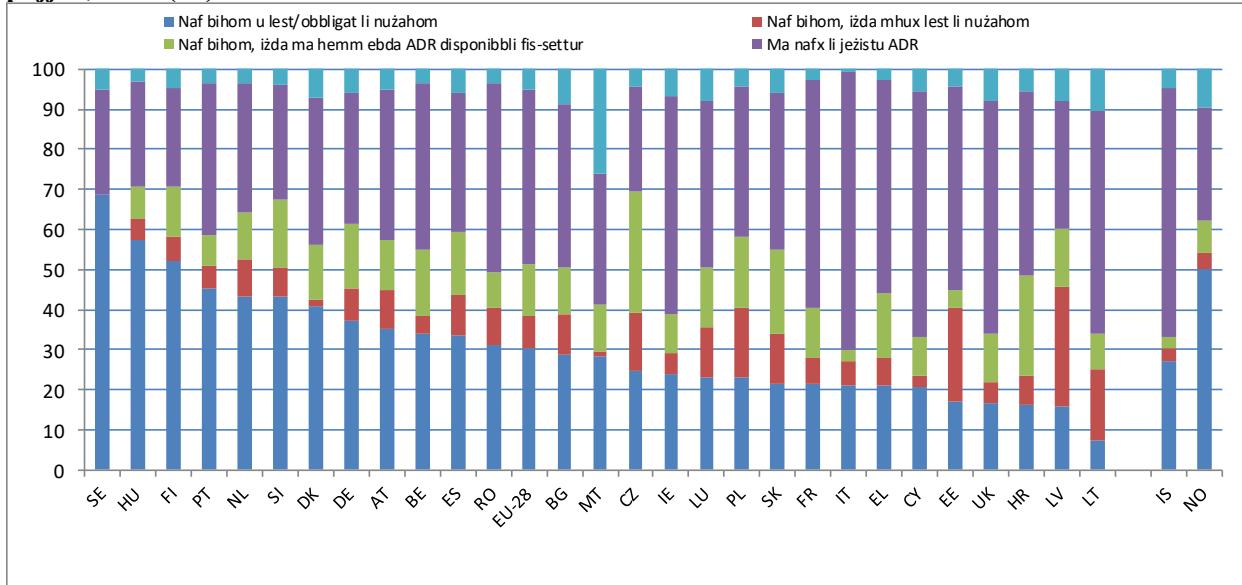


Sors: Stħarriġ dwar l-attitudnijiet tal-bejjiegħa bl-imnut lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur: Taf xi korpi ta' Soluzzjoni Alternattiva tat-Tilwim għas-soluzzjoni tat-tilwim mal-konsumaturi fil-(PAJJIŻ TAGħNA)? Bażi: Rispondenti mill-EU-28 (N=10 196). In-numri fil-kaxxi jindikaw id-differenza ma' edizzjoni preċedenti tal-istħarriġ.

²⁷ Id-differenzi meta mqabbla mal-2016 huma murija fil-kaxxi.

Il-Figura 33 turi r-riżultati skont il-pajjiż, bil-pajjiżi huma kklassifikati skont l-għarfiex tal-bejjiegħa bl-imnut tagħhom dwar il-mekkaniżmi ta' ADR u r-rieda tagħhom li jużawhom.

Figura 33: L-gharfiex u r-rieda tal-bejjiegħa bl-imnut li jużaw mekkaniżmi ta' ADR, riżultati tal-pajjiżi, 2018 (%)



Sors: Stħarriġ dwar l-attitudni jiet tal-bejjiegħa bl-imnut lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur: Taf xi korpi ta' Soluzzjoni Alternattiva tat-Tilwim għas-soluzzjoni tat-tilwim mal-konsumaturi fil-(PAJJIŻ TAGħNA)? Baži: ir-rispondenti kollha (N=10 747).

2.6. Il-kundizzjonijiet tal-konsumatur u l-vulnerabbiltà tal-konsumatur

Mill-2013, it-tabella ta' valutazzjoni teżamina r-rabtiet bejn l-indikaturi tal-istħarriġ u sett ta' fatturi soċjodemografici.

It-Tabella 4 tippreżenta r-riżultati ta' analiżi multivarjata²⁸ li tikkalkula l-effett ta' kull karatteristika soċjodemografika individwali, bil-karatteristiċi l-oħra jinżammu kostanti. Hija turi l-medji stmati tal-mudell għal kull varjabbli dipendenti skont il-valuri differenti tal-varjabbli indipendenti. Dawn il-medji għandhom jitqiesu bħala statistikament differenti, ħlief meta l-par ta' kategoriji jkollu ittra komuni (ara l-kolonna kontigwa fuq il-lemin). Meta kategorija tkun assoċjata ma' vojt, dan ifisser li hija statistikament differenti mill-kategoriji l-oħrajn kollha.

L-ittri fit-Tabella 4 ma għandhom ebda tifsira peress li dawn jintużaw biss għat-tqabbil tal-kategoriji. Pereżempju, medja stmata ghall-għarfien dwar id-drittijiet tal-konsumatur hija ugwali għal 0.47 għall-irġiel u għal 0.43 għan-nisa u din id-differenza hi statistikament sinifikanti (iż-żewġ kategoriji huma assoċjati ma' vojt). Mill-banda l-oħra, medja stmata fuq il-fiduċja fis-sigurtà tal-prodotti hija ugwali għal 0.68 għall-persuni b'edukazzjoni baxxa u għal 0.71 għall-persuni b'edukazzjoni għolja ħafna (iżda d-differenza mhijiex statistikament sinifikanti billi ż-żewġ kategoriji jikkondividu l-ittra “A”). Bl-istess mod, il-medji stmati fuq il-fiduċja fl-asserzjonijiet ambjentali huma ugwali għal 0.57 għal min juža l-internet kuljum u għal 0.61 għal min juža l-internet darba fix-xahar (iżda d-differenza mhijiex statistikament sinifikanti billi ż-żewġ kategoriji jikkondividu l-ittra “B”). Il-medji stmati huma kollha standardizzati (b'medda minn 0 sa 1) u jistgħu jiġi mqabbla kemm bejn ir-ringieli kif ukoll bejn il-kolonnei.

²⁸ L-analiżi twettqet fuq il-mikrodata mill-Istħarriġ tal-2018 dwar l-“Attitudnijiet tal-konsumaturi lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur”. Hija tkopri t-28 Stat Membru tal-UE. Intuża l-mudell ta' rigressjoni Poisson għall-varjabbli dipendenti li ġejjin: l-gharfien dwar id-drittijiet tal-konsumatur, il-fiduċja fl-organizzazzjonijiet, il-kunfidenza fix-xiri online, il-fiduċja fil-mekkaniżmi ta' rimedju, (l-ebda) esponenti għal PKŻ, (l-ebda) esperjenza ta' pratti kummerċjali illeċċiti oħra, u l-hiliet numeriči. Il-mudell ta' rigressjoni Logit intuża għall-varjabbli dipendenti l-oħra: il-fiduċja fis-sigurtà tal-prodotti, il-fiduċja fl-asserzjonijiet ambjentali. L-indikatur kompost dwar il-problemi u l-ilmenti kien minnflokk immudellat permezz ta' rigressjoni linear (li jassumi li l-varjabbli huwa numeriku). Fil-mudelli kollha, gie inkluż varjabbli ta' kontroll dwar ir-regjun ta' residenza tal-persuna intervistata (UE tat-Tramuntana, UE tan-Nofsinhar, UE tal-Lvant u UE tal-Punent).

Tabella 4: Probabbiltajiet/punteggi previsti stmati relatati mal-kundizzjonijiet tal-konsumatur imqassmin skont gruppi soċjodemografici differenti (2018)

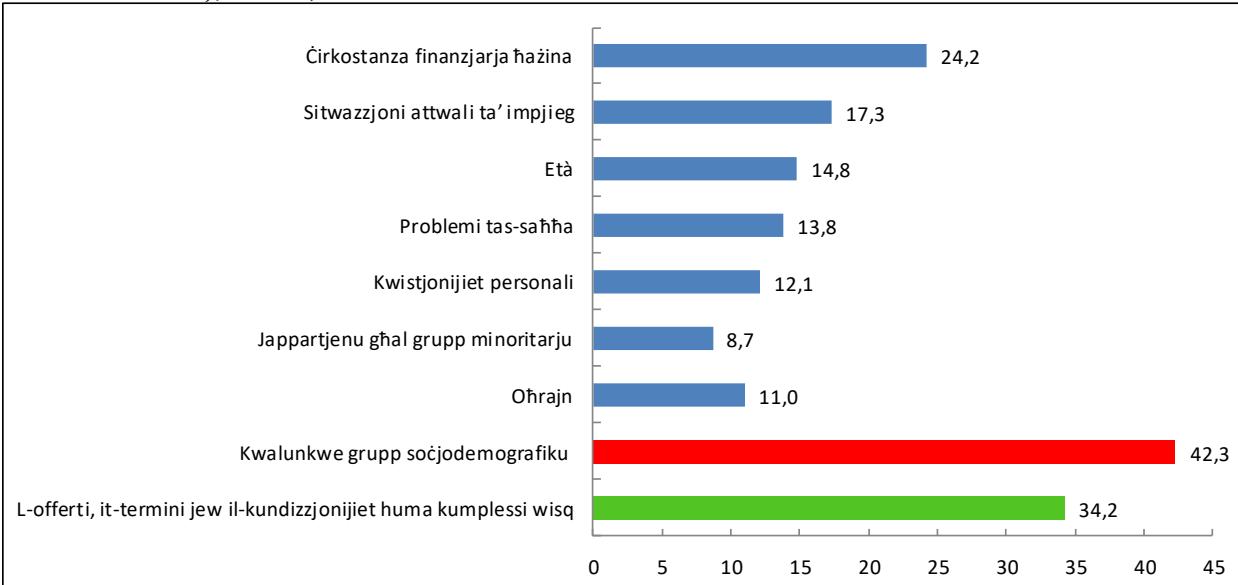
	Għarfien dwar id-drittijiet tal-konsumatur	Fiduċja fl-organizzazzjoniċi online	Kunfidenza fix-xiri online	Fiduċja fil-mekkaniżmu ta' rimedju	Ebda Esponenti għal PKZ	Ebda esperjenza bi-prattiki illeċċi oħra	Hiljet numeriči	Fiduċja fis-sigurità tal-prodotti	Fiduċja fl-asserżjonijiet ambientali	Indikatur tal-problemi u lmenti
Età										
18-34	0,40	0,68 C	0,68	0,42	0,70 A	0,84		0,38 AB	0,69 A	0,59
35-54	0,46 A	0,67 BC	0,63	0,39	0,71 A	0,87 A		0,38 B	0,71 A	0,56 B
55-64	0,48 A	0,63 A	0,56	0,35 A	0,69 A	0,89 A		0,37 A	0,70 A	0,52 A
65+	0,47 A	0,64 AB	0,48	0,33 A	0,71 A	0,91		0,34	0,70 A	0,53 AB
Sess										
Mara	0,43	0,66 A	0,58	0,36	0,71	0,89		0,37 A	0,68	0,55 A
Ragel	0,47	0,65 A	0,63	0,40	0,70	0,86		0,38 A	0,72	0,56 A
Edukazzjoni										
Baxxa (ISCED 0-2)	0,44 A	0,69	0,54	0,41 A	0,74	0,90		0,34	0,68 A	0,58 A
Medja (ISCED 3-4)	0,46 A	0,65 A	0,59	0,39 A	0,71	0,88		0,37	0,69 A	0,56 A
Għolja (ISCED 5-8)	0,45 A	0,65 A	0,64	0,35	0,69	0,86		0,38	0,71 A	0,54 A
Status fl-impieg										
Haddiem għal rasu	0,44 A	0,64 A	0,61 BC	0,37 AB	0,67 A	0,85 A		0,38 B	0,71 A	0,56 AB
Maniger	0,44 A	0,66 ABC	0,63 CD	0,36 A	0,66 A	0,86 AB		0,39 C	0,72 A	0,55 A
Professionisti oħra	0,48 B	0,67 BC	0,62 C	0,37 AB	0,71 B	0,88 BC		0,38 BC	0,71 A	0,55 A
Haddiem Manwali	0,43 A	0,65 AB	0,59 AB	0,38 AB	0,71 B	0,88 BC		0,36 A	0,69 A	0,54 A
Student/a	0,42 A	0,69 C	0,65 D	0,40 AB	0,74 B	0,89 BC		0,38 BC	0,72 A	0,61 B
Bla xogħol	0,43 A	0,65 ABC	0,60 ABC	0,41 B	0,71 B	0,87 ABC		0,36 AB	0,70 A	0,58 AB
Persuna tifftex impieg	0,44 AB	0,67 ABC	0,62 BCD	0,38 AB	0,73 B	0,87 ABC		0,35 A	0,66 A	0,52 A
Irtirat	0,45 A	0,64 AB	0,55 A	0,39 AB	0,71 B	0,89 C		0,37 AB	0,69 A	0,56 AB
Użu tal-Internet										
Kuljum	0,46 B	0,67 C	0,65	0,39 B	0,69 A	0,87 A		0,38	0,71 B	0,57 B
Kull ġimgha	0,42 A	0,63 B	0,51 B	0,37 AB	0,74 B	0,88 AB		0,37 B	0,71 B	0,49 A
Kull xahar	0,42 AB	0,65 ABC	0,45 AB	0,33 AB	0,73 AB	0,84 A		0,35 AB	0,70 AB	0,61 B
Ftit li xejn	0,46 AB	0,56 A	0,39 A	0,31 A	0,75 BC	0,90 B		0,33 A	0,61 A	0,51 AB
Qatt	0,41 A	0,60 AB	0,24	0,35 A	0,78 C	0,90 B		0,32 A	0,62 A	0,50 A
Urbanizzazzjoni										
Żona rurali	0,44	0,67 B	0,61 A	0,37 A	0,70 A	0,88 A		0,37 AB	0,70 A	0,56 A
Belt zghira	0,46 A	0,65 AB	0,61 A	0,38 A	0,70 A	0,88 A		0,37 A	0,69 A	0,55 A
Belt kbira	0,45 A	0,65 A	0,60 A	0,38 A	0,71 A	0,86		0,38 B	0,71 A	0,55 A
Lingwa										
Wahda	0,43	0,66 B	0,59	0,39 A	0,72	0,88 A		0,36	0,71 A	0,59
Tnejn	0,46 A	0,66 B	0,61 A	0,38 A	0,70 B	0,88 A		0,38 A	0,69 A	0,53 B
Tlieta	0,46 AB	0,65 AB	0,62 A	0,37 A	0,68 A	0,86 A		0,38 AB	0,69 A	0,53 AB
Erbgħa jew aktar	0,49 B	0,63 A	0,62 A	0,36 A	0,68 AB	0,86 A		0,39 B	0,70 A	0,49 A
Dififikktà finanzjarja										
difidċi hafna	0,46 AB	0,56 A	0,52 A	0,33	0,65	0,84 A		0,36 AB	0,65 A	0,48 A
pjuttost diffidċi	0,44 A	0,62 B	0,58	0,37 A	0,69	0,86 AB		0,37 B	0,67 A	0,53 BC
pjuttost faċċi	0,45 A	0,68 C	0,62 B	0,39 A	0,71 A	0,88 C		0,38 B	0,72 B	0,58 D
faċċi	0,47 B	0,69 C	0,64 B	0,40 A	0,73 B	0,88 BC		0,37 B	0,73 B	0,56 CD
Hiljet numeriči										
baxxi	0,45 AB	0,63 A	0,56 A	0,38 AB	0,70 A	0,88 A			0,66 A	0,55 A
medji	0,44 A	0,66 AB	0,59 A	0,39 B	0,71 A	0,88 A			0,69 A	0,56 A
gholja	0,46 B	0,66 B	0,62	0,37 A	0,70 A	0,87 A			0,71	0,55 A
Socjodemografikament vulnera										
vulnerabbi hafna	0,44 A	0,61 A	0,57 A	0,39 A	0,67 A	0,83 A		0,36	0,65 A	0,54 A
pjuttost vulnerabbi	0,44 A	0,65 B	0,59 A	0,38 A	0,67 A	0,87 B		0,37 A	0,70 B	0,54 A
mħux vulnerabbi	0,46 A	0,67 C	0,62 B	0,38 A	0,73	0,89 C		0,38 A	0,71 B	0,56 A
Kumplessità vulner										
vulnerabbi hafna	0,46 A	0,62 AB	0,55	0,36 AB	0,66 A	0,84 A		0,37 A	0,67 AB	0,50 A
pjuttost vulnerabbi	0,45 A	0,65 B	0,60 A	0,36 B	0,67 A	0,86 A		0,37 A	0,70 BC	0,55 B
mħux vulnerabbi	0,45 A	0,67	0,62 A	0,39	0,72 B	0,89 B		0,37 A	0,71 C	0,57 B
Lingwa Materna										
Le	0,42	0,66 A	0,59 A	0,40 A	0,70 A	0,83		0,35	0,68 A	0,62
Iva	0,45	0,66 A	0,61 A	0,38 A	0,70 A	0,88		0,37	0,70 A	0,55

Sors: Stharrig dwar l-attitudnijiet tal-konsumaturi lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur (2018).

Nota: Il-valuri fit-tabella jirrapreżentaw il-probabbiltajiet/punteggi previsti stmati tal-mudelli multivarjati. L-ittri jippermettu li jitqabblu l-probabbiltajiet/punteggi previsti fl-istess karatteristika soċjodemografika. Il-valuri li jużaw l-istess ittra mħumiex differenti b'mod sinifikanti fil-livell ta' 5%.

Il-Figura 34 turi l-analizi skont it-tip ta' karakteristika soċjodemografika (jew fatturi addizzjonali oħra) bħala raġunijiet marbuta mas-sentiment ta' vulnerableità tal-konsumaturi.

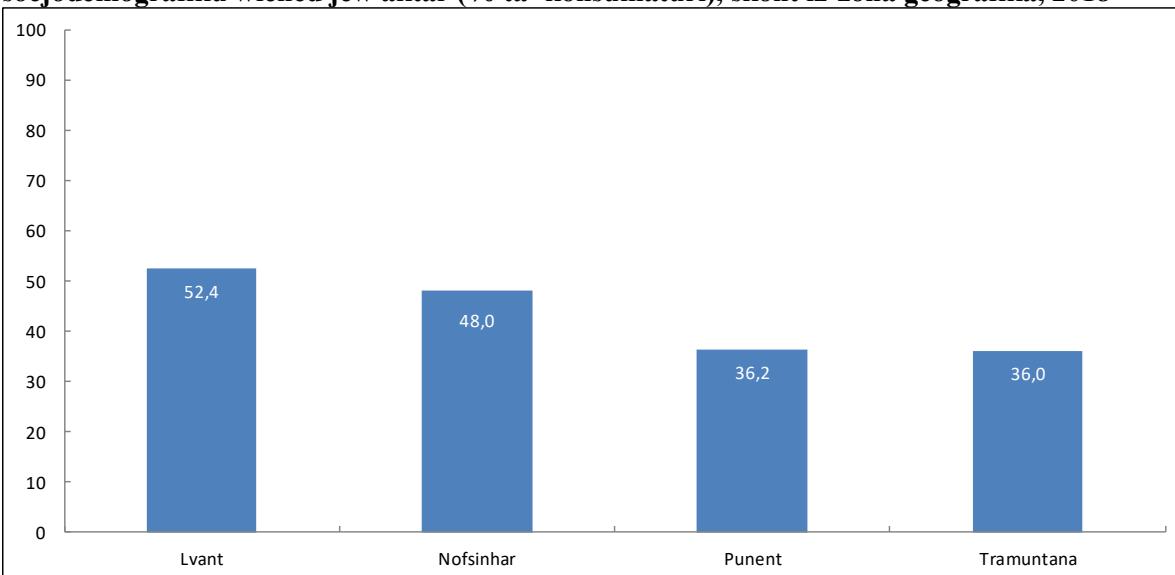
Figura 34: Rispondenti li jhossuhom vulnerabbi bħala konsumaturi minħabba raġunijiet varji (% ta' konsumaturi), EU-28, 2018



Sors: Stħarrig dwar l-attitudnijiet tal-konsumaturi lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur (2018).

Il-Figura 35 turi l-proporzjon ta' konsumaturi li jaraw lilhom infushom bħala vulnerabbi ħafna u pjuttost vulnerabbi, minħabba certi karakteristiċi soċjodemografiċi, fl-erba' regjuni ġeografiċi tal-UE.

Figura 35: Rispondenti li jhossuhom vulnerabbi bħala konsumaturi minħabba fattur soċjodemografiku wieħed jew aktar (% ta' konsumaturi), skont iż-żona ġeografika, 2018

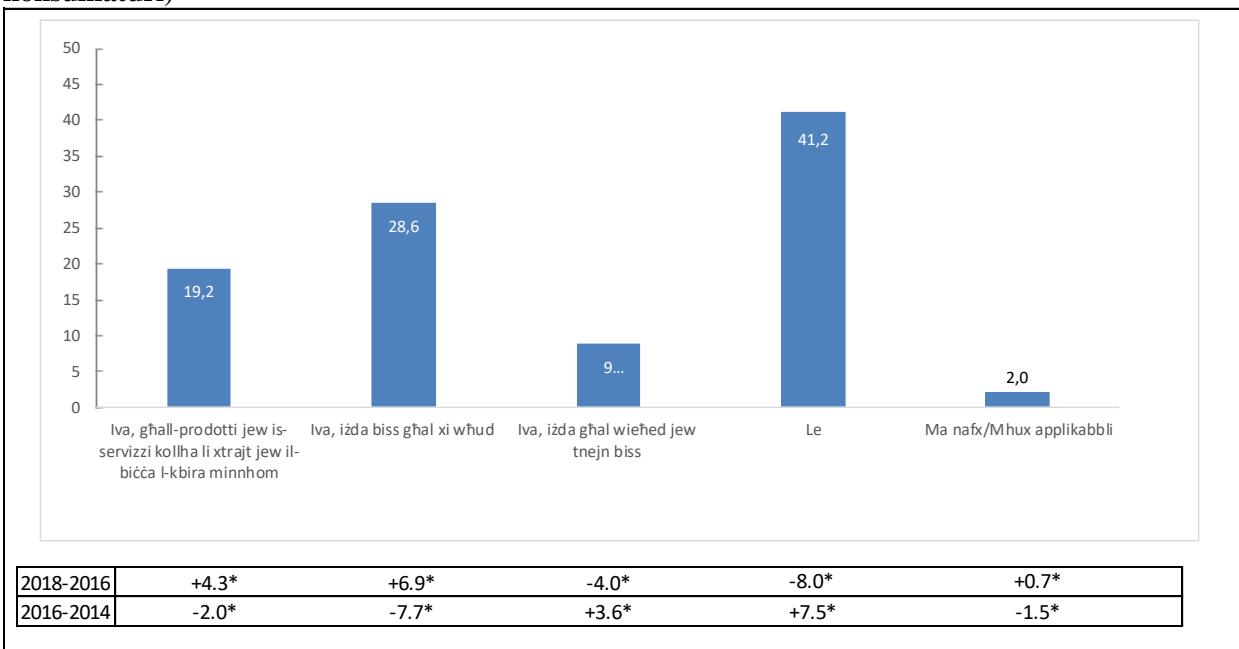


Sors: Stħarrig dwar l-attitudnijiet tal-konsumaturi lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur (2018).

2.7. Konsum sostenibbli

Din it-taqSIMA teżamina jekk id-deċiżjonijiet ta' xiri tal-konsumaturi humiex influwenzati minn prodotti b'messaġġi ambjentali požittivi. Il-Figura 36 turi jekk dan kienx il-każ għal ftit mill-prodotti jew servizzi mixtrija jew għal kważi l-prodotti jew is-servizzi kollha mixtrija matul l-aħħar ġimaginej.

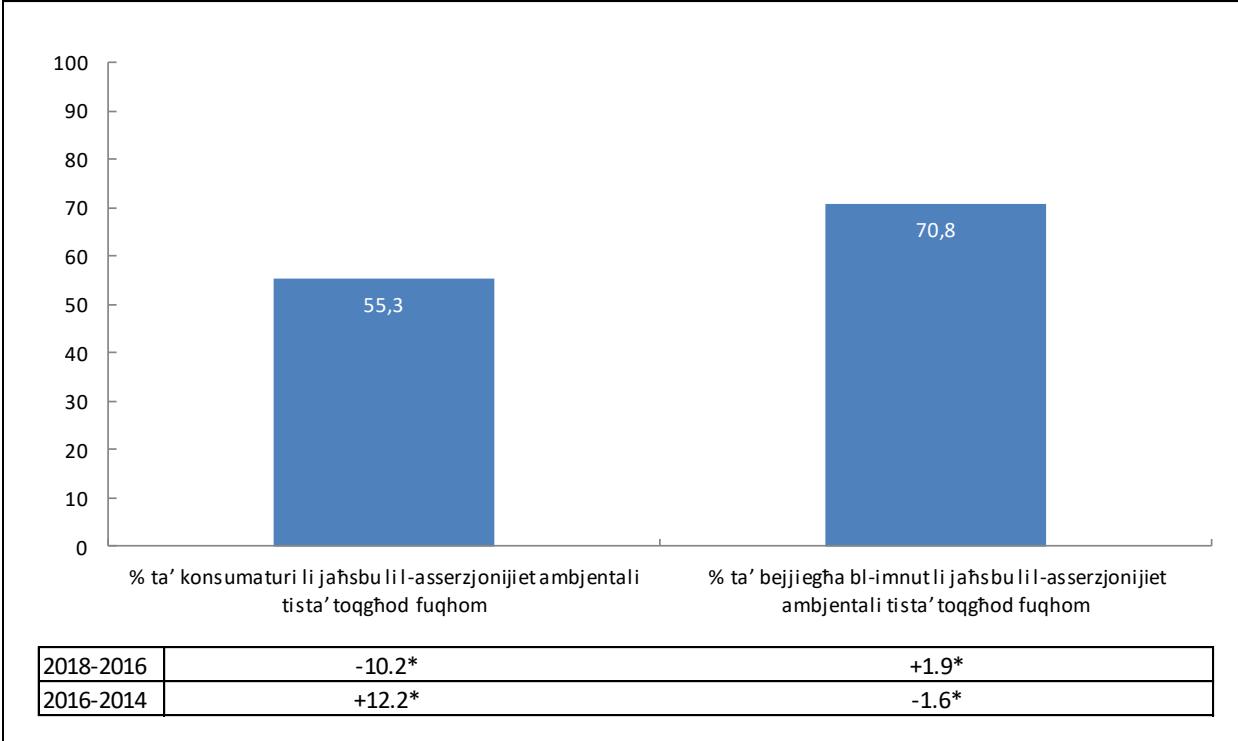
Figura 36: Influwenza tal-impatt ambjentali fl-għażla tal-prodotti/servizzi, EU-28, 2018 (% ta' konsumaturi)



Sors: Stħarriġ dwar l-attitudnijiet tal-konsumaturi lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur: Meta tqis dak kollu li xtrajt matul l-aħħar ġimaginej, l-impatt ambjentali ta' xi proddott jew servizz influwenza wkoll l-ġażla tiegħek? Bazi: rispondenti mill-EU-28 fl-2018 (N=26 532).

Il-Figura 37 turi jekk il-konsumaturi u l-bejjiegħa bl-imnut jafdawx l-informazzjoni ambjentali murija fuq prodotti “ekoloġiči”. Hija turi wkoll kif din il-fiduċja nbidlet matul l-aħħar erba’ snin.

Figura 37: Fiduċja tal-konsumaturi u tal-bejjiegħa bl-imnut fl-asserzjonijiet ambjentali, EU-28, 2018 (% ta’ konsumaturi u % ta’ bejjiegħa bl-imnut li “jaqblu ħafna” jew “jaqblu”)



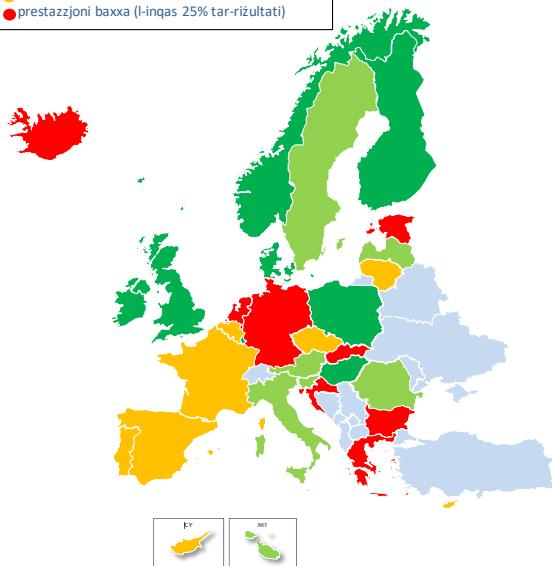
Sors: 1) Stharrig dwar l-attitudnijiet tal-konsumaturi lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur: Kemm taqbel jew ma taqbilx ma’ kull waħda mid-dikjarazzjonijiet li ġejjin? F’(PAJJIŽNA) il-maġgoranza tal-asserzjonijiet ambjentali dwar il-prodotti jew is-servizzi huma affidabbli. Bażi: Rispondenti konsumaturi mill-EU-28 (N=26 532); 2) Stharrig dwar l-attitudnijiet tal-bejjiegħa bl-imnut lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur: Jekk jogħġebok għidli jekk inti taqbilx ħafna, taqbilx, ma taqbel xejn mad-dikjarazzjoni li ġejja: Il-maġgoranza tal-asserzjonijiet ambjentali dwar il-prodotti jew is-servizzi fis-setturi tiegħek f’(PAJJIŽNA) huma affidabbli, Bażi: rispondenti bejjiegħha bl-imnut mill-EU-28 (N=10 196).

Il-Figura 38 turi l-livell ta' fiduċja fl-asserzjonijiet ambjentali kemm għall-konsumaturi kif ukoll għall-bejjiegħa bl-imnut fil-livell tal-pajjiż. Hija turi wkoll il-puntegħ medju u kif dan evolva mill-edizzjoni ta' qabel.

Figura 38: Fiduċja tal-konsumaturi u tal-bejjiegħa bl-imnut fl-asserzjonijiet ambjentali, riżultati tal-pajjiżi, 2018 (% ta' konsumaturi u ta' bejjiegħa bl-imnut li “jaqblu ħafna” jew “jaqblu”)

Diddaskalija:

- prestatżżoni għolja (l-ogħla 25% tar-riżultati)
- prestatżżoni medja sa għolja (50-75% tar-riżultati)
- prestatżżoni medja sa baxxa (25-50% tar-riżultati)
- prestatżżoni baxxa (l-inqas 25% tar-riżultati)



	Fiduċja tal-konsumaturi fl-asserzjonijiet ambjentali	Fiduċja tal-bejjiegħa bl-imnut fl-asserzjonijiet ambjentali	Fiduċja medja fl-asserzjonijiet ambjentali	Diff 2018-2016
EU-28	55	71	63	-4
BE	49	71	60	-4
BG	53	53	53	+3
CZ	55	68	61	+6
DK	81	79	80	+8
DE	45	63	54	-17
EE	62	50	56	-8
IE	66	83	74	-6
EL	53	61	57	+3
ES	56	70	63	+1
FR	47	79	63	-13
HR	40	62	51	-1
IT	54	74	64	+9
CY	50	71	61	+7
LV	60	68	64	-8
LT	65	55	60	+8
LU	64	82	73	-3
HU	78	76	77	0
MT	62	80	71	+12
NL	55	64	60	+5
AT	65	70	68	-3
PL	68	81	75	+5
PT	57	63	60	-2
RO	55	79	67	-1
SI	49	79	64	+4
SK	52	58	55	-3
FI	64	85	75	+3
SE	54	80	67	+1
UK	63	80	71	-7
IS	45	60	52	-7
NO	60	85	73	+1

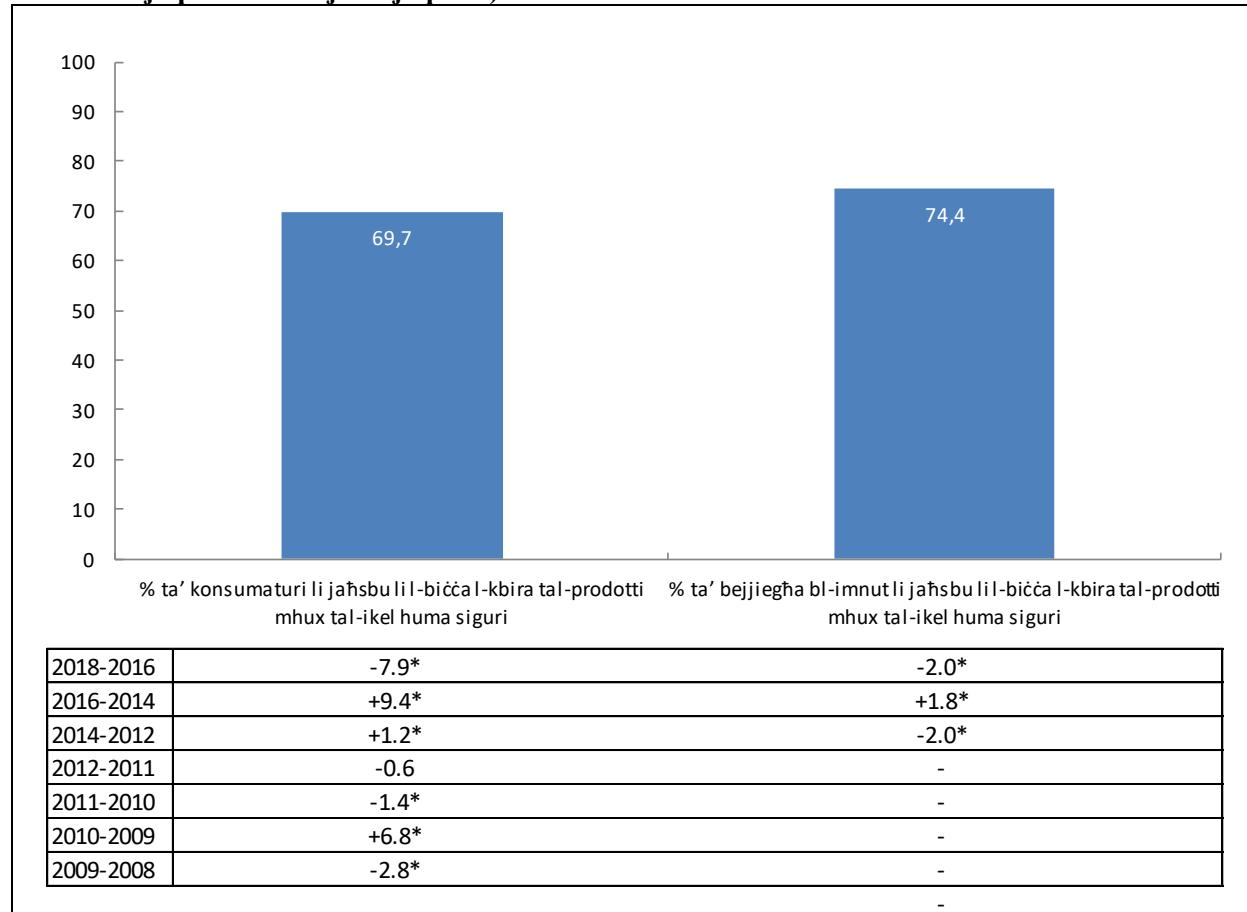
Sors: 1) Stħarrig dwar l-attitudnijiet tal-konsumaturi lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur: Kemm taqbel jew ma taqbilx ma' kull wahda mid-dikjarazzjoni li ġejjin? F'(PAJJIŽNA) il-maġgoranza tal-asserzjonijiet ambjentali dwar il-prodotti jew is-servizzi huma affidabbli. Baži: ir-rispondenti konsumaturi kollha (N=28 037); u 2) stħarrig dwar l-attitudnijiet tal-bejjiegħa bl-imnut lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur: Jekk jogħġebok ghidli jekk inti taqbilx ħafna, taqbilx, ma taqbilx, jew ma taqbel xejn mad-dikjarazzjoni li ġejja: Il-maġgoranza tal-asserzjonijiet ambjentali dwar il-prodotti jew is-servizzi fis-settur tiegħek f'(PAJJIŽNA) huma affidabbli. Baži: ir-rispondenti bejjiegħa bl-imnut kollha (N=10 747).

2.8. Sigurtà tal-prodotti

F'suq uniku mfassal biex jippermetti l-moviment ħieles tal-prodotti u s-servizzi bejn il-pajjiżi, il-konsumaturi jridu jafdaw li l-prodotti li jużaw jilħqu sett komuni ta' standards stretti tas-sigurtà.

Il-Figura 39 turi l-proporzjon ta' konsumaturi u bejjiegħa bl-imnut tal-UE li jbigħu prodotti mhux tal-ikel li jaqblu li l-prodotti mhux tal-ikel disponibbli fis-swieq nazzjonali tagħhom huma siguri.

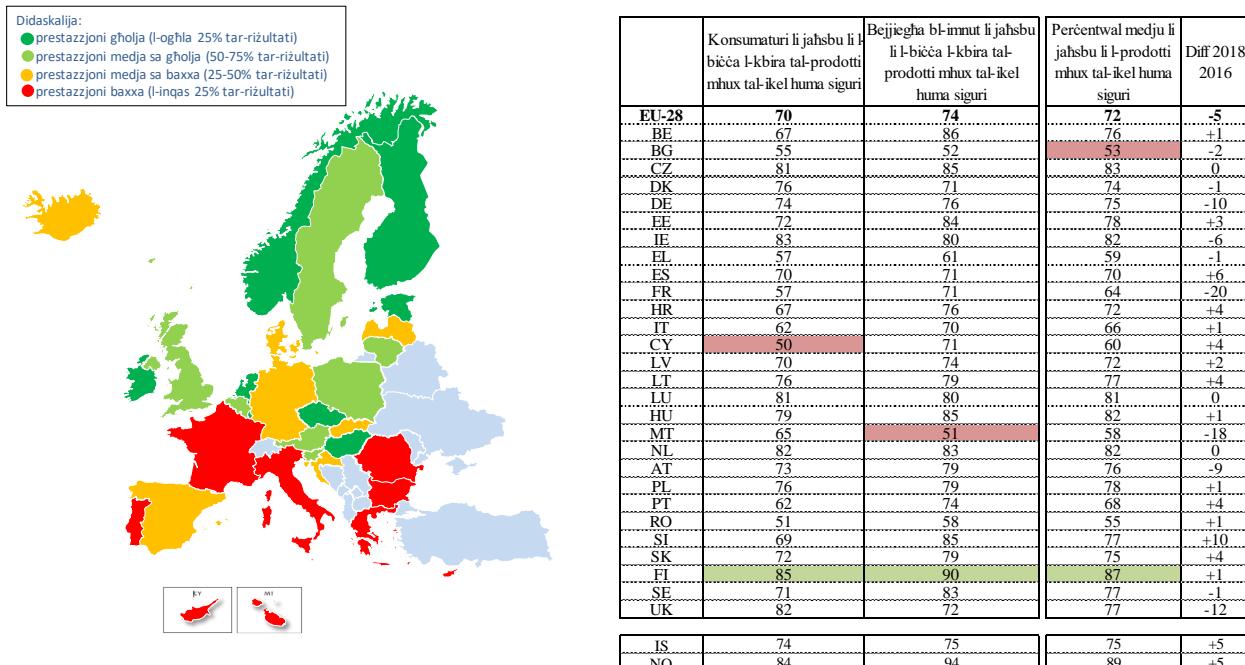
Figura 39: Perċezzjonijiet tal-konsumaturi u tal-bejjiegħa bl-imnut dwar is-sigurtà tal-prodotti mhux tal-ikel, EU-28, 2018 (% ta' konsumaturi u % ta' bejjiegħa bl-imnut li jbigħu prodotti mhux tal-ikel li “jaqblu ħafna” jew “jaqblu”)



Sors: Stharrig dwar l-attitudnijiet tal-konsumaturi u tal-bejjiegħa bl-imnut lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur: Meta tqis il-prodotti kollha mhux tal-ikel attwalment disponibbli fis-suq f'(PAJJIŽNA), tahseb li...? Baži: rispondenti konsumaturi mill-EU-28 u rispondenti bejjiegħa bl-imnut mill-UE li jbigħu prodotti mhux tal-ikel (N=26 532 u 4 222, rispettivament).

Il-Figura 40 turi 1-livelli ta' fiduċja fis-sigurtà tal-prodotti skont il-pajjiż.

Figura 40: Fiduċja tal-konsumaturi u tal-bejjiegħa bl-imnut fis-sigurtà tal-prodotti mhux tal-ikel, riżultati tal-pajjiżi, 2018 (% ta' konsumaturi u % ta' bejjiegħha bl-imnut li jbigħu prodotti mhux tal-ikel li “jaqblu ħafna” jew “jaqblu”)



Sors: Stħarrig dwar l-attitudnijiet tal-konsumaturi u tal-bejjiegħha bl-imnut lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur. Meta tqis il-prodotti kollha mhux tal-ikel attwalment disponibbli fis-suq f'(PAJJIŽNA), tahseb li...? Baži: ir-rispondenti konsumaturi kollha u r-rispondenti bejjiegħha bl-imnut kollha li jbigħu prodotti mhux tal-ikel ($N=28\,037$ u $4\,542$, rispettivament).

3. KONSUMATURI FIS-SUQ UNIKU DIĞITALI

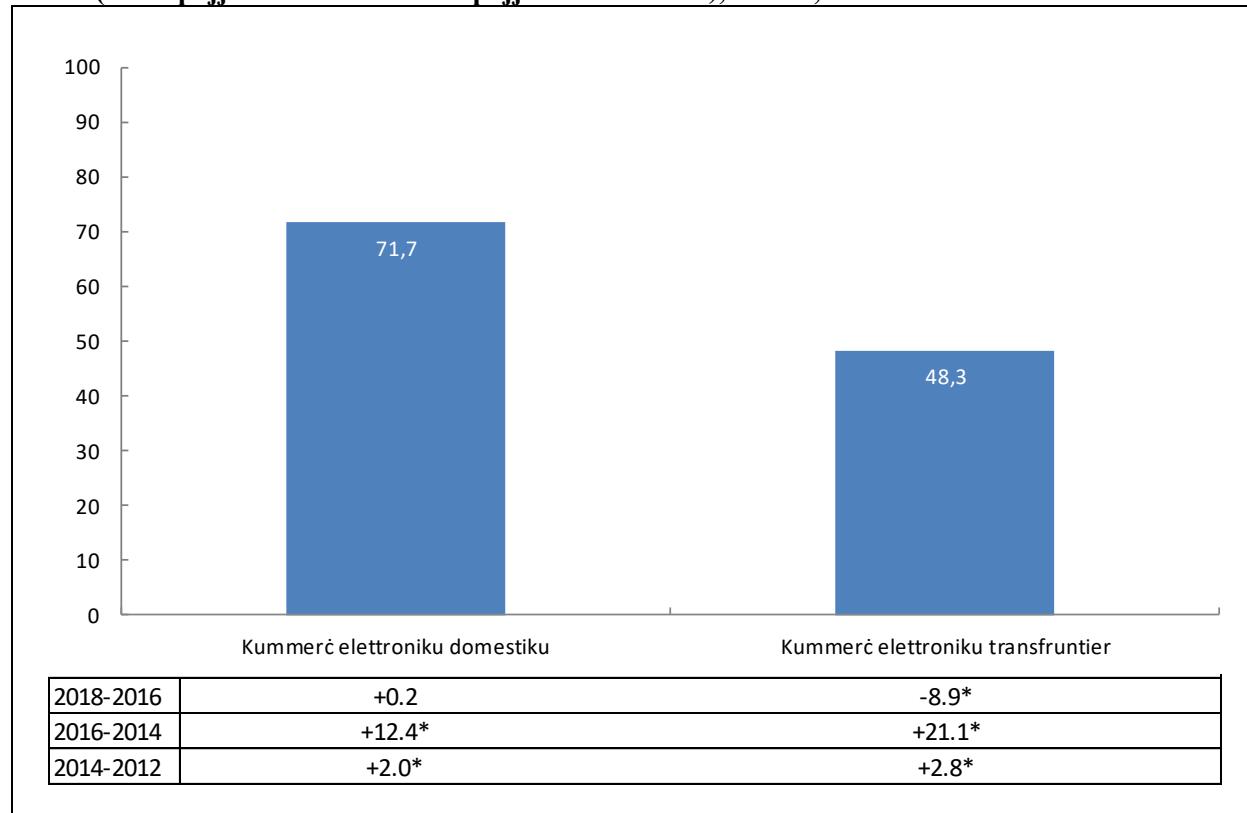
Din it-taqSIMA tippreżenta s-sejbiet dwar l-esperjenzi, il-perċezzjonijiet u l-mġiba tal-konsumaturi u tan-negozji fis-suq uniku diġitali tal-UE.

3.1. Il-kummerċ elettroniku minn perspettiva tal-konsumatur

3.1.1. *Fiducja fix-xiri online domestikament u b'mod transfruntier*

Il-fiducja tal-konsumatur fil-kummerċ elettroniku hija xprun ewljeni għall-iżvilupp tas-suq uniku diġitali. Il-Figura 41 turi kif evolviet il-kunfidenza fix-xiri online domestiku u transfruntier fl-UE.

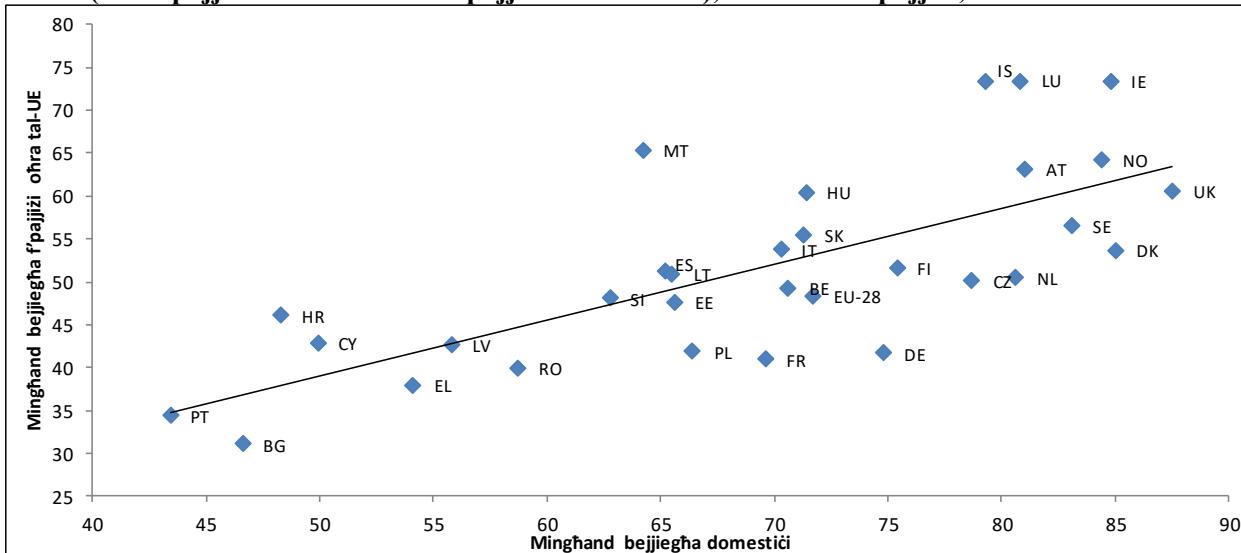
Figura 41: Il-kunfidenza tal-konsumaturi fix-xiri online: % ta' persuni li huma kunfidenti jixtru online (minn pajjiżhom stess u minn pajjiżi oħra tal-UE), EU-28, 2018



Sors: Stħarriġ dwar l-attitudnijiet tal-konsumaturi lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur: Kemm taqbel jew ma taqbilx ma' kull wahda mid-dikjarazzjonijiet li ġejjin? Thossox kunfidenti tixtri prodotti jew servizzi permezz tal-internet minn bejjiegħha bl-imnut jew servizzi (f'pajjizek/f'pajjiż iehor tal-UE). Baži: Rispondenti mill-EU-28 (N=26 532).

Il-Figura 42 turi l-pożizzjoni relattiva ta' kull pajjiż, inkluż l-aggregat tal-EU-28, skont il-livell ta' kunfidenza tal-konsumatur fix-xiri online domestiku jew transfruntier.

Figura 42: Kunfidenza tal-konsumaturi fix-xiri online: % ta' persuni li huma kunfidenti jixtru online (minn pajjiżhom stess u minn pajjiżi oħra tal-UE), riżultati tal-pajjiżi, 2018

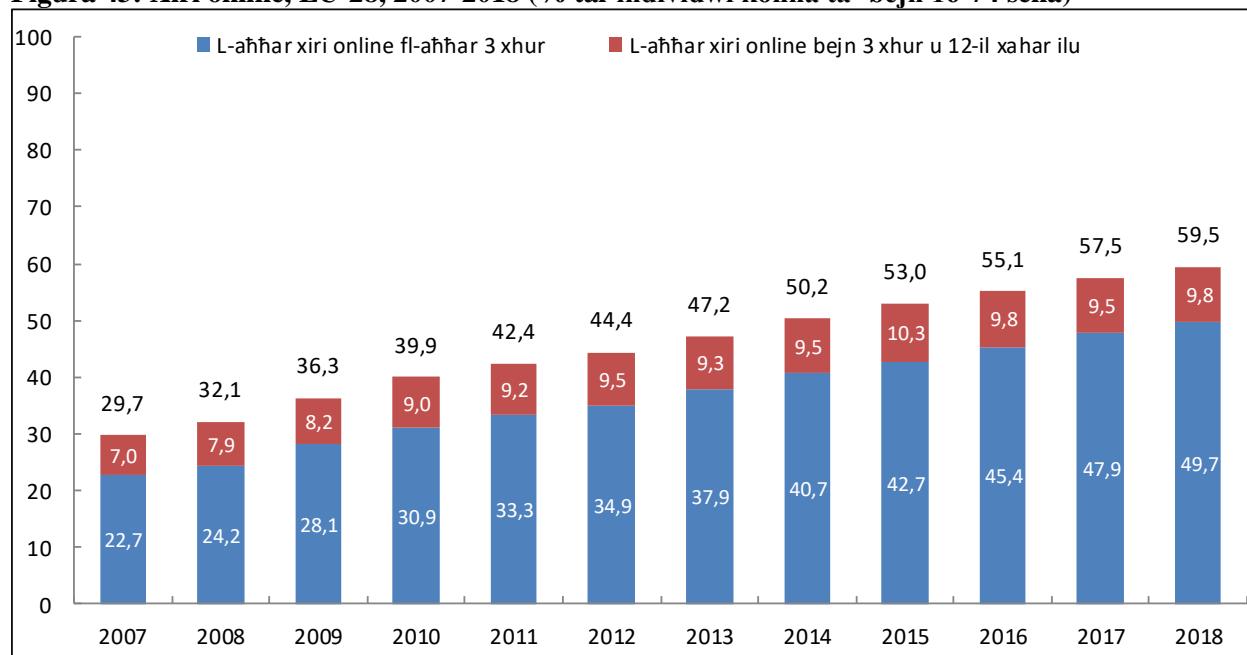


Sors: Stħarriġ dwar l-attitudnijiet tal-konsumaturi lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur: Kemm taqbel jew ma taqbilx ma' kull waħda mid-dikjarazzjonijiet li ġejjin? Thossox kunfidenti tixtri prodotti jew servizzi permezz tal-internet minn bejjiegħha bl-imnut jew servizzi (f'pajjizek/f'pajjiż iehor tal-UE). Bażi: ir-respondenti kollha (N=28 037).

3.1.2. Xiri online tal-konsumaturi²⁹

Il-Figura 43 turi l-iżvilupp fil-proporzjon ġeneral ta' konsumaturi li jixtru online fl-UE, inkluża analiżi ta' meta sar l-aħħar xiri online tagħhom.

Figura 43: Xiri online, EU-28, 2007-2018 (% tal-individwi kollha ta' bejn 16-74 sena)

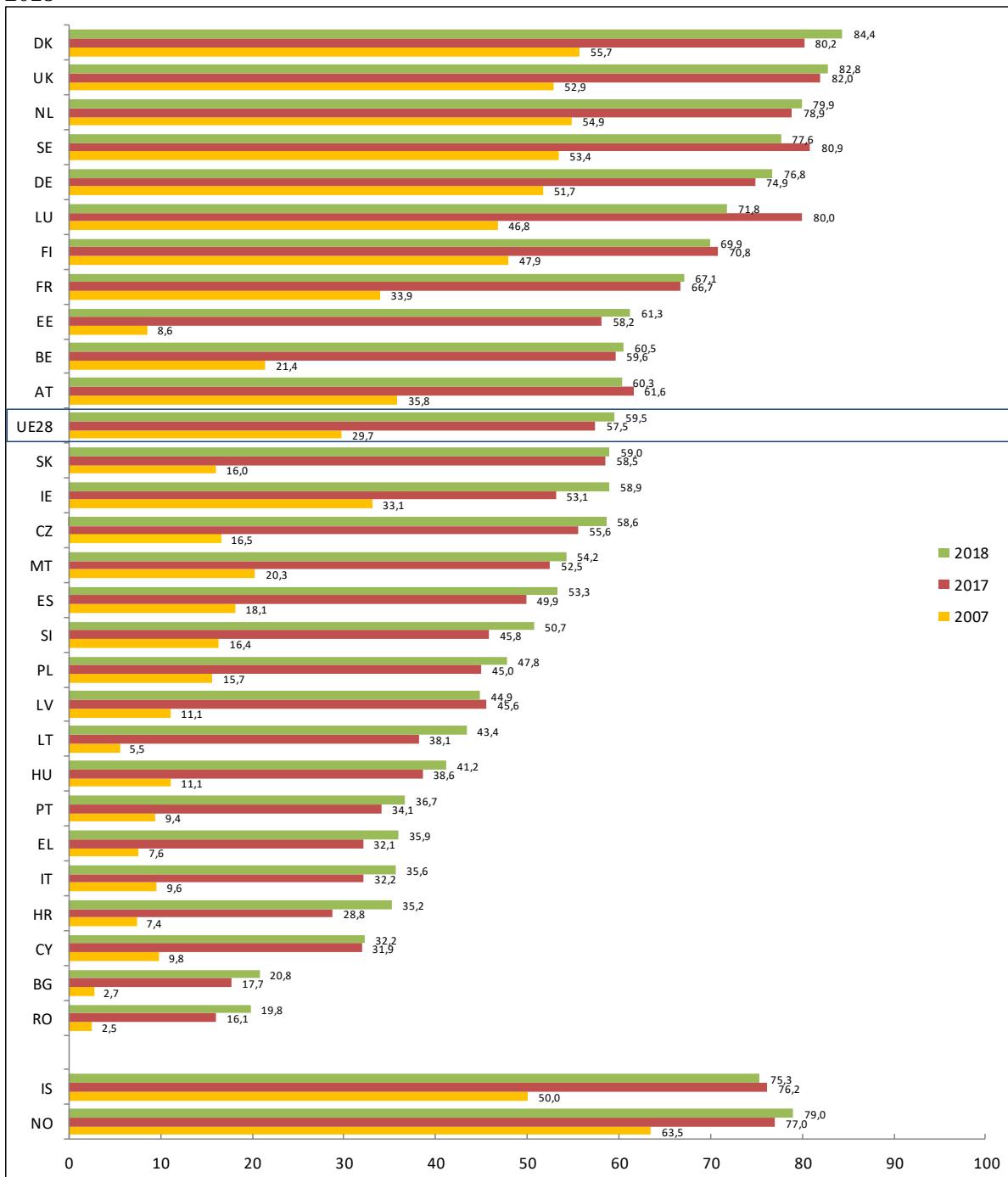


Sors: Stħarrig Komunitarju tal-Eurostat dwar l-użu tal-ICT fl-unitajiet domestiċi u minn individwi ([isoc_ec_ibuy](#)): Meta kien l-aħħar li xraji jew ordnajt prodotti jew servizzi ghall-użu privat minn fuq l-internet?

²⁹ L-istħarriġ Komunitarju dwar l-użu tal-ICT fl-unitajiet domestiċi u minn individwi jkɔpri l-persuni ta' bejn 16 u 74 sena u d-data tirreferi għall-EU-28. Id-data li ġejja mill-Eurostat ippreżentata bid-deċimali ġejja mill-Baži ta' Data (Komprensiva) ta' Hidma <https://ec.europa.eu/eurostat/web/digital-economy-and-society/data/comprehensive-database>, filwaqt li l-ismijiet tat-tabelli tas-sors taħt kull graff jew tabella qiegħdin jirreferu għal tabelli Eurobase, fejn iċ-ċifri huma mogħtijin għad-dritt.

Il-Figura 44 turi klassifika, skont il-pajjiż, ibbażata fuq il-proporzjon ta' konsumaturi li xtraw online fl-2018. Hija turi wkoll il-proporzjon ta' xerrejja online fil-pajjiż kollha mistħarrġa fl-2017, flimkien ma' tqabbil ta' kif evolviet is-sitwazzjoni mill-2007.

Figura 44: Xiri online (% tal-individwi kollha ta' bejn 16-74 sena), skont il-pajjiż, 2007, 2017 u 2018

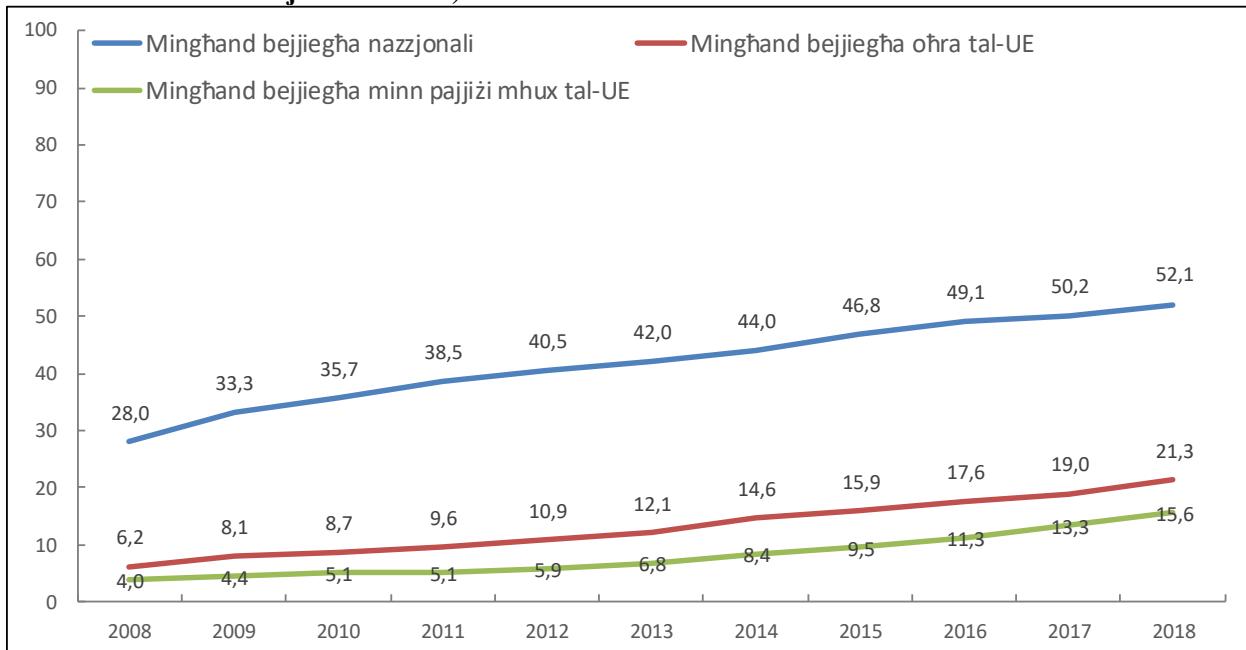


Sors: Stħarriġ Komunitarju tal-Eurostat dwar l-użu tal-ICT fl-unitajiet domestiċi u minn individwi ([isoc_ec_ibuy](#)): Meta kien l-ahhar li xtrajt jew ordnajt prodotti jew servizzi ghall-użu privat minn fuq l-internet?

Nota: intervall fis-serje: EE 2014, RO 2014, LV 2016, SE 2016, LU 2018

Il-Figura 45 turi li d-distakk bejn il-proporzjon ta' individwi li jixtru online domestikament u b'mod transfruntier fi ħdan l-UE għadu wiesa', filwaqt li x-xiri minn pajjiżi mhux tal-UE għadu lura, kif kien il-każ fis-snin ta' qabel.

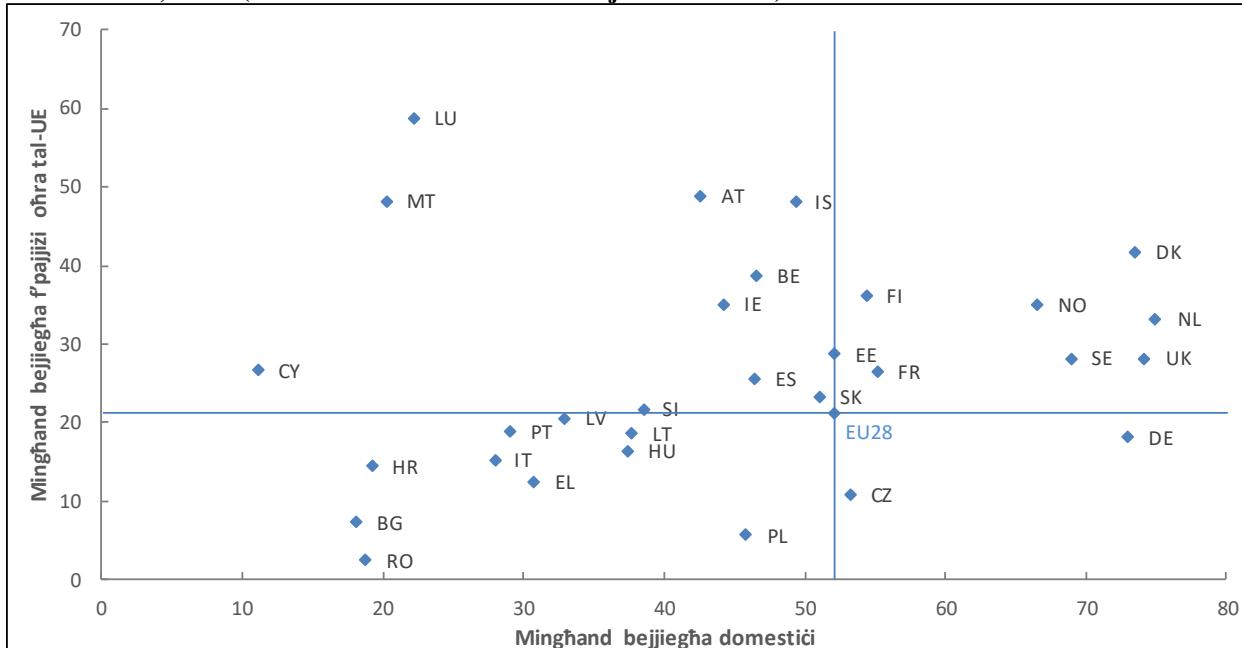
Figura 45: Xiri online, skont il-lokalizzazzjoni tal-bejjiegħ bl-imnut, EU-28, 2008-2018 (% tal-individwi kollha ta' bejn 16-74 sena)



Sors: Stharrig Komunitarju tal-Eurostat dwar l-užu tal-ICT fl-unitajiet domestiċi u minn individwi ([isoc_ec_ibuy](#)): Mingħand min xraġi jew ordnajt prodotti jew servizzi għall-užu privat minn fuq l-internet fl-aħħar 12-il xahar?

Il-Figura 46 turi kull pappiż li dwaru sar l-istħarriġ, flimkien mal-aggregat tal-EU-28, skont il-perċentwal ta' konsumaturi li jixtru prodotti jew servizzi online fi ħdan is-suq domestiku tagħhom u b'mod transfruntier fi ħdan l-UE.

Figura 46: Xiri online, skont il-lokalizzazzjoni tal-bejjiegh bl-imnut u skont il-pappiż tal-konsumatur, 2018 (% tal-individwi kollha ta' bejn 16-74 sena)

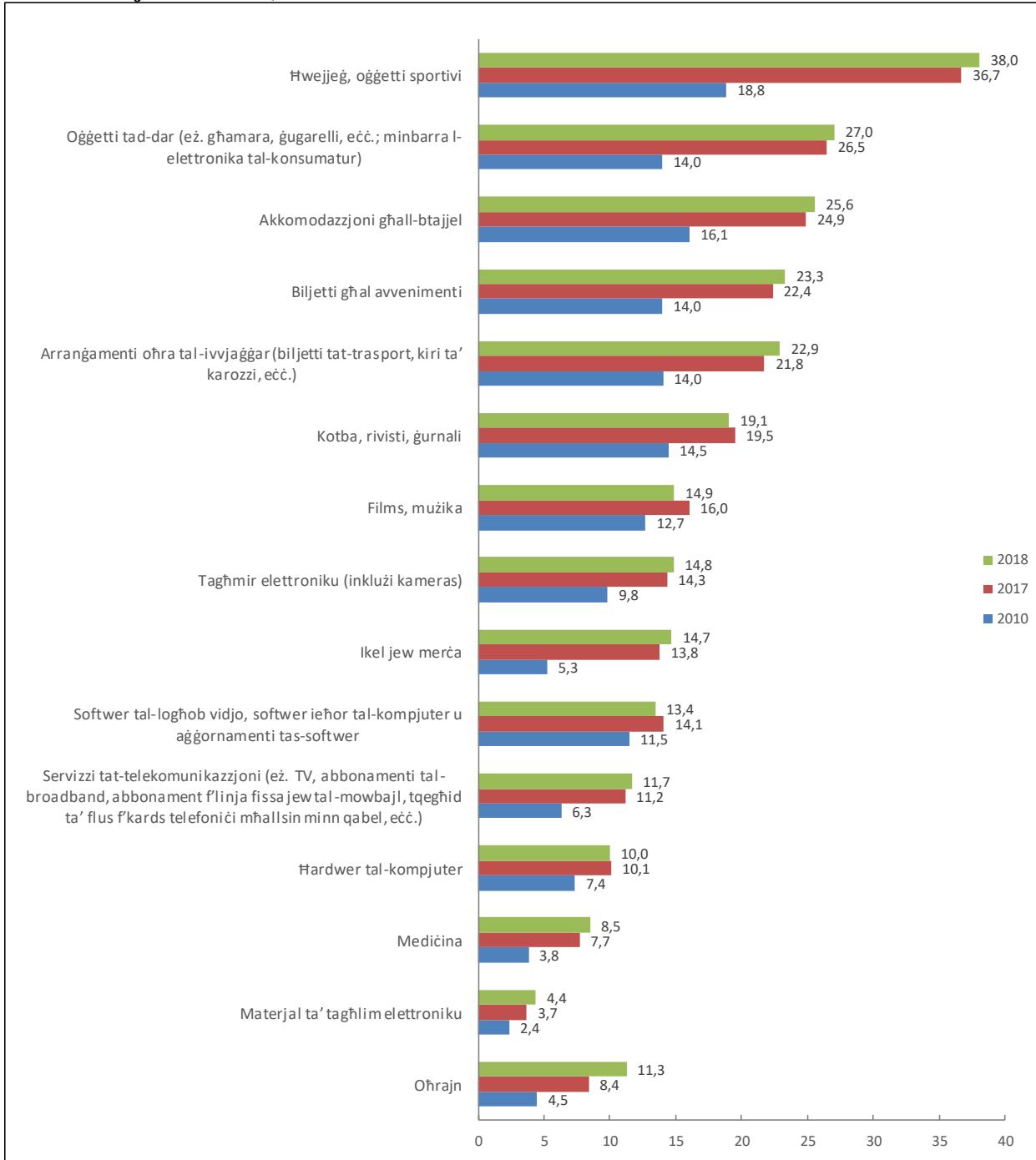


Sors: Stħarrig Komunitarju tal-Eurostat dwar l-użu tal-ICT fl-unitajiet domestiċi u minn individwi ([isoc_ec_ibuy](#)): Mingħand min-xrajt jew ordnajt prodotti jew servizzi għall-użu privat minn fuq l-internet fl-ahħar 12-il xahar.³⁰

³⁰ Id-data għal-Latvja tirreferi għall-2017.

Il-Figura 47 turi li l-užu tal-kummerċ elettroniku fl-UE jvarja b'mod konsiderevoli skont it-tip ta' prodott/servizz mixtri.

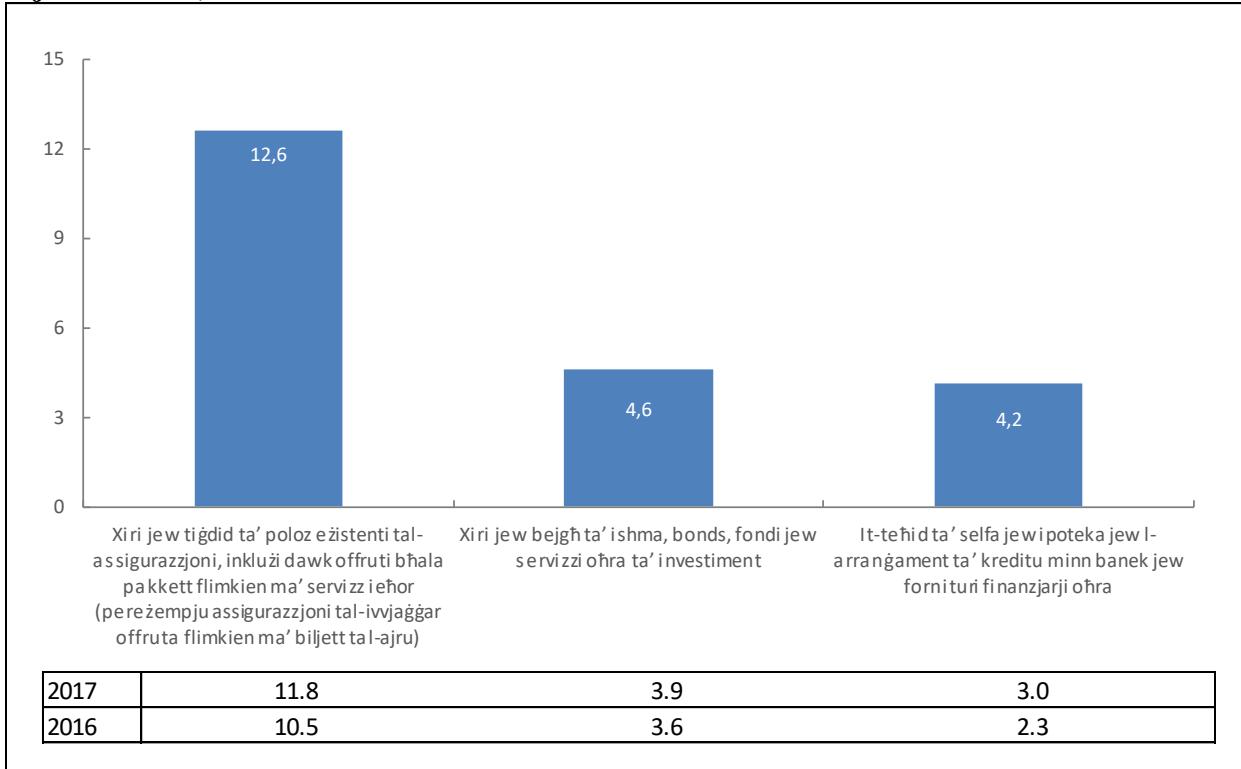
Figura 47: Xiri online, skont it-tip ta' prodott/servizz, EU-28, 2010, 2017 u 2018 (% tal-individwi kollha ta' bejn 16-74 sena)



Sors: Sħarrīg Komunitarju tal-Eurostat dwar l-užu tal-ICT fl-unitajiet domestiċi u minn individwi ([isoc_ec_ibuy](#)): Liema tipi ta' prodotti u servizzi xtrajt jew ordnajt minn fuq l-internet għall-užu privat fl-ahħar 12-il xahar?

Il-Figura 48 turi l-perċentwal ta' konsumaturi tal-UE li jużaw l-internet biex iwettqu attivitajiet finanzjarji.

Figura 48: Użu tal-internet għal attivitajiet finanzjarji, EU-28, 2018 (% tal-individwi kollha ta' bejn 16-74 sena)

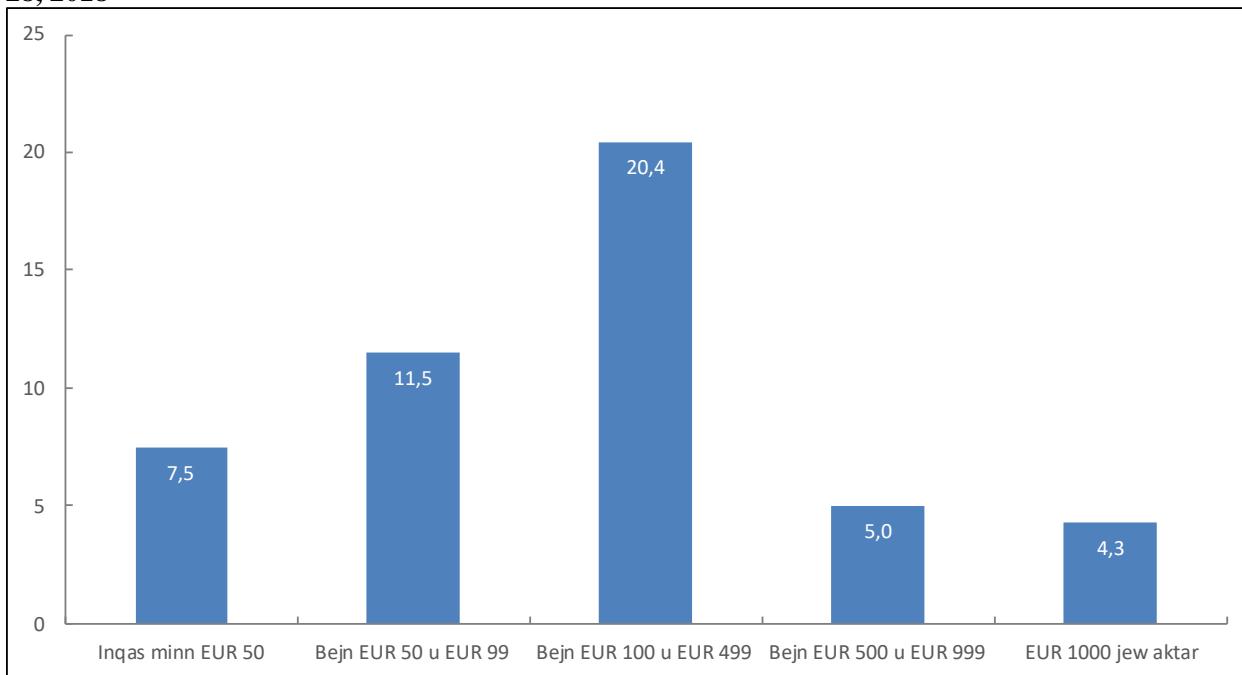


Sors: Stħarriġ Komunitarju tal-Eurostat dwar l-użu tal-ICT fl-unitajiet domestiċi u minn individwi ([isoc_ec_ifi](#)): Wettaqt xi wahda mill-attivitajiet finanzjarji li ġejjin fuq l-internet (apparti email) għal skopijiet privati fl-ahħar 12-il xahar³¹?

³¹ Id-data għad-Danimarka mhijiex disponibbli.

Meta wieħed iħares lejn l-adozzjoni tal-kummerċ elettroniku mill-konsumaturi, huwa daqstant ieħor interessanti li wieħed jeżamina kemm nefqu flus il-konsumaturi fuq ix-xiri online tagħhom matul l-ahħar tliet xhur (ara l-Figura 49).

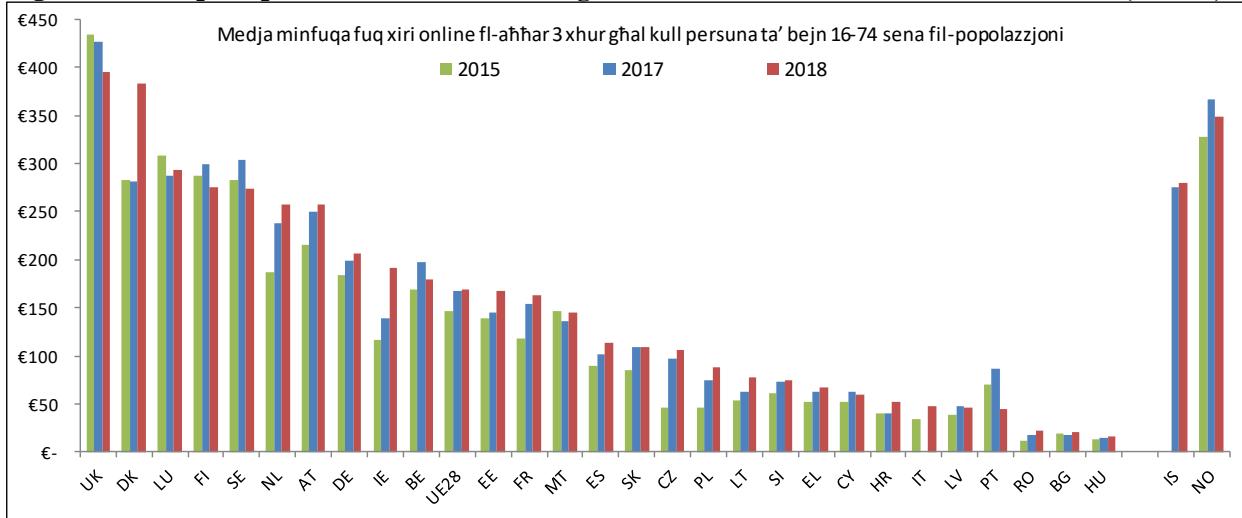
Figura 49: Xiri online (% tal-individwi kollha ta' bejn 16-74 sena), skont il-meded tan-nefqa, EU-28, 2018



Sors: Stħarrig Komunitarju tal-Eurostat dwar l-użu tal-ICT fl-unitajiet domestiċi u minn individwi ([isoc_ec_ibuy](#)): Bejn wieħed u ieħor, kemm infaqt fix-xiri jew ordni ta' prodotti jew servizzi minn fuq l-internet (eskluži l-ishma jew servizzi finanzjarji oħra) ghall-użu privat fl-ahħar 3 xhur?

Permezz tal-kombinazzjoni tad-*data* dwar l-inċidenza ta' individwi li jixtru online u dwar l-ammont ta' nfiq online fuq perjodu ta' tliet xhur, huwa possibbli li tiġi stmat n-nefqa per capita fuq ix-xiri online fil-popolazzjoni adulta ġeneralni (ara l-Figura 50).

Figura 50: Nefqa fuq il-kummerċ elettroniku għal kull abitant, EU-28, 2015, 2017 u 2018 (f'Euro)



Sors: Stimi personali bbażati fuq l-istħarriġ Komunitarju dwar l-užu tal-ICT fl-unitajiet domestiċi u minn individwi u fuq l-istatistika tal-popolazzjoni (Eurostat)³².

³² L-indikatur huwa stmat kif ġej: $Exp_j = ad_j * \sum_{i=1}^5 c_{ij} * p_{ij}$
fejn:

Exp_j = in-nefqa medja per capita (popolazzjoni bejn 16 u 74 sena) fil-pajjiż j

c_{ij} = il-valur tan-nefqa stmat relataż mal-medda tan-nefqa i -th

p_{ij} = il-proporzjon ta' persuni (baži: kampjun shiħi) li n-nefqa per capita tagħhom taqa' fil-medda ta' nfiq i -th

ad_j = il-fattur ta' aġġustament ghall-pajjiż j sabiex tiġi kkunsidrata l-inċidenza ta' nuqqas ta' tweġiba fil-mistoqsija dwar il-volum ta' nfiq.

Rigward in-nefqa stmat fi ħdan il-meded disponibbli, huwa preżunt li l-volum ta' nfiq reali għal kull respondent li jindika medda huwa ugħwali għall-valur centrali tal-medda (eż.: EUR 25 għall-medda bejn EUR 0 u 50); għall-ogħla medda (EUR 1 000 jew aktar) huwa preżunt valur ta' EUR 1 300.

3.1.3. Problemi ta' konsenza esperenzati minn klijenti online

L-esperienza ta' problemi fil-konsenza tista' ddgħajjef il-kunfidenza tal-konsumaturi fix-xiri online. Fl-istess hin, l-inċidenza tax-xerrejja online li rrappurtaw problemi bil-konsenji (ara t-Tabella 5) hija marbuta mal-użu tal-kummerċ elettroniku. Filwaqt li ma tistax tiġi stabbilita kawżalità stretta, huwa raġonevoli li wieħed jassumi li aktar ma jkun għoli l-volum tax-xiri permezz tal-kummerċ elettroniku, aktar ikun probabbli li l-konsumaturi jesperenzaw problemi.

Tabella 5: Problemi esperenzati mill-konsumaturi bil-konsenza ta' xiri online, skont il-pajjiż, 2018 (% ta' konsumaturi b'esperjenza ta' kummerċ elettroniku)

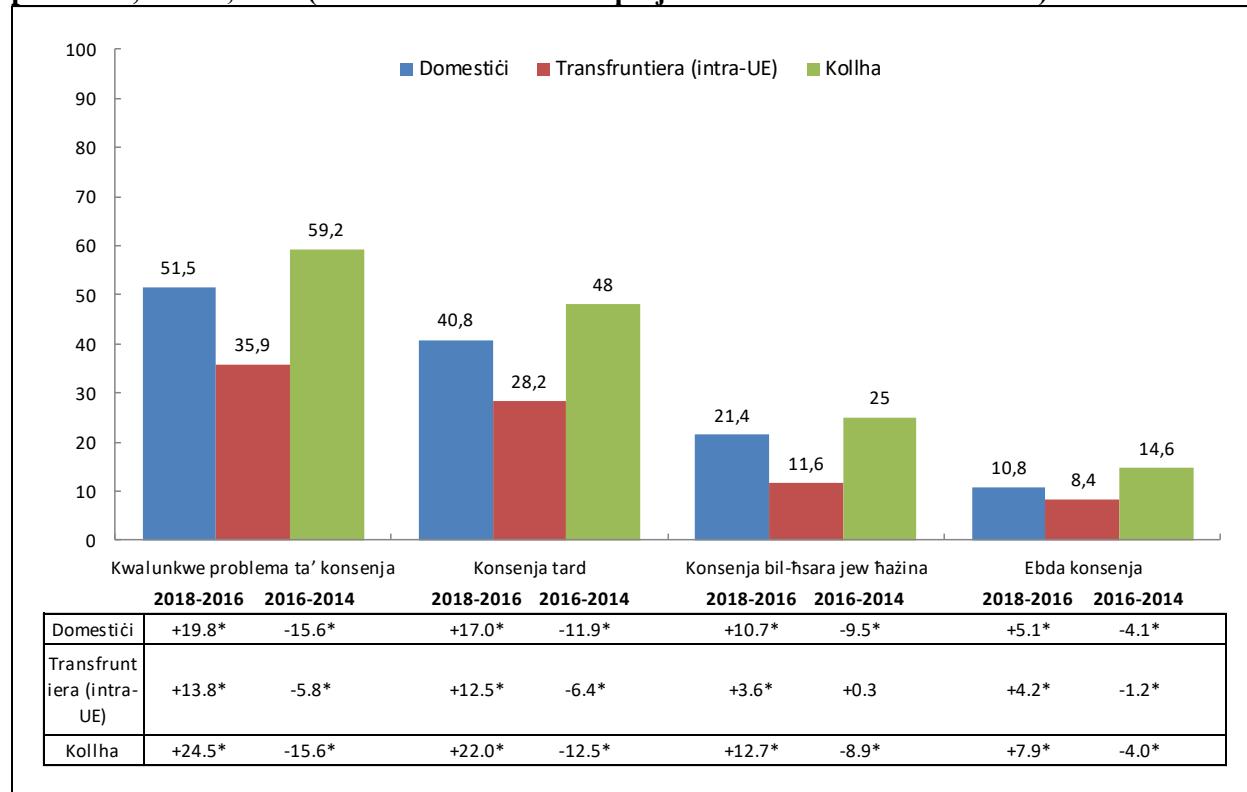
Pajjiż	Ma' bejjiegħ bl-imnut domestiku		Ma' bejjiegħ bl-imnut minn pajjiż ieħor tal-UE		Globali	
	2018	2018-2016	2018	2018-2016	2018	2018-2016
EU-28	51,5	+19,8 *	35,9	+13,8 *	59,2	+24,5 *
BE	40,6	+0,9	48,3	+9,0 *	62,2	+6,5 *
BG	43,7	+8,8 *	20,3	-8,7	46,5	+6,3
CZ	50,0	+6,6 *	17,9	+3,4	54,2	+8,2 *
DK	35,2	+1,6	30,3	+7,4	44,3	+3,0
DE	54,8	+28,6 *	33,0	+20,4 *	60,9	+34,8 *
EE	31,7	-3,4	25,6	-3,6	48,6	-5,0
IE	33,7	+11,6 *	52,5	+33,7 *	61,3	+36,6 *
EL	37,7	-0,4	38,8	+11,3	47,1	+3,5
ES	48,6	+7,3	39,1	+3,7	57,0	+6,4 *
FR	57,0	+35,5 *	34,3	+25,4 *	67,0	+45,8 *
HR	33,7	-0,4	42,0	+2,9	54,5	+2,5
IT	50,9	+9,4 *	47,5	+15,9 *	61,8	+9,9 *
CY	18,8	-8,2	48,2	+10,1	49,5	+0,6
LV	31,3	-7,4	27,8	-16,6 *	49,1	-12,1 *
LT	28,6	-6,9	32,9	-4,3	40,8	-6,3
LU	32,7	+14,4 *	46,9	+24,0 *	53,3	+29,8 *
HU	26,2	-6,5	13,2	-8,9	30,6	-6,1
MT	18,1	-18,0	75,0	+7,4 *	76,8	+1,6
NL	52,9	+7,2 *	20,7	-0,7	56,3	+6,9 *
AT	30,8	+10,1 *	50,4	+34,8 *	57,1	+34,3 *
PL	52,2	+2,7	23,2	+7,3	54,0	+4,5
PT	27,3	-3,2	41,2	-0,5	46,7	+2,8
RO	54,1	+5,7	39,1	+19,2	56,2	+8,0 *
SI	32,8	+6,6	31,2	+1,9	43,7	+3,1
SK	40,7	-5,2	29,7	+3,7	50,5	+0,6
FI	25,5	-1,5	26,0	+4,8	38,9	+2,0
SE	43,8	+2,9	27,4	+11,9	51,2	+6,8 *
UK	62,7	+38,8 *	34,8	+23,3 *	67,5	+43,0 *
IS	19,2	+2,2	35,5	+12,5	46,6	+16,1 *
NO	33,9	+2,0	24,8	+1,1	47,8	+4,5

Sors: Sħarrig dwar l-attitudnijiet tal-konsumatur lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur: Se naqralex xi stqarrriet dwar problemi li l-konsumaturi jista' jkollhom meta jkunu qed jixtru online. Jekk jogħġebok ghidli jekk esperenzajtx xi

wahda minnhom matul dawn l-ahħar 12-il xahar...? Bażi: ir-rispondenti kollha b'esperjenza ta' kummerċ elettroniku domestikament (N=14 037), transfruntiera bejn l-Istati Membri tal-UE (N=7 722) u b'mod ġenerali (N=15 463).

Il-Figura 51 turi l-proporzjon ta' klijenti online tal-UE li jirrappurtaw problemi bil-konsenji domestikament, transfruntiera fl-UE u b'mod ġenerali, imqassmin skont it-tip ta' problema.

Figura 51: Problemi esperjenzati mill-konsumaturi bil-konsenja ta' xirjet online, skont it-tip ta' problema, EU-28, 2018 (% ta' konsumaturi b'esperjenza ta' kummerċ elettroniku)

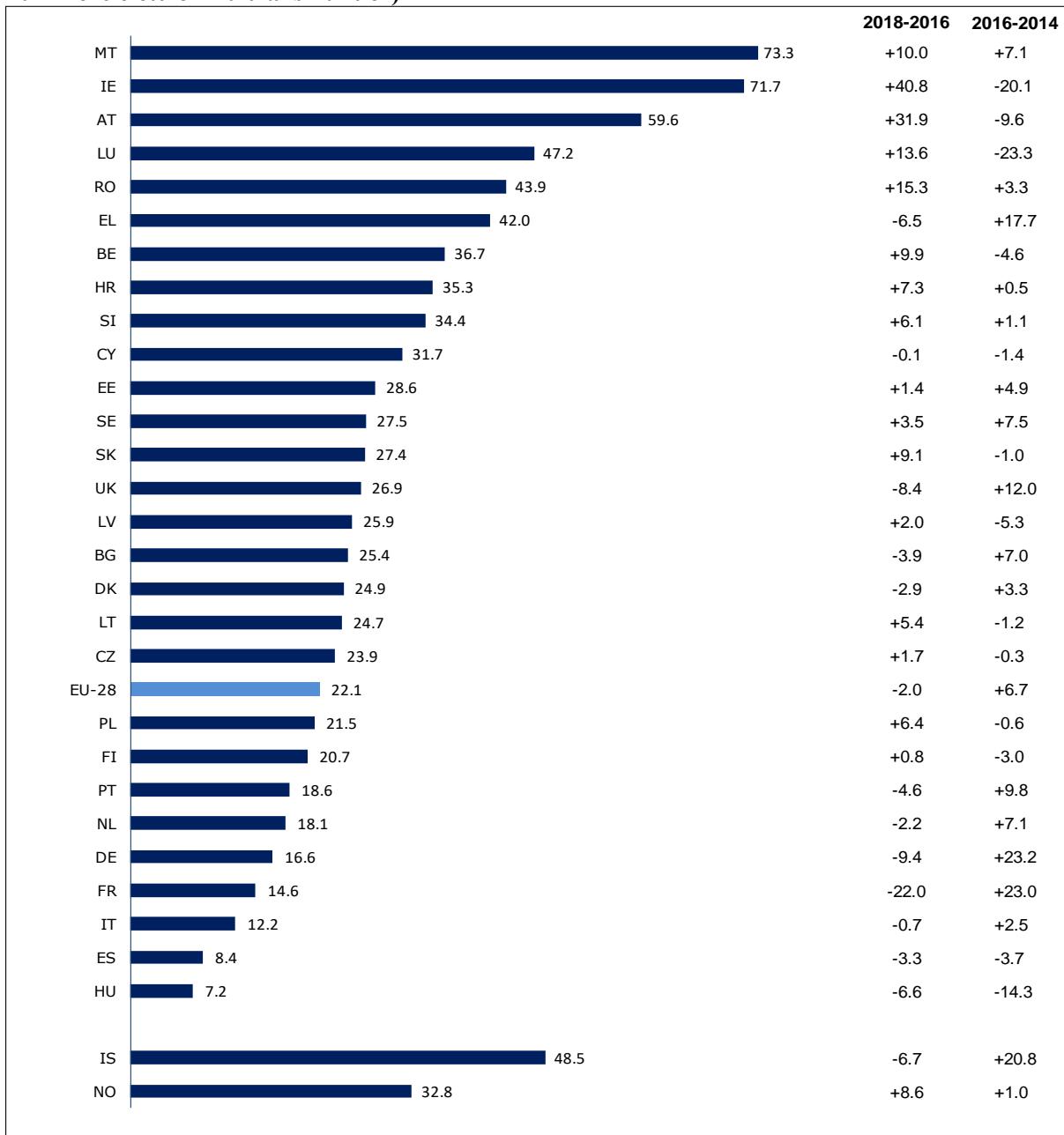


Sors: Sħarrig dwar l-attitudnijiet tal-konsumatur lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur: Se naqralek xi stqarrijiet dwar problemi li l-konsumaturi jista' jkollhom meta jkunu qed jixtru online. Jekk jogħġebok għidli jekk esperjenzajtx xi wahda minnhom matul dawn l-ahħar 12-il xahar...? Bażi: rispondenti mill-EU-28 b'esperjenza ta' kummerċ elettroniku domestikament (N=13 235), transfruntiera bejn l-Istati Membri tal-UE (N=7 171) u b'mod ġenerali (N=14 559).

3.1.4. Ostakoli għax-xiri transfruntier

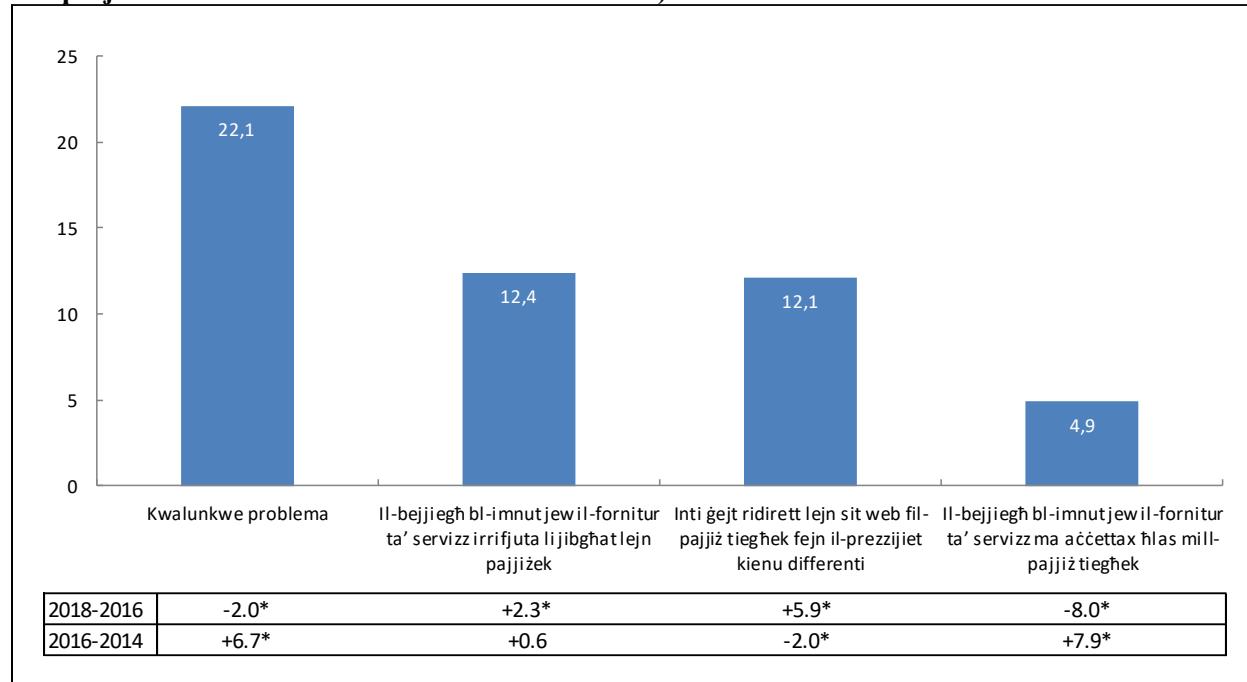
Il-Figuri 52 u 53 juru l-proporzjon ta' konsumaturi online li esperjenzaw problemi li impedewhom milli jagħmlu x-xiri online tagħhom minn pajjiż ieħor tal-UE, skont il-pajjiż (il-Figura 52) u għal kull tip ta' problema (il-Figura 53).

Figura 52: Konsumaturi li jesperjenzaw problemi meta jippruvaw jixtru online mingħand bejjiegħha bl-imnut f'pajjiżi oħra tal-UE, skont il-pajjiż, 2018 (% ta' konsumaturi b'esperjenza ta' kummerċ elettroniku transfruntier)



Sors: Stharrig dwar l-attitudnijiet tal-konsumatur lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur: Matul l-ahħar 12-il xahar, iltqajt ma' xi waħda mill-problemi li ġejjin meta kont qiegħed tixtri prodotti u servizzi minn pajjiż ieħor tal-UE? Baži: ir-rispondenti kollha b'esperjenza ta' kummerċ elettroniku transfruntier (N=8 175).

Figura 53: Problemi esperjenzati mill-konsumaturi meta jippruvaw jixtru online mingħand bejjiegħa bl-imnut f'pajjiżi oħra tal-UE, skont it-tip ta' problema, EU-28, 2018 (% ta' konsumaturi b'esperjenza ta' kummerċ elettroniku transfruntier)



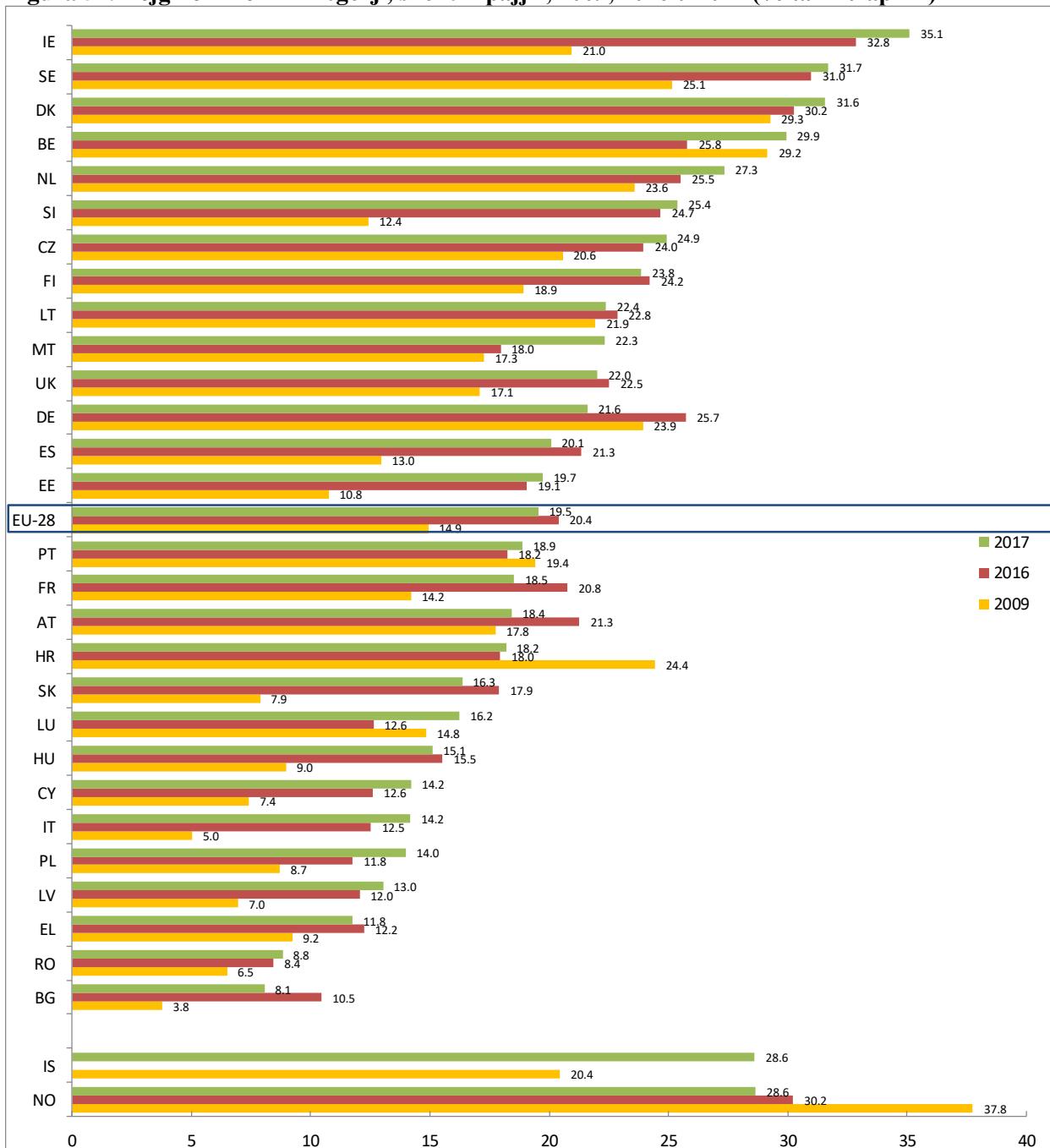
Sors: Stharrig dwar l-attitudnijiet tal-konsumaturi lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur: Matul l-ahħar 12-il xahar, iltqajt ma' xi waħda mill-problemi li ġejjin meta xtrajt ogħetti u servizzi minn pajjiż tal-UE ieħor? Baži: rispondenti mill-EU-28 b'esperjenza ta' kummerċ elettroniku transfruntier (N=7 578).

3.2. Kummerċ elettroniku mil-lat tal-provvista

3.2.1. Bejgħ online

Biex wieħed ikollu stampa shiħa tal-potenzjal tal-kummerċ elettroniku għall-ekonomija tal-UE, huwa importanti wkoll li wieħed iħares lejn il-lat tal-provvista. Il-Figura 54 turi l-perċentwal ta' negozji li jbigħu online mqassmin skont il-pajjiż.

Figura 54: Bejgh online min-negozi, skont il-pajjiż, 2009, 2016 u 2017 (% ta' intraprizi)

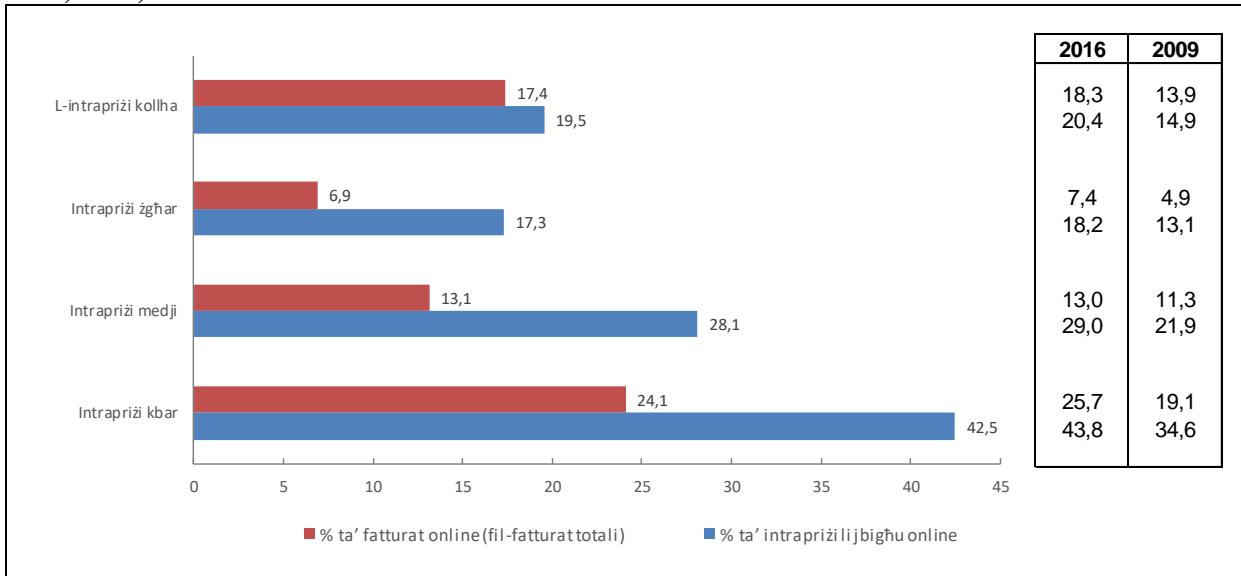


Sors: Stħarrig Komunitarju tal-Eurostat dwar l-użu tal-ICT u l-kummerċ elettroniku fl-intrapriži ([isoc_ec_eseln2](#)): 1) Matul l-2017, l-intrapriža tiegħek irċeviet ordnijiet għal prodotti jew servizzi permezz ta' sit web jew "apps"?; 2) Matul l-2017, l-intrapriža tiegħek irċeviet ordnijiet għal prodotti jew servizzi permezz ta' messaġġi tat-tip EDI³³?

³³ L-istħarrig jindirizza lill-intrapriži kollha b'mill-inqas 10 persuni impiegati li l-attività principali tagħhom hija fit-taqsimiet C, D, E, F, G, H, I, J, L, N, id-diviżjoni 69-74 u l-grupp 95.1 ta' NACE rev.2. Għad-definizzjoni ta' bejgh online (bejgh elettroniku): 1) huma inkluži kemm it-tranżazzjonijiet minn negozju ghall-ieħor kif ukoll it-tranżazzjonijiet min-negożju ghall-konsumatur, u 2) huma inkluži kemm bejgh minn siti web kif ukoll

Il-Figura 55 turi l-proporzjon ta' intrapriži li jbigħu online, flimkien mas-sehem tal-fatturat online, imqassam skont id-daqs tan-negozji li fihom sar l-istħarriġ.

Figura 55: Intrapriži li jbigħu online u l-fatturat mill-bejgħ online, skont id-daqs tal-intrapriža, 2009, 2016, 2017

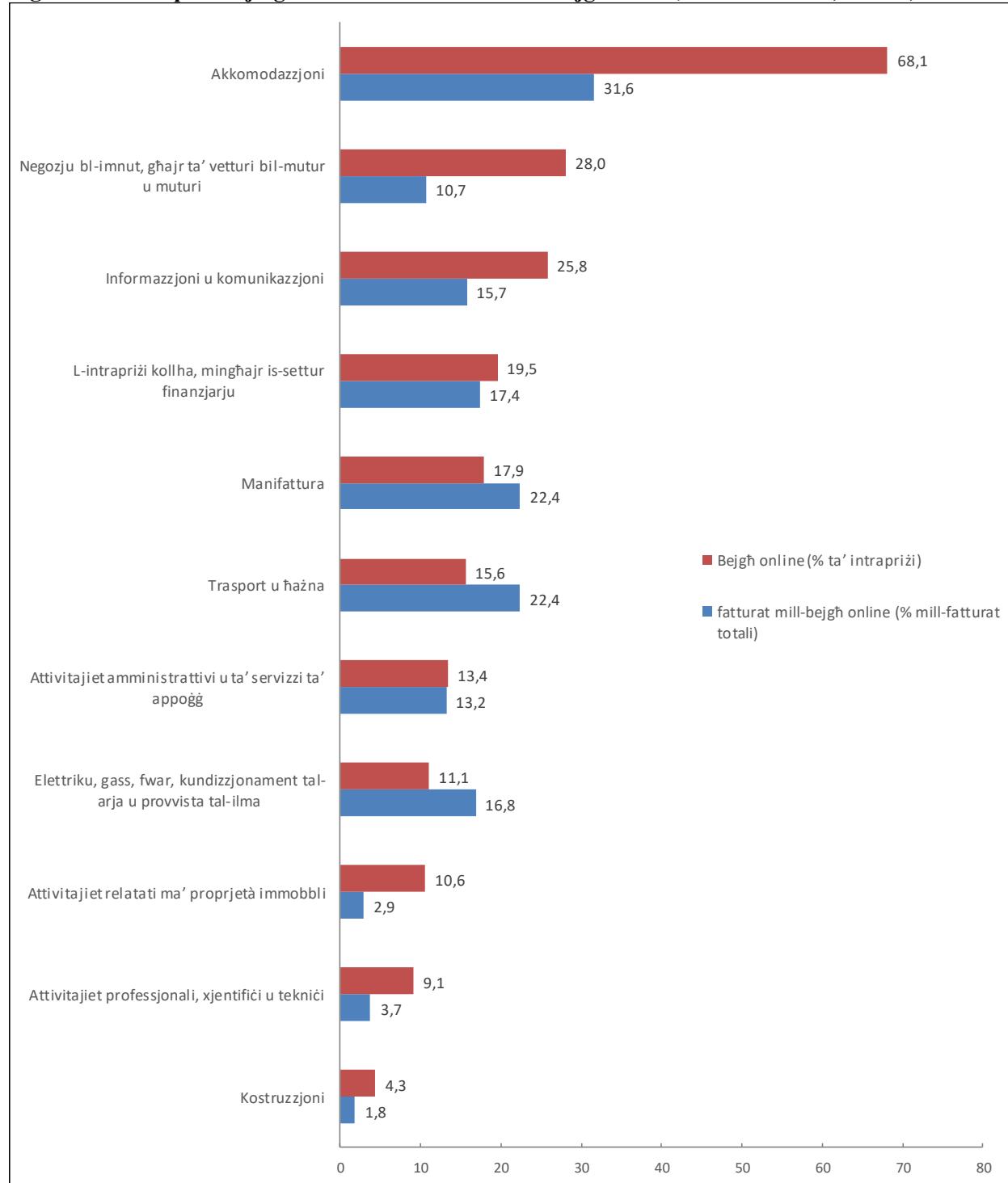


Sors: Stħarriġ Komunitarju tal-Eurostat dwar l-użu tal-ICT u l-kummerċ elettroniku fl-intrapriži ([isoc_ec_eseln2](#), [isoc_ec_evaln2](#)): 1) Matul l-2017, l-intrapriža tiegħek irċeviet ordnijiet għal prodotti jew servizzi permezz ta' sit web jew “apps”; 2) Matul l-2017, l-intrapriža tiegħek irċeviet ordnijiet għal prodotti jew servizzi permezz ta' messaġġi tat-tip EDI?; 3) Jekk jogħġibok ghid il-valur tal-fatturat li rriżulta minn ordnijiet li waslu li tqieghdu permezz ta' sit web jew “apps” (f’termini monetarji, eskluża l-VAT), fl-2017; u 4) Jekk jogħġibok ghid il-valur tal-fatturat li rriżulta minn ordnijiet li waslu li saru permezz ta' messaġġi tat-tip EDI (f’termini monetarji, eskluża l-VAT), fl-2017.

bejgħ tat-tip ta' skambju elettroniku ta' *data* (electronic data interchange - EDI). Id-*data* tal-bejgħ permezz ta' kummerċ elettroniku għas-sena ta' referenza 2017 (u s-snin ta' referenza 2016, 2009) ingabret permezz tal-edizzjoni tal-2018 (u tal-2017, 2010 rispettivament) tal-istħarriġ.

Il-Figura 56 turi li l-užu tal-kummerċ elettroniku jvarja ħafna bejn is-setturi ekonomiċi differenti, l-istess bħall-perċentwal tal-fatturat online.

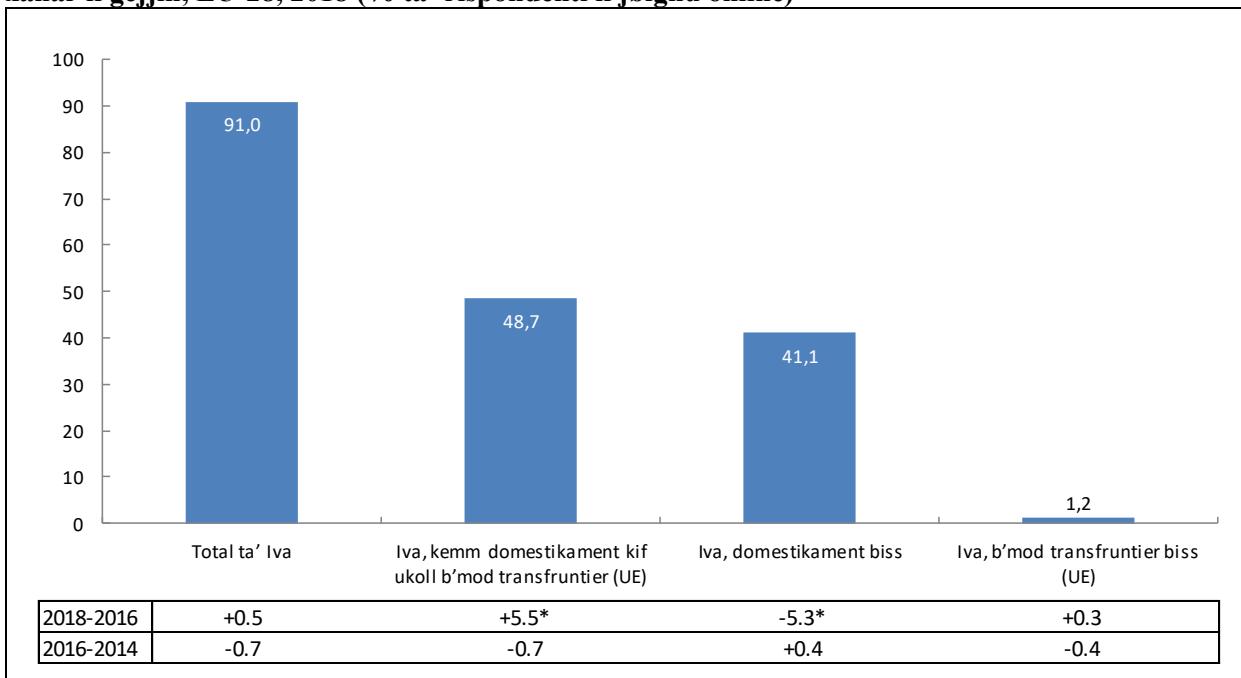
Figura 56: Intrapriżi li jbighu online u l-fatturat mill-bejgħ online, skont is-settur, EU-28, 2017



Sors: Stħarrig Komunitarju tal-Eurostat dwar l-užu tal-ICT u l-kummerċ elettroniku fl-intrapriżi ([isoc_ec_eseln2](#), [isoc_ec_evaln2](#)).

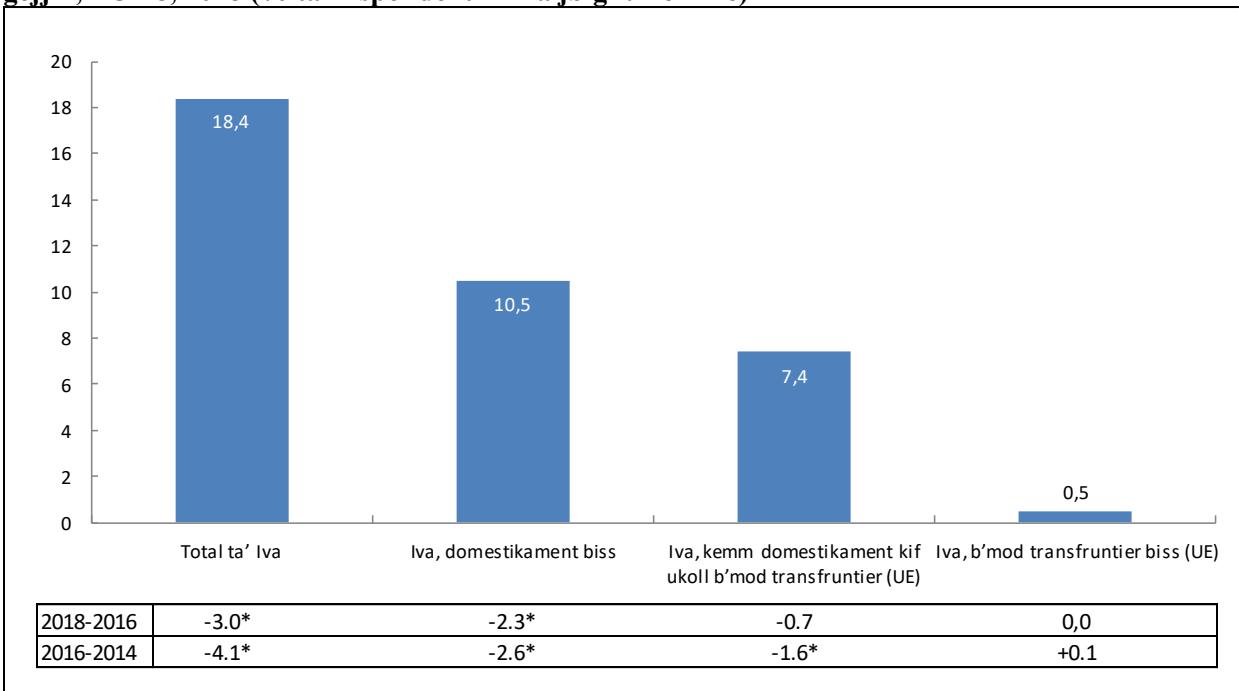
Il-Figuri 57 u 58 juru l-perċentwal ta' bejjiegħha bl-imnut li beħsiebhom ikomplu jbigħu online u l-perċentwal ta' dawk li jkunu interessati li jbigħu online matul it-12-il xahar li ġejjin, minkejja li attwalment ma jagħmlux dan.

Figura 57: Bejjiegħha bl-imnut (10+ persuni impjegati) li beħsiebhom ikomplu jbigħu online fit-12-il xahar li ġejjin, EU-28, 2018 (% ta' rispondenti li jbigħu online)



Sors: Stħarriġ dwar l-attitudnijiet tal-bejjiegħha bl-imnut lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur: Il-kumpanija tiegħek beħsiebha tikkontribwixxi biex tbigħi online matul it-12-il xahar li ġejjin? Bażi: rispondenti mill-EU-28 li jbigħu online ($N=3\,980$).

Figura 58: Bejjiegħha bl-imnut (10+ persuni impjegati) interessati li jbigħu online fit-12-il xahar li ġejjin, EU-28, 2018 (% ta' rispondenti li ma jbigħux online)



Sors: Stharriġ dwar l-attitudnijiet tal-bejjiegħha bl-imnut lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur: Il-kumpanija tiegħek tkun interessata li tbigħi online matul it-12-il xahar li ġejjin? Bażi: rispondenti mill-EU-28 li ma jbigħux online ($N=6\,216$).

3.2.2. Kunfidenza fil-bejgħ online domestiku u transfruntier

Il-kunfidenza fil-bejgħ online domestiku u transfruntier hija xprun importanti tal-adozzjoni tal-kummerċ elettroniku mill-bejjiegħha bl-imnut.

It-Tabella 6 tiġibor fil-qosor il-livell ta' kunfidenza fil-bejgħ online fost il-bejjiegħha bl-imnut f'pajjiżi differenti. It-Tabella turi wkoll il-livelli ta' kunfidenza tal-bejjiegħha bl-imnut skont il-pajjiż.

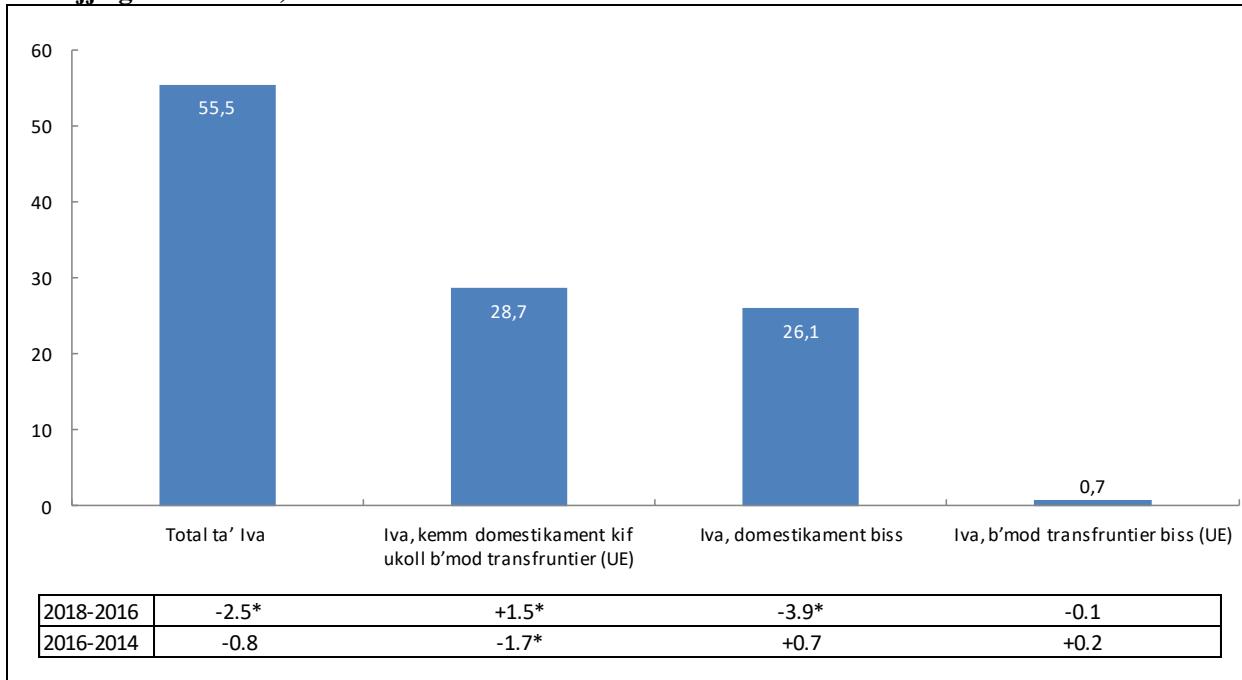
Tabella 6: Bejjiegħha bl-imnut (10+ persuni impiegati) kufidenti li jibighu online, riżultati tal-pajjiż, 2018 (% ta' bejjiegħha bl-imnut)

Pajjiż	Iva, kemm domestikament kif ukoll b'mod transfruntier (UE)	Iva, domestikament biss	Iva, b'mod transfruntier biss (UE)	Total ta' Iva	2018-2016
EU-28	28,7	26,1	0,7	55,5	-2,5 *
BE	37,3	25,7	0,8	63,7	-1,5
BG	16,4	20,5	2,5	39,3	-1,5
CZ	19,5	18,6	0,9	39,1	-1,5
DK	28,3	41,2	0,7	70,2	+12,6 *
DE	26,8	23,8	0,2	50,8	-2,7
EE	14,4	16,8	0,6	31,8	-2,7
IE	36,3	26,5	1,0	63,8	-3,8
EL	50,0	19,2	4,4	73,6	-6,6 *
ES	43,4	30,0	1,1	74,5	+1,4
FR	41,3	30,4	0,0	71,7	-2,1
HR	35,6	22,7	0,8	59,1	-8,5 *
IT	21,0	18,0	0,0	39,0	-23,1 *
CY	35,5	28,8	3,8	68,1	+7,4
LV	21,4	34,9	0,4	56,7	+0,6
LT	34,6	29,1	0,5	64,3	-8,5 *
LU	36,0	7,4	0,0	43,3	-17,8 *
HU	10,8	13,6	1,5	25,9	-6,3 *
MT	24,5	24,3	1,9	50,7	-12,6 *
NL	26,1	36,6	0,1	62,9	+1,6
AT	36,9	21,9	0,7	59,5	+4,1
PL	15,3	28,0	0,5	43,8	-4,1
PT	39,9	23,7	0,8	64,5	+6,0
RO	18,8	33,8	1,1	53,8	+5,4
SI	61,8	17,2	0,6	79,6	+6,2 *
SK	11,8	23,6	2,5	37,9	-6,0
FI	19,4	50,6	0,9	70,8	-2,7
SE	32,9	34,3	0,1	67,3	+5,2
UK	25,3	29,3	1,1	55,8	+3,5
IS	40,1	32,0	4,5	76,6	+7,0
NO	21,7	39,0	0,0	60,8	+9,7 *

Sors: Stħarrig dwar l-attitudnijiet tal-bejjiegħha bl-imnut lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur: Tista' tgħid li l-kumpanija tiegħek hija kufidenti tbigħi online? Bażi: ir-rispondenti kollha (N=10 747).

Il-Figura 59 turi kif evolviet il-kunfidenza tal-bejjiegħha bl-imnut fil-bejgh online matul is-snin fi ħdan l-UE.

Figura 59: Bejjiegħha bl-imnut (10+ persuni impjegati) kunfidenti li jbigħu online, EU-28, 2018 (% ta' bejjiegħha bl-imnut)

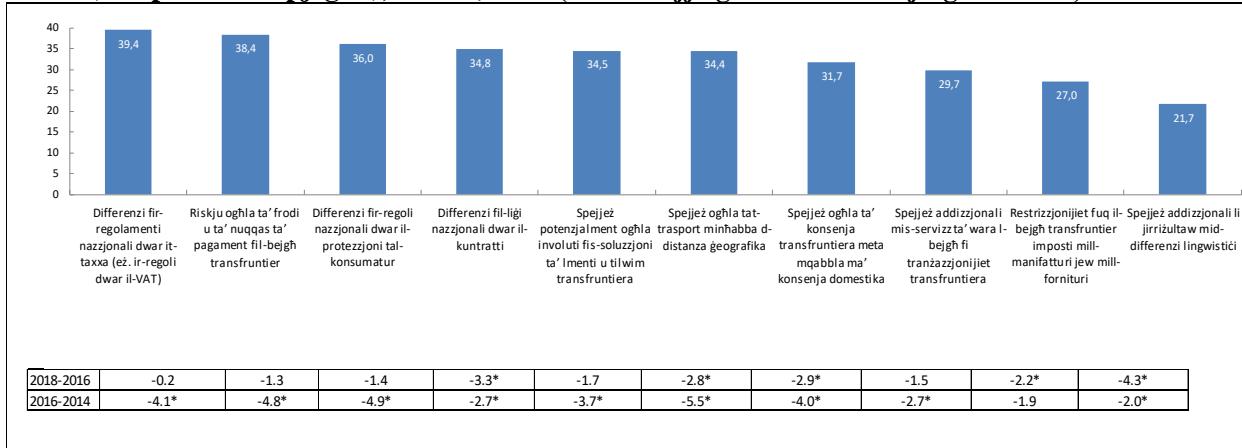


Sors: Stharrig dwar l-attitudnijiet tal-bejjiegħha bl-imnut lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur: Tista' tgħid li l-kumpanija tiegħek hija kunfidenti tbigħi online? Bażi: Respondenti mill-EU-28 (N=10 196).

3.2.3. Ostakoli ghall-bejjiegħha bl-imnut biex ibigħu online b'mod transfruntier

Il-Figura 60 turi t-tip ta' ostakoli ghall-kummerċ elettroniku transfruntier online li l-bejjiegħha bl-imnut jidentifikaw bħala l-aktar importanti.

Figura 60: Importanza tal-ostakoli ghall-kummerċ transfruntier kif imsemmija mill-bejjiegħha bl-imnut (10+ persuni impjegati), EU-28, 2018 (% ta' bejjiegħha bl-imnut li jbigħu online)



Sors: Stharrig dwar l-attitudnijiet tal-bejjiegħha bl-imnut lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur: Kemm

humu importanti l-ostakoli li ġejjin ghall-iżvilupp tal-bejgh online lejn pajjiżi oħra tal-UE mill-kumpanija tiegħek? (tista' tingħata aktar minn tweġiba waħda, il-graff turi t-tweġibiet totali ta' "importanti ħafna" u "pjuttost importanti"). Baži: rispondenti mill-EU-28 li jibighu online (N=3 980).

It-Tabella 7 turi l-importanza tal-ostakoli għall-kummerċ elettroniku transfruntier, kif esperjenzati mill-bejjiegħa bl-imnut li attwalment qed ibigħu online b'mod transfruntier u kif percepita minn dawk li jibighu online biss domestikament.

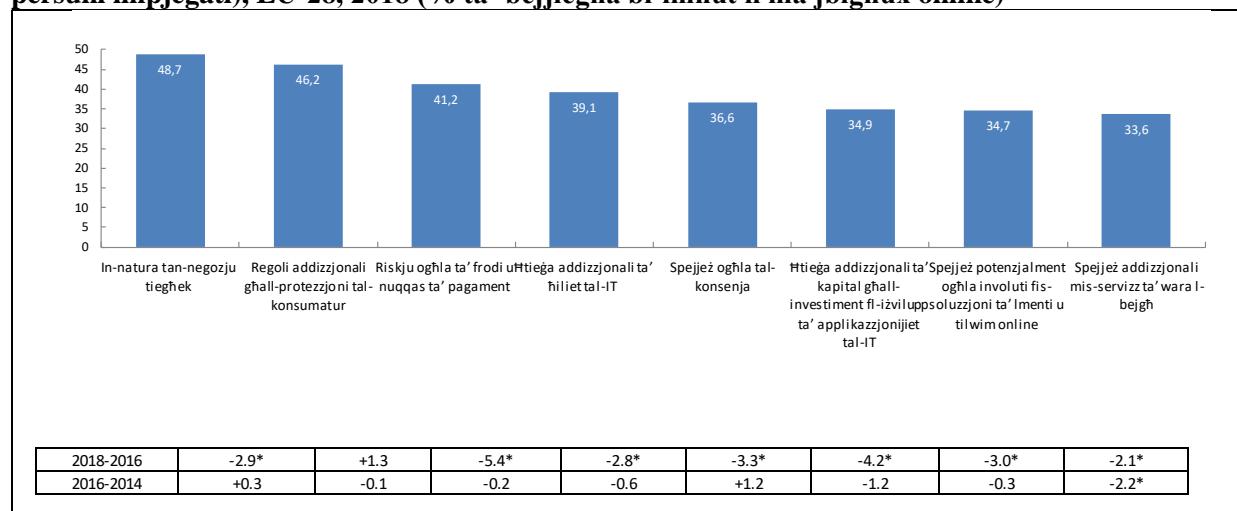
Tabella 7: Importanza tal-ostakoli għall-kummerċ transfruntier kif imsemmija mill-bejjiegħa bl-imnut (10+ persuni impiegati), EU-28, 2018 (% ta' bejjiegħa bl-imnut li jibighu online)

Tip ta' ostakolu	Ibighu b'mod transfruntier (UE)		Ma jibghux b'mod transfruntier (UE)		PP Diff.
	%	Klassifikazzjoni	%	Klassifikazzjoni	
Riskju ogħla ta' frodi u ta' nuqqas ta' pagament fil-bejgh transfruntier	40,2	1	37,0	5	+3,2*
Differenzi fir-regolamenti nazzjonali dwar it-taxxa (eż ir-regoli dwar il-VAT)	38,6	2	40,0	1	-1,4
Differenzi fir-regoli nazzjonali dwar il-protezzjoni tal-konsumatur	34,1	3	37,4	4	-3,3*
Differenzi fil-ligi nazzjonali dwar il-kuntratti	32,9	4	36,3	6	-3,5*
Spejeż potenzjalment ogħla involuti fis-soluzzjoni ta' l-menti u tilwim transfruntiera	29,4	5	38,5	3	-9,1*
Spejeż ogħla tat-trasport minħabba d-distanza ġeografika	28,9	6	38,8	2	-9,9*
Spejeż ogħla ta' konsenza transfruntiera meta mqabbla ma' konsenza domestika	26,2	7	36,0	7	-9,8*
Spejeż addizzjonal mis-servizza wara l-bejgh fi tranżazzjonijiet transfruntiera	25,4	8	33,1	8	-7,6*
Restriżzjonijiet fuq il-bejgh transfruntier imposti mill-manifatturi jew mill-fornituri	23,4	9	29,7	9	-6,3*
Spejeż addizzjonal li jirriżultaw mid-differenzi lingwistici	20,2	10	22,8	10	-2,6

Sors: Stħarrig dwar l-attitudnijiet tal-bejjiegħha bl-imnut lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur. Kemm humu importanti l-ostakoli li ġejjin ghall-iżvilupp tal-bejgh online lejn pajjiżi oħra tal-UE mill-kumpanija tiegħek? (tista' tingħata aktar minn tweġiba waħda, il-graff turi t-tweġibiet totali ta' "importanti ħafna" u "pjuttost importanti"). Baži: rispondenti mill-EU-28 li jibighu online (N=3 980).

Il-Figura 61 turi l-ostakoli għall-bejgh online kif imsemmija mill-bejjiegħa bl-imnut (10+ persuni impiegati), EU-28, 2018 (% ta' bejjiegħa bl-imnut li ma jibghux online).

Figura 61: Importanza tal-ostakoli għall-bejgh online kif imsemmija mill-bejjiegħa bl-imnut (10+ persuni impiegati), EU-28, 2018 (% ta' bejjiegħa bl-imnut li ma jibghux online)



Sors: Stħarrig dwar l-attitudnijiet tal-bejjiegħha bl-imnut lejn il-kummerċ transfruntier u l-protezzjoni tal-konsumatur. Kemm

huma importanti l-ostakli li ġejjin ghall-iżvilupp tal-bejgh online mill-kumpanija tiegħek? (tista' tingħata aktar minn tweġiba wahda, il-graff turi t-tweġibet totali ta' "importanti ħafna" u "pjuttost importanti"). Bażi: rispondenti mill-EU-28 li ma jbigħux online (N=6 216).

ANNESS III: STATISTIKA DWAR IL-KONSUMATUR SKONT IL-PAJJIŽ

Il-Belġju										Bejjiegħha bl-imnut										
Konsumaturi	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018	Pajjiż-EU-28	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018	Pajjiż-EU-28		
Għarfien tad-drittijiet tal-konsumatur*																				
Fiduċja fl-organizzazzjonijiet	-14,9	8,5	8,1	-4,3	6,2	-1,4	-6,8	67,1	1,6											
Fiduċja fl-awtoritajiet pubbliċi	-12,4	9,8	11,0	-3,6	7,4	-2,8	-9,0	61,3	-2,0											
Fiduċja fil-bejjiegħha bl-imnut u l-fornituri tas-servizzi	-12,5	4,0	5,4	-12,4	15,9	0,9	-4,6	74,2	1,9											
Fiduċja fl-NGOs	-19,9	11,9	7,8	3,1	-4,8	-2,4	-6,8	65,7	4,9											
Fiduċja fil-mekkaniżmi ta' rimedju	-21,4	10,6	13,8	-1,0	-1,6	-13,1	-1,6	31,0	-6,8											
Fiduċja fl-ADR	-21,6	11,6	13,0	-2,3	-1,5	-11,1	-1,0	36,1	-6,9											
Fiduċja fil-qrati	-21,2	9,7	14,6	0,2	-1,8	-15,0	-2,1	25,9	-6,8											
Fiduċja fis-sigurta tal-prodotti	-18,8	4,7	4,3	2,0	6,9	-5,6	-8,1	66,6	-3,1											
Fiduċja fl-asserzjonijiet ambientali							-8,8	-2,8	49,4	-5,9							0,6	-5,7	70,8	
Fiduċja fix-xiri online domestiku						7,8	11,9	-2,5	70,6	-1,0							1,5	-1,7	62,9	
Għarfien u Fiduċja																				
Għarfien tad-drittijiet tal-konsumatur*										1,0	7,1	1,8	-3,2	2,1	1,7	61,5	7,9			
Prevalenza ta' prattekk kummerċjali żleali																		-0,7	-2,1	21,1
Prattekk il-leċċi tħarran										-0,2	-0,8	9,6	-1,6					-1,7	0,6	71,4
Konformità u infurzar																				
Esponenti għal-prattek kummerċjali żleali										1,9	-1,0	17,3	-5,1					-0,7	-2,1	21,1
Prattekk il-leċċi tħarran										-0,2	-0,8	9,6	-1,6					-1,7	0,6	71,4
Soluzzjoni għall-ilmenti u t-Tilwim																				
Problemi u lmenti (indikatur kompost)										-0,3	-1,1	90,7	2,2					-5,3	8,9	34,0
Problemi mhux negħiġibbi, iżda l-ebda l-ment L-ebda problema ffacċjata										1,5	-1,9	13,6	0,0					1,1	2,2	7,9
										2,2	0,7	-1,6	84,4	6,5						
Għarfien u Fiduċja										Konformità u Infurzar										
										Soluzzjoni għall-ilmenti u t-Tilwim										
																				
<ul style="list-style-type: none"> ■ Il-fiduċja fix-xiri online fil-Belġju żidiedet b'terz mill-2012, bl-akbar żieda osservata fil-perjodu 2014-2016 ■ Il-bejjiegħha bl-imnut fil-Belġju għandha għarfien tad-drittijiet tal-konsumatur fl-EU-28 ■ Il-fiduċja tal-bejjiegħha bl-imnut fis-sigurta tal-prodotti fil-Belġju hija t-tieni l-oħra fosta it-28 Stat Membru tal-UE 																				

* imqabel mas-snin preċedenti abbażi ta' domandi paragħunabbli biss

Il-Bulgarija

Konsumaturi	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018 [Pajjiż- EU-28]	Bejjiegha bl-imnut	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018 [Pajjiż- EU-28]	
Għarfien tad-drittijiet tal-konsumatur*																		
Fiduċja fl-organizzazzjonijiet	8,9	5,5	9,0	4,5	-5,2	4,8	2,6	51,4	-14,1	Għarfien u Fiduċja	22,6	0,6	0,7	-2,2	-2,8	-1,6	38,7	-14,9
Fiduċja fl-awtoritajiet pubbliċi	11,4	4,4	11,3	3,1	-11,2	6,2	2,5	51,9	-11,4	Għarfien tad-drittijiet tal-konsumatur*								
Fiduċja bl-bejjiegħa bl-imnut u l-fornituri tas-servizzi	5,9	7,6	7,2	0,0	12,2	8,9	6,6	67,4	-5,0									
Fiduċja fl-NGOs	9,3	4,5	8,5	10,4	-16,6	-0,9	-1,3	34,8	-26,0									
Fiduċja fil-mekkaniżmi ta' rimedju	3,5	5,4	8,7	6,0	-5,3	0,1	0,4	27,9	-10,0									
Fiduċja fl-ADR	4,5	6,6	6,5	6,8	-5,5	1,8	0,9	29,7	-13,3									
Fiduċja fil-qrat	2,6	4,2	10,9	5,1	-5,2	-1,6	0,0	26,1	-6,7									
Fiduċja fis-sigurta tal-prodotti	-8,8	11,4	9,8	6,8	-16,9	1,8	1,5	54,5	-15,2	Fiduċja fis-sigurta tal-prodotti								
Fiduċja fl-asserżonijiet ambjentali						3,1	7,4	53,3	-2,0	Fiduċja fl-asserżonijiet ambjentali								
Fiduċja fix-xiri onlajn domestiku					-10,6	14,8	3,0	46,6	-25,0	Fiduċja fil-bejjgħ online domestiku								
Konformità u infurzar																		
Esponenti għal-prattiki kummerċjali żleali						0,1	-2,3	24,2	1,8	Prevalenza ta' prattiki kummerċjali żleali								
Prattiki il-leċċi t-oħrajn						-3,4	-2,7	19,0	7,8	Konformità mal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur								
										Infurzar tal-leġiżlazzjoni tal-konsumatur u tas-sigurta tal-prodotti								
Il-lamenti u soluzzjoni tat-tilwim																		
Problemi u lamenti (indikatur kompost)						3,5	0,4	87,9	-0,6	Parteċċapazzjoni fil-mekkaniżmi tal-ADR								
Problemi mhux negligibbi, iżda l-ebda l-ment						1,5	-4,0	39,4	25,8									
L-ebda problema ffaċċċata					9,5	4,9	0,6	84,7	6,7									



- Il-Bulgarija għandha l-inqas puntegg tal-UE dwar l-indikatur kompost tal-gharfien u l-fiduċja fost it-28 Stat Membru tal-UE
- Il-fiduċja tal-konsumaturi f'organizzazzjonijiet fil-Bulgarija hija t-tieni l-aktar baxxa fost it-28 Stat Membru tal-UE, bit-tielet l-aktar livell baxx ta' fiduċja fl-awtoritajiet pubbliċi u l-anqas fiduċja fl-NGOs fl-EU-28
- Hemm xejra kostanti fil-fiduċja tal-konsumaturi bl-bejjiegħa bl-imnut u l-fornituri tas-servizzi fil-Bulgarija li zdiedet b'aktar minn tliet darbiet mill-2008, bl-akbar żieda osservata fil-perjodu 2012-2014
- Il-konsumaturi Bulgari għandhom it-tieni l-aktar livell baxx ta' fiduċja fil-mekkaniżmi tas-Soluzzjoni Alternattiva għat-Tilwim (ADR) fl-EU-28
- Il-fiduċja tal-konsumaturi fis-sigurta tal-prodotti fil-Bulgarija hija t-tielet l-aktar baxxa fost it-28 Stat Membru tal-UE
- Il-fiduċja tal-konsumaturi fix-xiri online fil-Bulgarija hija t-tieni l-aktar baxxa fost it-28 pajiż-żi tal-UE
- L-gharfien tad-drittijiet tal-konsumaturi mill-bejjiegħa bl-imnut fil-Bulgarija għandhom huwa t-tielet l-aktar baxx fl-EU-28
- Il-livelli ta' fiduċja tal-bejjiegħa bl-imnut f'indikazzjonijiet dwar is-sigurta tal-prodotti u l-ambjent fil-Bulgarija huma t-tieni l-aktar baxxi fost it-28 Stat Membru tal-UE
- Il-Bulgarija għandha l-inqas puntegg tal-UE dwar il-konformità u l-infurzar fost it-28 Stat Membru tal-UE
- Il-Bulgarija għandha t-tielet l-ogħla perċentwal ta' konsumaturi fl-EU-28 li x'aktar ikunu esposti għal-prattiki il-leċċi t-oħrajn
- Il-Bulgarija għandha t-tieni l-ogħla perċentwal ta' bejjiegħha bl-imnut fl-EU-28 li x'aktar jaħsbu li l-kompetituri domestiċi tagħhom jikkonformaw mal-leġiżlazzjoni dwar is-sigurta tal-prodotti u dwar il-konsumaturi
- Il-perċentwal ta' konsumaturi Bulgari li habbu wiċċom ma' problemi mhux negligibbi iżda li ma l-mentawwaw dharhom huwa t-tieni l-ogħla fost it-28 pajiż-żi tal-UE

* imqabbel mas-snin precedenti abbażi ta' domandi paragunabbi biss

Ir-Repubblika Čeka

Konsumaturi	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018 [Pajjiż- EU-28]	Bejjiegħha bl-imnut	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018 [Pajjiż- EU-28]	
Għarfiex tad-drittijiet tal-konsumatur*																		
Fiduċja fl-organizzazzjonijiet	-5,7	4,8	4,0	-4,8	6,1	1,8	5,9	61,9	-3,5									
Fiduċja fl-awtoritajiet pubbliċi	0,1	6,1	-7,3	-2,8	7,4	5,1	7,9	57,9	-5,5									
Fiduċja fil-bejjiegħha bl-imnut u l-fornituri tas-servizzi	-6,3	8,7	2,0	-12,6	34,0	0,9	2,7	77,4	5,1									
Fiduċja fl-NGOs	-10,9	-0,5	17,3	1,0	-23,3	-0,7	7,2	50,5	-10,3									
Fiduċja fil-mekkaniżmi ta' rimedju	7,1	-5,2	7,8	0,5	0,6	1,9	7,4	41,8	3,9									
Fiduċja fl-ADR	7,4	-4,8	7,2	-0,7	4,0	1,8	9,7	49,1	6,0									
Fiduċja fil-qrat	6,7	-5,6	8,4	1,8	-2,7	1,9	5,1	34,5	1,8									
Fiduċja fis-sigurtà tal-prodotti	-13,7	13,1	1,1	-1,5	4,3	0,7	1,7	80,9	11,2									
Fiduċja fl-asserzjonijiet ambjentali							2,9	5,3	55,1	-0,2								
Fiduċja fix-xiri online domestiku						0,2	6,7	5,2	78,7	7,0								
Għarfiex u Fiduċja																		
Għarfiex tad-drittijiet tal-konsumatur*										9,7	-7,9	-5,0	3,3	-0,6	5,7	54,1	0,5	
Fiduċja fis-sigurtà tal-prodotti																		
Fiduċja fl-asserzjonijiet ambjentali																		
Fiduċja fil-bejjgħ online domestiku																		
Konformità u infurzar																		
Esponenti għal-prattiki kummerċjali żleali							-4,0	1,6	25,7	3,3	Prevalenza ta' prattiki kummerċjali żleali					-6,2	-0,8	38,9
Prattiki il-leċċi oħrajn							-1,9	-0,1	7,8	-3,4	Konformità mal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur					-5,7	1,9	54,8
											Infurzar tal-leġiżlazzjoni tal-konsumatur u tas-sigurtà tal-prodotti					-5,7	2,3	4,7
																53,3	-8,6	
Soluzzjoni ghall-Ilmenti u t-Tilwim																		
Problemi u l-İmenti (indikatur kompost)							-0,3	0,3	89,7	1,3	Parteċċapazzjoni fil-mekkaniżmi tal-ADR					1,1	3,2	24,7
Problemi mhux negħiġibbi, iżda l-ebda l-İment							-1,1	-3,9	8,4	-5,2								-5,7
L-ebda problema ffaċċċjata						15,6	-2,7	1,5	80,1	2,1								

Għarfiex u Fiduċja



Konformità u Infurzar



Soluzzjoni ghall-Ilmenti u t-Tilwim



■ Ir-Repubblika Čeka għandha t-tielet l-oħra punteggħ tal-UE fl-indikatur kompost dwar l-għarfiex u l-fiduċja fost it-28 Stat Membru tal-UE

■ Il-konsumaturi fir-Repubblika Čeka għandhom l-oħra għarfiex tad-drittijiet tal-konsumatur*

■ Il-fiduċja tal-konsumaturi fil-bejjiegħha bl-imnut u l-fornituri tas-servizzi fir-Repubblika Čeka żidiet b'aktar min-nofs mill-2008, bl-akbar żiedha osservata fil-perjodu 2012-2014

■ Ir-Repubblika Čeka għandha l-aktar perċentwal baxx ta' bejjiegħha bl-imnut fl-UE-28 li x'aktar jaħsbu li l-kompetiuturi domestiċċi tagħha jikkonformaw mal-leġiżlazzjoni dwar is-sigurtà tal-prodotti u dwar il-konsumatur

■ Il-perċentwal tal-bejjiegħha bl-imnut Čeki li huma konxji mill-mekkaniżmi tas-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim (ADR) huwa t-tielet l-oħra fl-UE-28

* imqabel mas-snin preċedenti abbaži ta' domandi paragħunabbli biss

Id-Danimarka

Konsumaturi	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018 EU-28	Pajjiż- EU-28	Bejjiegħha bl-imnut	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018 EU-28	Pajjiż- EU-28
Għarfien tad-drittijiet tal-konsumatur*																			
Fiduċja fl-organizzazzjonijiet	-3,1	8,4	1,3	-6,3	2,8	2,4	0,1	77,3	11,8	Għarfien u Fiduċja	-8,1	7,5	0,5	-4,6	-4,3	1,1	57,7	4,1	
Fiduċja fl-awtoritajiet pubbliċi	-6,3	4,7	2,2	0,0	2,5	2,1	-0,1	81,5	18,2	Għarfien tad-drittijiet tal-konsumatur*									
Fiduċja fil-bejjiegħha bl-imnut u l-fornituri tas-servizzi	-0,7	20,4	-1,6	-15,5	18,3	5,5	-1,0	82,1	9,8										
Fiduċja fl-NGOs	-2,4	0,1	3,1	-3,5	-12,3	-0,4	1,3	68,3	7,5										
Fiduċja fil-mekkaniżmi ta' rimedju	-21,3	8,0	12,9	-4,8	1,8	2,3	7,3	52,3	14,4	Fiduċja fis-sigurtà tal-prodotti									
Fiduċja fl-ADR	-15,2	5,3	14,0	-10,6	4,5	2,1	7,9	54,2	11,1	Fiduċja fl-asserzjonijiet ambjentali	-10,2	-0,1	-2,1	71,3	-3,1				
Fiduċja fil-qratī	-27,3	10,7	11,8	0,9	-0,8	2,5	6,7	50,3	17,6	Fiduċja fil-bejjgħ online domestiku	-6,7	11,2	79,4	8,6					
Fiduċja fis-sigurtà tal-prodotti	-9,1	-1,5	12,1	-2,3	0,7	1,5	0,1	76,4	6,7										
Fiduċja fl-asserzjonijiet ambjentali								2,9	5,6	80,7	25,4								
Fiduċja fix-xiri online domestiku						0,1	5,6	1,7	85,0	13,4									
Konformità u infurzar																			
Esponenti għal-prattiki kummerċjali żleali						0,1	-0,1	20,4	-2,1	Prevalenza ta' prattiki kummerċjali żleali								-4,8	5,2
Prattiki il-leċċi tħarrin						1,7	-0,2	7,8	-3,4	Konformità mal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur								0,4	2,0
										Infurzar tal-leġiżlazzjoni tal-konsumatur u tas-sigurtà tal-prodotti								-6,8	9,6
																		69,0	7,1
Soluzzjoni għall-Ilmenti u t-Tilwim																			
Problemi u lmenti (indikatur kompost)						-0,4	-1,2	91,1	2,7	Parteċipazzjoni fil-mekkaniżmi tal-ADR								-2,8	8,5
Problemi mhux negligibbi, iżda l-ebda lment						2,9	3,2	12,1	-1,4									40,8	10,4
L-ebda problema ffaċċjata					7,8	-0,3	-1,8	83,1	5,2										
Għarfien u Fiduċja										Konformità u Infurzar									
Soluzzjoni għall-Ilmenti u t-Tilwim										n									
■ Id-Danimarka għandha l-ogħla puntegg tal-UE fl-indikatur kompost dwar l-gharfien u l-fiduċja fost it-28 Stat Membru tal-UE										■ Għarfien u Fiduċja									
■ Il-konsumaturi fid-Danimarka għandhom l-ogħla għarfien tad-drittijiet tagħhom fl-EU-28										■ Konformità u Infurzar									
■ Il-fiduċja tal-konsumaturi f'id-organizzazzjonijiet fid-Danimarka hija t-tielet l-ogħla fost it-28 Stat Membru tal-UE, bit-tielet l-ogħla fiduċja fil-bejjiegħha bl-imnut u l-fornituri tas-servizzi fl-EU-28										■ Soluzzjoni għall-Ilmenti u t-Tilwim									
■ Il-fiduċja tal-konsumaturi fil-mekkaniżmi ta' rimedju fid-Danimarka hija l-ogħla fost it-28 Stat Membru tal-UE, bit-tielet l-ogħla fiduċja fil-mekkaniżmi tas-Soluzzjoni Alternattiva għat-Tilwim (ADR) u t-tieni l-akbar fiduċja fil-qratī fl-EU-28																			
■ Il-fiduċja tal-konsumaturi f'id-asserzjonijiet ambjentali fid-Danimarka hija l-ogħla fl-EU-28																			
■ Il-fiduċja tal-konsumaturi fix-xiri online fid-Danimarka hija t-tieni l-ogħla fost it-28 Stat Membru tal-UE																			
■ Il-bejjiegħha bl-imnut fid-Danimarka għandhom it-tielet l-ogħla għarfien tad-drittijiet tal-konsumatur fl-EU-28																			
■ Id-Danimarka għandha l-ogħla puntegg tal-UE fl-indikatur kompost dwar l-gharfien u l-fiduċja fost it-28 Stat Membru tal-UE																			

* imqabbel mas-snin preċedenti abbaži ta' domandi paragunabbi biss

Il-Germanja

Konsumaturi	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018 [EU-28]	Pajjiż- [EU-28]	Bejjiegħha bl-imnut	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018 [EU-28]	Pajjiż- [EU-28]
Għarfien tad-drittijiet tal-konsumatur*																			
Fiduċja fl-organizzazzjonijiet	-5,4	7,8	2,6	-8,8	-0,8	18,9	-16,3	66,4	0,9	Għarfien u Fiduċja									
Fiduċja fl-awtoritajiet pubbliċi	-4,0	11,1	0,1	-6,8	7,8	16,7	-14,3	67,6	4,3	Għarfien tad-drittijiet tal-konsumatur*									
Fiduċja fl-bejjiegħha bl-imnut u l-fornituri tas-servizzi	-6,2	5,9	1,9	-13,8	13,7	10,3	-8,9	75,1	2,8		0,2	-5,7	8,0	-3,1	-1,0	-1,4	60,9	7,3	
Fiduċja fl-NGOs	-6,0	6,4	5,7	-5,7	-23,8	29,8	-25,6	56,4	-4,4										
Fiduċja fil-mekkaniżmi ta' rimedju	-8,4	15,2	5,5	-9,9	-3,8	23,0	-21,5	38,1	0,2										
Fiduċja fl-ADR	-5,7	14,8	5,0	-11,2	-6,6	26,6	-24,8	40,2	-2,8										
Fiduċja fil-qrat	-11,0	15,6	6,0	-8,6	-1,1	19,4	-18,1	36,0	3,3										
Fiduċja fis-sigurtà tal-prodotti	3,2	9,4	-5,1	-2,5	8,9	19,4	-18,2	74,1	4,4										
Fiduċja fl-asserżjonijiet ambjentali						37,7	-33,4	45,4	-9,9										
Fiduċja fix-xiri online domestiku						-0,4	20,4	-8,0	74,8	3,1									
Konformità u infurzar																			
Esponenti għal-prattiki kummerċjali żleali						-8,9	11,3	15,6	-6,8	Konformità u infurzar									
Prattiki ileċċi t-oħrajn						-3,3	3,0	6,3	-4,9	Prevalenza ta' prattiki kummerċjali żleali									
										Konformità mal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur									
										Infurzar tal-leġiżlazzjoni tal-konsumatur u tas-sigurtà tal-prodotti									
Soluzzjoni għall-ilmenti u t-Tilwim																			
Problemi u lmenti (indikatur kompost)						-1,0	0,5	90,6	2,1	Soluzzjoni għall-ilmenti u t-Tilwim									
Problemi mhux negligibbi, iżda l-ebda l-ment						16,9	-11,5	11,1	-2,5	Parteċċipazzjoni fil-mekkaniżmi tal-ADR									
L-ebda problema ffaċċjata						10,2	1,0	1,3	83,1										

Għarfien u Fiduċja



Konformità u Infurzar



Soluzzjoni għall-ilmenti u t-Tilwim



- Il-fiduċja tal-konsumaturi f'asserżjonijiet ambjentali fil-Germanja hija t-tieni l-aktar baxxa fost it-28 Stat Membru tal-UE
- Il-bejjiegħha bl-imnut fil-Germanja għandhom it-tieni l-oħra għarfiex tal-konsumatur fl-EU-28

* imqabbel mas-snin preċedenti abbażi ta' domandi paragħunabbli biss

L-Estonja



- II-fiduċja tal-konsumenti fil-mekkaniżmi ta' rimedju fl-Estonja hija t-tieni l-aktar baxxa fost it-28 Stat Membru tal-UE, bit-tielet l-aktar livell baxx ta' fiduċja fil-mekkaniżmi tas-Soluzzjoni Alternattiva għat-tilwim (ADR) u t-tieni livell baxx ta' fiduċja fil-qrati fl-EU-28
 - Hemm xejja kostanti fil-fiduċja fix-xiri online fl-Estonja li kważi rduppjat mill-2012, bl-akbar zieda osevvarha fil-periodu 2012-2014
 - II-fiduċja tal-bejjiegħa bl-imnūt fl-asserżjoniżiet ambjentali fl-Estonja hija l-aktar baxxa fost it-28 Stat Membru tal-UE
 - II-fiduċja tal-bejjiegħa bl-imnūt fil-bejjgħ online fl-Estonja hija t-tieni l-aktar baxxa fost it-28 pajiż tal-UE
 - L-Estonja għandha l-aktar percéntwal baxx ta' bejjiegħa bl-imnūt fl-EU-28 li x'aktar ikunu ffacchaw prattiki kummerċjali żleali mill-kompetituri domestiċi tagħhom

* *imqabbel mas-snin* precedenti abbaži ta' domandi paraqunabbli biss.

L-Irlanda

Konsumaturi	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018	Pajjiż-EU-28	Bejjiegħha bl-imnut	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018	Pajjiż-EU-28			
Għarfien tad-drittijiet tal-konsumatur*																						
Fiduċja fl-organizzazzjonijiet	12,2	9,7	-7,3	2,8	-6,9	14,4	-10,8	72,6	7,1	Għarfien u Fiduċja												
Fiduċja fl-awtoritajiet pubbliċi	11,1	11,5	-10,7	1,2	-0,3	15,5	-8,2	74,1	10,7	Għarfien tad-drittijiet tal-konsumatur*												
Fiduċja fil-bejjiegħha bl-imnut u l-fornituri tas-servizzi	15,3	9,4	-6,4	-1,1	2,9	5,4	-1,7	82,8	10,5		-0,7	5,8	-5,1	0,9	-1,3	-3,3	42,0	-11,6				
Fiduċja fl-NGOs	10,1	8,2	-4,9	8,1	-23,2	22,4	-22,5	60,9	0,1													
Fiduċja fil-mekkaniżmi ta' rimedju	12,8	12,7	-4,8	-2,7	2,7	6,8	-10,5	48,7	10,9													
Fiduċja fl-ADR	16,3	16,2	-6,1	-7,0	2,1	6,7	-9,9	54,1	11,1													
Fiduċja fil-qrati	9,3	9,2	-3,6	1,6	3,3	7,0	-11,0	43,4	10,6													
Fiduċja fis-sigurtà tal-prodotti	11,9	3,9	0,4	-2,7	-2,8	12,7	-10,6	82,8	13,1	Fiduċja fis-sigurtà tal-prodotti												
Fiduċja fl-asserzjonijiet ambjentali						10,4	-13,2	65,5	10,2	Fiduċja fl-asserzjonijiet ambjentali												
Fiduċja fix-xri online domestiku					-0,5	11,3	0,4	84,8	13,1	Fiduċja fil-bejjgħ online domestiku												
Konformità u infurzar																						
Esponenti għal-prattiki kummerċjali żleali						-12,3	12,8	16,4	-6,0	Prevalenza ta' prattiki kummerċjali żleali								-0,9	-5,1	22,1	-6,2	
Prattiki ileċċi tħoṛjan						-13,8	11,8	15,1	3,9	Konformità mal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur								2,6	7,3	79,9	10,9	
										Infurzar tal-leġiżlazzjoni tal-konsumatur u tas-sigurtà tal-prodotti								-2,9	2,3	-0,4	75,4	13,5
Soluzzjoni ghall-Ilmenti u t-Tilwim																						
Problemi u lmenti (indikatur kompost)						2,4	-2,0	87,4	-1,1	Partecipazzjoni fil-mekkaniżmi tal-ADR								7,3	-14,6	23,9	-6,5	
Problemi mhux negħiġibbi, iżda l-ebda lment						11,1	-17,4	14,8	1,2													
L-ebda problema ffaccjata					4,5	6,9	-10,2	72,6	-5,4													

Għarfien u Fiduċja



Konformità u Infurzar



Soluzzjoni ghall-Ilmenti u t-Tilwim



- Il-konsumaturi fl-Irlanda għandhom it-tieni l-akbar fiduċja fil-bejjiegħha bl-imnut u fil-fornituri tas-servizzi fl-EU-28
- Il-fiduċja tal-konsumaturi fil-mekkaniżmi ta' rimedju fl-Irlanda hija t-tieni l-oghla fost it-28 Stat Membru tal-UE
- Il-fiduċja tal-konsumaturi fis-sigurtà tal-prodotti fl-Irlanda hija t-tieni l-oghla fost it-28 Stat Membru tal-UE
- Il-konsumaturi fix-xri online fl-Irlanda hija t-tielet l-oghla rata fl-EU-28
- Il-livelli ta' fiduċja tal-bejjiegħha bl-imnut f'asserzjonijiet ambjentali fl-Irlanda hija t-tieni l-oghla fost it-28 Stat Membru tal-UE
- L-Irlanda għandha t-tieni l-oghla punteggħi għolli tal-UE fl-indikatur kompost dwar il-konformità u l-infurzar fost it-28 Stat Membru tal-UE
- L-Irlanda għandha t-tieni l-oghla percentwal ta' bejjiegħha bl-imnut fl-EU-28 li x'aktar jaħsbu li l-kompetituri domestiċċi tagħhom jikkonformaw mal-leġiżlazzjoni dwar is-sigurtà tal-prodotti u l-konsumaturi
- L-Irlanda għandha t-tieni l-oghla percentwal ta' bejjiegħha bl-imnut fl-EU-28 li x'aktar jaħsbu li l-leġiżlazzjoni dwar il-konsumaturi u s-sigurtà tal-prodotti hija infurzata

* imqabel mas-snin preċedenti abbaži ta' domandi paragħunabbli biss

II-Grecja



- Il-Greċċa għandha t-tieni l-inqas punteggħi tal-UE fl-indikatur kompost dwar l-gharfiex u l-fiduċja fost it-28 Stat Membru tal-UE
 - Il-konsumaturi fil-Greċċa għandhom l-inqas għarfien tad-drittijiet tagħhom fl-EU-28
 - Il-fiduċja tal-konsumaturi f'organizzazzjoni jet-Greċċa hija l-inqas fost it-28 Stat Membru tal-UE, bit-tieni l-inqas fiduċja fil-bejjiegħa bl-imnun u l-fornituri tas-servizzi fl-EU-28
 - Hemm xejra kostanti fil-fiduċja fix-xixri online fil-Greċċa li zdiedet bi fti aktar min-nofs mill-2012, bl-akbar żieda osservata fil-perjodu 2012-2014
 - Il-Greċċa għandha t-tielet punteggħi l-aktar baxx tal-UE dwar l-indikatur kompost tal-konformità u l-infurzar fost it-28 Stat Membru tal-UE
 - Il-Greċċa għandha l-oħra u t-tieni l-oħra percentwal ta' konsumaturi fl-EU-28 li x'aktar ikunu esposti għal prattiki kummerciali zleali u ġħal prattiki il-leċċihi ohra, rispettivament
 - Il-percentwal ta' konsumaturi Greġġi li habbtu wiċċhom ma' problemi mhux negligibbi iżża li ma īmentaww dwarhom huwa l-oħra fost it-28 pajeżiż tal-UE

* *imqabbel mas-snin precedenti abbaži ta' domandi paragunabbli biss*

Spanja

Konsumaturi	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018	Pajjiż-EU-28	Bejjiegħha bl-imnut	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018	Pajjiż-EU-28
Għarfiex tad-drittijiet tal-konsumatur*																			
Fiduċja fl-organizzazzjonijiet	-7,6	4,4	1,8	-1,6	-0,3	2,5	4,7	65,4	-0,1	Għarfiex tad-drittijiet tal-konsumatur*	-6,6	5,8	2,4	4,4	-3,6	4,6	55,2	1,6	
Fiduċja fl-awtoritajiet pubblici	-9,3	5,3	-1,7	-4,3	-4,9	6,9	6,9	59,0	-4,4										
Fiduċja fil-bejjiegħha bl-imnut u l-fornituri tas-servizzi	-10,9	5,0	4,1	-8,9	13,8	1,1	3,2	69,5	-2,8										
Fiduċja fl-NGOs	-2,5	3,0	3,1	8,3	-9,8	-0,7	3,9	67,7	6,9										
Fiduċja fil-mekkaniżmi ta' rimedju	-5,1	10,2	6,9	-2,6	1,8	-0,9	3,5	39,3	1,4										
Fiduċja fl-ADR	-1,3	10,3	6,8	-5,0	3,8	-2,0	5,1	45,8	2,7										
Fiduċja fil-qrati	-8,9	10,0	7,0	-0,3	-0,2	0,3	1,9	32,9	0,1										
Fiduċja fis-sigurta tal-prodotti	-8,6	9,0	-7,3	4,4	-3,9	-4,2	10,4	69,6	-0,1	Fiduċja fis-sigurta tal-prodotti	-1,3	0,8	0,9	71,3	-3,1				
Fiduċja fl-asserżjonijiet ambjentali						0,4	2,7	56,2	0,9	Fiduċja fl-asserżjonijiet ambjentali	-0,3	-1,4	69,8	-1,0					
Fiduċja fix-xiри online domestiku					2,7	6,7	5,6	65,2	-6,5	Fiduċja fil-bejjgħ online domestiku	-6,5	1,0	73,4	18,5					
Konformità u infurzar																			
Esponenti għal praktiki kummerċjali żleali						-0,4	-2,2	31,4	9,0	Prevalenza ta' praktiki kummerċjali żleali	-7,8	9,8	42,2	13,9					
Praktiki il-leċċi t-oħrajn						-3,1	-2,8	12,1	0,9	Konformità mal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur	3,0	-1,7	60,8	-8,2					
										Infurzar tal-leġiżlazzjoni tal-konsumatur u tas-sigurta tal-prodotti	-13,0	3,1	0,2	52,7	-9,2				
Soluzzjoni ghall-Ilmenti u t-Tilwim																			
Problemi u lmenti (indikatur kompost)						2,5	-2,1	87,5	-1,0	Parteċċipazzjoni fil-mekkaniżmi tal-ADR	-1,9	-5,8	33,5	3,1					
Problemi mhux negligibbi, iżda l-ebda lment						-1,2	0,5	14,2	0,6										
L-ebda problema ffaċċjata					5,9	6,0	-5,5	78,3	0,3										

Għarfiex tal-Fiduċja



Konformità u Infurzar



Soluzzjoni ghall-Ilmenti u t-Tilwim



■ Il-fiduċja tal-bejjiegħha bl-imnut f'bejjgħ online fi Spanja hija t-tieni l-oghla fost it-28 Stat Membru tal-UE

■ Spanja għandha t-tielet l-oghla perċentwal ta' konsumaturi fl-EU-28 li x'aktarx ikunu esposti għal praktiki kummerċjali żleali

■ Spanja għandha t-tielet l-oghla perċentwal ta' bejjiegħha bl-imnut fl-EU-28 li x'aktarx ikunu waslu għal praktiki kummerċjali żleali mill-kompetituri domestiċċi tagħhom

* imqabbel mas-snin preċċedenti abbażi ta' domandi paragunabbi biss

Franza

Konsumaturi	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018 EU-28	Pajjiż- EU-28	Bejjiegħha bl-imnut	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018 EU-28	Pajjiż- EU-28
Għarfien tad-drittijiet tal-konsumatur*																			
Għarfien fil-organizzazzjonijiet										-4,6	-0,3	17,7	-17,5	36,3	-8,5				
<i>Fiduċja fl-awtoritajiet pubbliċi</i>	3,5	0,7	6,9	-4,0	-1,4	16,5	-24,3	58,7	-6,8										
<i>Fiduċja fil-bejjiegħha bl-imnut u l-fornituri tas-servizzi</i>	8,7	-1,8	10,3	-6,5	1,7	23,3	-30,8	52,1	-11,3										
<i>Fiduċja fl-NGOs</i>	1,8	2,5	2,2	-7,9	9,9	13,6	-17,6	64,5	-7,8										
<i>Fiduċja fil-mekkaniżmi ta' rimedju</i>	-2,1	8,3	12,4	-11,0	1,2	16,3	-31,1	30,6	-7,2										
<i>Fiduċja fl-ADR</i>	-2,5	8,7	9,0	-13,9	5,9	14,4	-28,7	37,3	-5,7										
<i>Fiduċja fil-qrati</i>	-1,6	8,0	15,9	-8,0	-3,6	18,3	-33,5	23,9	-8,8										
Fiduċja fis-sigurtà tal-prodotti	-3,6	-2,0	2,1	-1,9	2,1	28,6	-36,2	56,9	-12,8										
Fiduċja fl-asserżjonijiet ambjentali						22,3	-32,4	47,1	-8,2										
Fiduċja fix-xri online domestiku						-0,1	16,1	-10,6	69,6	-2,0									
Għarfien u Fiduċja																			
Għarfien tad-drittijiet tal-konsumatur*																			
										20,2	2,7	0,6	9,5	-1,0	-0,9	57,0	3,4		
Konformità u infurzar																			
Esponenti għal-prattiki kummerċjali żleali										-18,8	14,1	18,5	-3,9						
Prattiki ileċċi oħraejn										-8,1	6,9	9,5	-1,7						
Soluzzjoni ghall-Ilmenti u t-Tilwim																			
Problemi u lmenti (indikatur kompost)										0,0	0,0	90,5	2,0						
Problemi mhux negligibbi, iżda l-ebda lmenti										-0,7	3,5	31,4	17,8						
L-ebda problema ffaccjata										-3,2	-2,0	3,3	87,4	9,4					

Għarfien u Fiduċja



Konformità u Infurzar



Soluzzjoni ghall-Ilmenti u t-Tilwim



■ Il-fiduċja tal-konsumatur fl-asserżjonijiet ambjentali fi Franzia hija t-tielet l-aktar baxxa fost it-28 Stat Membru tal-UE

■ Il-fiduċja tal-bejjiegħha bl-imnut fil-bejjgħ online fi Franzia hija t-tielet l-oghla fost it-28 Stat Membru tal-UE

■ Franzia għandha l-oghla perċentwal ta' bejjiegħha bl-imnut fl-EU-28 li x'aktarx jaħsbu li l-leġiżlazzjoni dwar il-konsumaturi u s-sigurtà tal-prodotti hija infurzata

■ Il-perċentwal ta' konsumaturi Francizi li ma itaqgħu mal-ebda problema huwa t-tielet l-oghla fost it-28 pajjiż tal-UE

* imqabel mas-snin preċedenti abbażi ta' domandi paragħunabbli biss

Il-Kroazja



- Il-Kroazja għandha t-tielet l-inqas puntegg iż-żal UE fl-indikatur kompost dwar l-gharfien u l-fiduċja fost it-28 Stat Membru tal-UE
 - Il-konsumaturi fil-Kroazja għandhom it-tielet l-inqas għarfien tad-drittijiet tagħhom fl-EU-28
 - Il-fiduċja tal-konsumaturi f'organizzazzjoni jip-fil-Kroazja hija t-tielet l-aktar baxxa fost it-28 Stat Membru tal-UE, bl-inqas fiduċja fl-awtoritajiet pubbliċi fl-EU-28
 - Il-fiduċja tal-konsumaturi fl-asserżjonijiet ambjantali fil-Kroazja hija l-aktar baxxa fost it-28 Stat Membru tal-UE
 - Hemm xejra kostanti fil-fiduċja fix-xiri online fost il-konsumaturi fil-Kroazja li aktar minn id-ruppjat mill-2012, bl-akbar zieda osservata fil-perjodu 2014-2016. Minkejja dan it-tkabbir konsistenti, il-konsumaturi fil-Kroazja għandhom it-tielet l-aktar livell baxx ta' fiduċja fix-xiri online fl-EU-28
 - Il-bejjiegha bl-imnut fil-Kroazja għandhom l-aktar baxx tad-drittijiet tal-konsumaturi fost it-28 Stat Membru tal-UE
 - Il-Kroazja għandha t-tieni l-oħra u l-oħra percentwal ta' konsumaturi fl-EU-28 li x'aktar ikunu esposti għal praktiki kummerċjali żleali u għal praktiki il-leċċi oħra, rispettivament
 - Il-Kroazja għandha t-tielet l-aktar percentwal baxx ta' bejjiegha bl-imnut fl-EU-28 li x'aktar jaħsbu li l-leġiżlazzjoni dwar is-sigurta tal-konsumaturi u tal-prodotti hija infurzata
 - Il-Kroazja għandha t-tieni puntegg l-aktar baxx tal-UE dwar l-indikatur kompost fis-soluzzjoni għat-twilim fost it-28 Stat Membru tal-UE
 - Il-Kroazja għandha l-aktar puntegg baxx fl-indikatur kompost tal-problemi u u l-ilmenti tal-konsumaturi fl-EU-28
 - Il-Kroazja għandha t-tielet l-aktar percentwal baxx ta' bejjiegha bl-imnut fl-EU-28 li x'aktar ikunu involuti f'mekkaniżmi ta' soluzzjoni alternattiva għat-twilim (ADR)

* *imgabbel mas-snin* precedenti abbaži ta' domandi paragunabbli biss

L-Italja



- Hemm xejra kostanti fil-fiduċia fix-xiri online fl-Italja li židiet bl-kważi tliet kwarti mill-2012, bl-akbar żieda osservata fil-perjodu 2014–2016
 - L-Italja għandha t-tielet l-aktar puntegg baxx fl-indikatur kompost dwar il-problemi u l-ilmenti tal-konsumaturi fl-EU-28
 - Il-percenċtal ta' konsumaturi Taljanji li ma itaqgħu ma' ebda problema huwa t-tielet l-aktar baxx fost it-28 Stat Membru tal-UE
 - Il-percenċtal wa' bejjegħha bl-imlun Taljanji li humu konxji mill-mekkaniżzi tas-soluzjoni alternativa għat-tilwim (ADR) huwa l-aktar baxx fl-EU-28

* *imqabbel mas-snin precedenti abbaži ta' domandi paragunabbi biss*

Čipru

Konsumaturi	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018	Pajjiż-EU-28	Bejjiegħha bl-imnut	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018	Pajjiż-EU-28
Għarfiex tad-drittijiet tal-konsumatur*																			
Fiduċja fl-organizzazzjonijiet	-10,9	8,8	-5,0	-0,8	-5,7	3,9	4,3	51,5	-13,9	Għarfiex tad-drittijiet tal-konsumatur*									
Fiduċja fl-awtoritajiet pubbliċi	-18,2	10,8	-4,6	-6,4	-13,2	10,9	9,2	56,5	-6,8		11,5	-13,4	4,4	-18,9	14,2	-7,4	39,9	-13,7	
Fiduċja fil-bejjiegħha bl-imnut u l-fornituri tas-servizzi	-18,1	14,1	-2,8	-6,4	12,2	-7,5	3,5	47,8	-24,5										
Fiduċja fl-NGOs	3,6	1,4	-7,6	10,3	-16,1	8,2	0,1	50,3	-10,5										
Fiduċja fil-mekkaniżmi ta' rimedju	-0,5	4,1	3,8	2,4	-11,2	-4,2	2,6	33,9	-4,0										
Fiduċja fl-ADR	2,1	9,2	-5,9	-5,3	-11,0	-5,1	3,0	37,4	-5,6										
Fiduċja fil-qrat	-3,0	-1,0	13,4	10,0	-11,5	-3,4	2,2	30,3	-2,4										
Fiduċja fis-sigurtà tal-prodotti	-6,7	8,3	-6,7	0,9	3,2	-5,7	-3,4	49,7	-20,0										
Fiduċja fl-asserżjonijiet ambjentali									-5,3										
Fiduċja fix-xiri online domestiku						9,6	-1,5	7,0	-21,8										
Għarfiex u Fiduċja																			
Għarfiex tad-drittijiet tal-konsumatur*											11,5	-13,4	4,4	-18,9	14,2	-7,4	39,9	-13,7	
Konformità u infurzar																			
Esponenti għal-prattiki kummerċjali żleali									-4,2	-2,4	15,2	-7,2							
Prattiki il-leċċi oħraejn									-3,7	1,1	7,4	-3,8							
Soluzzjoni għall-ilmenti u t-Tilwim																			
Problemi u lmenti (indikatur kompost)									-3,8	4,1	92,1	3,6							
Problemi mhux negligibbi, iżda l-ebda lmenti									16,1	-7,4	31,7	18,1							
L-ebda problema ffaċċjata									26,5	-5,5	6,3	89,7	11,8						

Għarfiex u Fiduċja



Konformità u Infurzar



Soluzzjoni għall-ilmenti u t-Tilwim



- Il-konsumaturi Čiprijoti għandhom l-inqas fiduċja fil-bejjiegħha bl-imnut u fil-fornituri tas-servizzi fl-EU-28
- Il-fiduċja tal-konsumaturi fis-sigurtà tal-prodotti f'-Čipru hija l-aktar waħda fost it-28 pajjiż tal-UE
- Čipru għandu t-tielet l-ogħla pунtegg fl-indikatur kompost dwar il-problemi u l-ilmimenti tal-konsumaturi fl-EU-28
- Il-perċentwal ta' konsumaturi Čiprijotti li habbtu wiċċhom ma' problemi mhux negligibbi iżda li ma l-imentawx dwarhom huwa t-tielet l-ogħla fl-EU-28
- Il-perċentwal ta' konsumaturi Čiprijotti li ma itaqghu mal-ebda problema huwa l-ogħla fl-EU-28
- Il-perċentwal tal-bejjiegħha bl-imnut Čiprijotti li huma konxji mill-mekkaniżmi ta' soluzzjoni alternattiva għat-tilwim (ADR) huwa t-tieni l-aktar baxx fl-EU-28

* imqabbel mas-snin preċedenti abbażi ta' domandi paragħunabbli biss

II-Latvia

Konsumaturi	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018 EU-28	Pajjiż- EU-28	Bejjiegħha bl-imnut	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018 EU-28	Pajjiż- EU-28
Għarfiex tad-drittijiet tal-konsumatur*																			
Fiduċja fl-organizzazzjonijiet	-8,8	12,2	6,6	-2,8	-5,3	-0,3	-0,6	57,0	-8,5	Għarfiex tad-drittijiet tal-konsumatur*	10,9	1,4	3,6	-5,0	5,0	-7,9	43,9	-9,7	
Fiduċja fl-awtoritajiet pubbliċi	-19,6	17,6	7,1	-2,3	-1,8	-5,9	0,8	54,7	-8,7										
Fiduċja fl-bejjiegħha bl-imnut fl-I-fornituri tas-servizzi	1,1	8,5	2,6	-3,0	3,4	9,3	-5,1	72,5	0,2										
Fiduċja fl-NGOs	-7,9	10,5	10,1	-3,1	-17,6	-4,4	2,4	43,9	-16,9										
Fiduċja fil-mekkaniżmi ta' rimedju	-8,9	1,4	21,9	0,2	-7,2	-6,1	4,6	31,1	-6,8										
Fiduċja fl-ADR	-9,2	1,7	23,5	-0,4	-7,8	-2,1	2,0	35,9	-7,1										
Fiduċja fil-qrat	-8,5	1,1	20,3	0,9	-6,6	-10,0	7,2	26,2	-6,5										
Fiduċja fis-sigurtà tal-prodotti	-10,6	7,9	1,9	4,8	-1,8	0,7	5,5	70,1	0,4										
Fiduċja fl-asserżjonijiet ambjentali						7,5	-6,4	59,6	4,3										
Fiduċja fix-xri online domestiku						1,3	6,3	6,5	55,8	-15,9									
Għarfien u Fiduċja																			
Għarfien tad-drittijiet tal-konsumatur*											10,9	1,4	3,6	-5,0	5,0	-7,9	43,9	-9,7	
Fiduċja fis-sigurtà tal-prodotti																			
Fiduċja fl-asserżjonijiet ambjentali																			
Fiduċja fil-bejjgħ online domestiku																			
Konformità u infurzar																			
Esponenti għal-prattiki kummerċjali żleali											1,8	-1,6	26,7	4,3	Prevalenza ta' pratteki kummerċjali żleali				
Prattiki il-leċċi oħrajn											-0,7	-1,1	15,0	3,7	Konformità mal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur				
Infurzar tal-leġiżlazzjoni tal-konsumatur u tas-sigurtà tal-prodotti																			
Soluzzjoni ghall-Ilmenti u t-Tilwim																			
Problemi u lmenti (indikatur kompost)											3,0	-2,0	87,8	-0,7	Partecipazzjoni fil-mekkaniżmi tal-ADR				
Problemi mhux negligibbi, iżda l-ebda lment											-5,2	9,9	27,2	13,6					
L-ebda problema ffacċċata											2,6	4,4	-2,3	80,8	2,8				



- Il-fiduċja tal-konsumatur f-NGOs fil-Latvia hija t-tielet l-aktar baxxa fost it-28 Stat Membru tal-UE
- Il-Latvia għandha t-tieni l-aktar perċentwal baxx ta' bejjiegħha bl-imnut fl-EU-28 li x'aktar ikunu involuti f'mekkaniżmi ta' soluzzjoni alternattiva għat-tilwim (ADR)

* imqabbel mas-snin preċedenti abbażi ta' domandi paragħuabbli biss

II-Litwanja

Konsumaturi	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018 EU-28	Pajjiż- EU-28	Bejjiegħha bl-imnut	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018 EU-28	Pajjiż- EU-28			
Għarfiex tad-drittijiet tal-konsumatur*																						
Fiduċja fl-organizzazzjonijiet	-1,3	6,6	7,6	1,1	4,0	-3,4	12,1	62,8	-2,6	Fiduċja bl-bejjiegħha bl-imnut u l-fornituri tas-servizzi												
Fiduċja fl-awtoritajiet pubbliċi	-11,9	11,5	2,2	0,1	7,5	-3,6	14,5	55,9	-7,5	Fiduċja fil-bejjiegħha bl-imnut u l-fornituri tas-servizzi	7,4	2,0	14,0	-0,4	11,9	-5,1	11,0	74,6	2,3			
Fiduċja fl-NGOs	0,7	6,2	6,8	3,5	-7,4	-1,6	10,8	58,0	-2,8	Fiduċja fil-ADR	-2,4	7,9	8,5	-0,9	-4,9	-2,7	16,4	40,8	2,9			
Fiduċja fil-mekkaniżmi ta' rimedju	0,3	9,2	8,2	-1,7	-6,3	-6,6	22,5	47,5	4,5	Fiduċja fil-qrat	-5,2	6,5	8,7	-0,1	-3,5	1,3	10,3	34,1	1,4			
Fiduċja fis-sigurtà tal-prodotti	-15,5	1,8	10,1	5,9	6,6	-2,4	12,5	76,2	6,6	Fiduċja fis-sigurtà tal-prodotti	-15,5	1,8	10,1	5,9	6,6	-2,4	12,5	76,2	6,6			
Fiduċja fl-asserzjonijiet ambjentali						-4,2	14,3	65,2	9,9	Fiduċja fl-asserzjonijiet ambjentali												
Fiduċja fix-xri online domestiku					0,5	2,3	18,2	65,5	-6,2	Fiduċja fil-bejjgħ online domestiku												
Għarfiex u Fiduċja																						
Għarfiex tad-drittijiet tal-konsumatur*										Għarfiex tad-drittijiet tal-konsumatur*												
											3,6	5,5	2,7	1,1	-6,6	-1,0	38,5	-15,1				
Konformità u infurzar																						
Esponenti għal-prattiki kummerċjali żleali										Prevalenza ta' prattiki kummerċjali żleali								1,2	-2,5	29,2	0,9	
Prattiki il-leċċi oħrajn										Konformità mal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur								2,9	-4,0	63,4	-5,6	
										Infurzar tal-leġiżlazzjoni tal-konsumatur u tas-sigurtà tal-prodotti								-5,3	7,0	2,1	63,2	1,3
Soluzzjoni għall-ilmenti u t-Tilwim																						
Problemi u lmenti (indikatur kompost)										Parteċipazzjoni fil-mekkaniżmi tal-ADR								-3,4	-4,9	7,4	-23,0	
Problemi mhux negligibbi, iżda l-ebda lmenti																						
L-ebda problema ffaccjata						3,9	0,9	-4,4	78,6	0,6												



- L-gharfiex dwar id-drittijiet tal-konsumatur li ġandhom il-konsumaturi fil-Litwanja huwa t-tieni l-aktar baxx fl-EU-28
- Il-fiduċja tal-konsumaturi fil-bejjiegħha bl-imnut u l-fornituri tas-servizzi fil-Litwanja żidiet b'aktar minn darbtejn mill-2008, bl-akbar żieda osservata fil-perjodu 2010-2011
- L-gharfiex tad-drittijiet tal-konsumatur mill-bejjiegħha bl-imnut fil-Litwanja huwa t-tieni l-aktar baxx fl-EU-28
- Il-fiduċja tal-bejjiegħha bl-imnut fl-asserzjonijiet ambjentali fil-Litwanja hija t-tielet l-aktar baxxa fost it-28 Stat Membru tal-UE
- Il-Litwanja għandha l-inqa pунteggħi tal-UE dwar l-indikatur kompost għas-Soluzzjoni għall-ilmenti u t-Tilwim (ADR) kważi naqas bin-nofs mill-2011, biex b'hekk irriżulta fit-tielet l-aktar valur baxx fl-EU-28
- Wara t-naqqis kontinwu tieghu, il-perċentwal ta' bejjiegħha bl-imnut Litwanja li huma konxji mill-mekkaniżmi għas-Soluzzjoni għal-Alternattiva għaq-Adar (ADR)
- Il-Litwanja għandha l-aktar perċentwal baxx ta' bejjiegħha bl-imnut fl-EU-28 li x'aktar ikunu involuti f'mekkaniżmi ta' Soluzzjoni għal-Alternattiva għaq-Adar (ADR)

* imqabbel mas-snin preċedenti abbażi ta' domandi paragħunabbli biss

Il-Lussemburgo

Konsumaturi	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018	Pajjiż-EU-28	Bejjiegha bl-imnut	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018	Pajjiż-EU-28	
Għarfiex tad-drittijiet tal-konsumatur*																				
Fiduċja fl-organizzazzjonijiet	6,2	5,6	1,5	0,8	-1,7	4,3	-10,0	74,6	9,2	Għarfiex tad-drittijiet tal-konsumatur*	24,4	-12,0	3,6	-4,8	-2,8	3,7	54,7	1,1		
Fiduċja fl-awtoritajiet pubbliċi	14,2	3,3	2,9	2,1	-4,8	8,3	-7,9	78,5	15,1											
Fiduċja fl-bejjiegħa bl-imnut u l-fornituri tas-servizzi	3,5	8,4	-1,2	-6,9	7,4	-0,3	-3,6	80,7	8,4											
Fiduċja fl-NGOs	0,8	5,2	2,9	7,2	-7,8	4,7	-18,4	64,8	4,0											
Fiduċja fil-mekkaniżni ta' rimedju	8,2	1,4	14,5	-5,4	4,4	-0,2	-18,3	37,3	-0,6											
Fiduċja fl-ADR	4,4	-1,3	15,7	-12,1	5,8	1,8	-23,1	37,6	-5,5											
Fiduċja fil-qratxi	12,0	4,2	13,2	1,3	3,0	-2,2	-13,4	37,1	4,4											
Fiduċja fis-sigurtà tal-prodotti	0,5	4,3	-14,1	8,4	0,9	8,5	-7,5	81,3	11,6											
Fiduċja fl-asserżjonijiet ambjentali						3,6	-14,2	63,9	8,6									11,0		
Fiduċja fix-xiri online domestiku					2,9	11,0	-1,2	80,8	9,1									-11,6		
Għarfiex u Fiduċja																				
Fiduċja fis-sigurtà tal-prodotti																				
Fiduċja fl-asserżjonijiet ambjentali																				
Fiduċja fil-bejjiegħ online domestiku																				
Konformità u infurzar																				
Esponenti għal-prattiki kummerċjali żleali						-4,1	3,1	6,8	-15,6		Prevalenza ta' prattek kummerċjali żleali									
Prattiki il-leċċi t-oħra						-2,9	3,2	5,3	-5,9		Konformità mal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur									
											Infurzar tal-leġiżlazzjoni tal-konsumatur u tas-sigurtà tal-prodotti									
Soluzzjoni għall-Ilmenti u t-Tilwim																				
Problemi u lmenti (indikatur kompost)						-2,7	2,8	92,7	4,3		Parteċċipazzjoni fil-mekkaniżzi tal-ADR									
Problemi mhux negligibbi, idha l-ebda lment						8,0	-12,9	10,3	-3,3											
L-ebda problema ffaċċjata					-1,8	-6,5	4,1	85,4	7,5											
Għarfiex u Fiduċja										Konformità u Infurzar										
																				
Soluzzjoni għall-Ilmenti u t-Tilwim																				
<ul style="list-style-type: none"> ■ Il-fiduċja tal-bejjiegħa bl-imnut f'asserżjonijiet ambjentali fil-Lussemburgo huma t-tielet l-aktar għoli fost it-28 Stat Membru tal-UE ■ Il-Lussemburgo għandu l-ogħla punteggħ tal-UE fl-indikatur kompost dwar il-konformità u l-infurzar fost it-28 Stat Membru tal-UE ■ Il-Lussemburgo għandu langħas u t-tielet l-anqas perċentwal ta' konsumenti fl-EU-28 li x'aktar ikunu esposti għal-prattiki kummerċjali żleali u prattiki il-leċċi t-oħra, rispettivament ■ Il-Lussemburgo għandu t-tieni l-anqas perċentwal ta' bejjiegħa bl-imnut fl-EU-28 li x'aktar ikunu itaqgħu ma' prattek kummerċjali żleali mill-kompetituri domestiċi tagħhom ■ Il-Lussemburgo għandu l-ogħla perċentwal ta' bejjiegħa bl-imnut fl-EU-28 li x'aktar jaħsbu li l-kompetituri domestiċi tagħhom jikkonformaw mal-leġiżlazzjoniċi dwar is-sigurtà tal-prodotti u l-konsumatur ■ Il-Lussemburgo għandu t-tieni l-ogħla punteggħ fl-indikatur kompost dwar il-problemi u l-ilmenti tal-konsumaturi fl-EU-28 																				

* imqabbel mas-snin preċedenti abbaži ta' domandi paragunabbi biss

L-Ungerija

Konsumaturi	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018 [Pajjiż- EU-28]	Bejjiegħa bl-imnut	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018 [Pajjiż- EU-28]			
Għarfien tad-drittijiet tal-konsumatur*																				
Fiduċja fl-organizzazzjonijiet	-6,0	8,5	-2,0	1,5	11,2	6,5	1,1	83,8	18,3	Għarfien tad-drittijiet tal-konsumatur*	-3,0	7,7	0,3	-7,6	-4,5	-6,2	43,7	-9,9		
Fiduċja fl-awtoritajiet pubbliċi	-9,0	11,1	-3,0	3,8	7,3	6,8	2,0	86,0	22,6											
Fiduċja seriegħha bl-imnut u l-fornituri tas-servizzi	-2,8	7,3	-2,4	-4,8	21,4	6,2	2,8	84,5	12,1											
Fiduċja fl-NGOs	-6,0	7,1	-0,6	5,6	5,1	6,6	-1,5	81,0	20,2											
Fiduċja fil-mekkaniżmi ta' rimedju	1,3	-0,2	7,3	1,5	1,4	-14,0	12,7	38,3	0,4											
Fiduċja fl-ADR	5,9	6,0	1,4	-4,0	3,3	-19,2	14,4	45,3	2,3											
Fiduċja fil-qrat	-3,3	-6,5	13,2	7,1	-0,6	-8,7	11,1	31,2	-1,5											
Fiduċja fis-sigurta tal-prodotti	1,7	1,9	-1,3	3,5	1,2	4,4	0,1	78,7	9,0											
Fiduċja fl-asserzonijiet ambjentali						12,9	0,2	78,0	22,7											
Fiduċja fix-xiri online domestiku					1,6	15,0	10,2	71,4	-0,3											
Għarfien u Fiduċja																				
Għarfien tad-drittijiet tal-konsumatur*											-3,0	7,7	0,3	-7,6	-4,5	-6,2	43,7	-9,9		
Fiduċja fis-sigurta tal-prodotti																				
Fiduċja fl-asserzonijiet ambjentali																				
Fiduċja fil-bejgh online domestiku																				
Konformità u infurzar																				
Esponenti għal-prattiki kummerċjali żleali						-8,7	4,0	25,5	3,1	Prevalenza ta' prattiki kummerċjali żleali						-13,3	-4,7	29,3	1,0	
Prattiki ileċċi tħoṛjan						-4,9	-2,5	12,4	1,2	Konformità mal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur						-4,6	5,8	63,4	-5,6	
										Infurzar tal-leġiżlazzjoni tal-konsumatur u tas-sigurta tal-prodotti						0,2	-4,1	8,5	74,8	12,9
Soluzzjoni ghall-ilmenti u t-Tilwim																				
Problemi u lmenti (indikatur kompost)						0,8	2,8	89,8	1,3	Partecipazzjoni fil-mekkaniżmi tal-ADR						5,2	7,5	57,5	27,1	
Problemi mhux negħiġibbi, iżda l-ebda lmenti						1,9	-7,4	7,4	-6,2											
L-ebda problema ffaccjata					0,8	2,7	2,6	76,0	-2,0											

I Għarfien u Fiduċja



Konformità u Infurzar



Soluzzjoni ghall-ilmenti u t-



■ Il-fiduċja tal-konsumaturi f'organizzazzjonijiet fl-Ungerija hija l-oghla fost it-28 Stat Membru tal-UE, bl-ogħla fiduċja fl-awtoritajiet pubbliċi, il-bejjiegħha bl-imnut u l-fornituri tas-servizzi fl-EU-28

■ Il-fiduċja tal-konsumaturi fil-bejjiegħha bl-imnut u l-fornituri tas-servizzi fl-Ungerija zidiet b'madwar nofs mill-2008, bl-akbar żieda osservata fil-perjodu 2012-2014

■ Il-fiduċja tal-konsumaturi fl-asserzonijiet ambjentali fl-Ungerija hija t-tieni l-oghla fl-EU-28

■ Hemm xejja kostanti fil-fiduċja li qed idher minn nofs mill-2012, bl-akbar żieda osservata fil-perjodu 2014-2016

■ Il-fiduċja tal-bejjiegħha bl-imnut fis-sigurta tal-prodotti fl-Ungerija hija t-tielet mill-oghla fost it-28 Stat Membru tal-UE

■ Il-fiduċja tal-bejjiegħha bl-imnut fil-bejgh online fl-Ungerija huwa l-aktar baxx fost it-28 Stat Membru tal-UE

■ L-Ungerija għandha t-tielet l-oghla perċentwal ta' bejjiegħha bl-imnut fl-EU-28 li x'aktar jahsbu li l-leġiżlazzjoni dwar il-konsumaturi u s-sigurta tal-prodotti hija infurzata

■ L-Ungerija għandha t-tielet l-oghla perċentwal ta' bejjiegħha bl-imnut fl-EU-28 li x'aktar jahsbu li l-leġiżlazzjoni dwar il-konsumaturi u s-sigurta tal-prodotti hija infurzata

■ Il-perċentwal ta' konsumaturi Ungerizi li Itaqgħiha ma' problemi li mhumiex negħiġibbi li madankollu ma l-mentaww dwarhom huwa t-tielet l-aktar baxx fost it-28 pajiż-
EU-28

■ Il-perċentwal tal-bejjiegħha bl-imnut Ungerizi li huma konxji mill-mekkaniżmi ta' riżoluzzjoni alternattiva għat-tilwim (ADR) huwa t-tieni l-oghla fl-EU-28

■ L-Ungerija għandha t-tieni l-oghla perċentwal ta' bejjiegħha bl-imnut fl-EU-28 li x'aktar jahsbu li l-ġewwa alternattiva għat-tilwim (ADR)

■ L-Ungerija għandha t-tielet l-oghla perċentwal ta' bejjiegħha bl-imnut fl-EU-28 li x'aktar jahsbu li l-leġiżlazzjoni dward il-konsumaturi u s-sigurta tal-prodotti hija infurzata

* imqabel mas-snin preċedenti abbaži ta' domandi paragħunabbli biss

Malta										
Konsumaturi	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018 [EU-28]	Pajjiż- [EU-28]	
Għarfiex tad-drittijiet tal-konsumatur*										
Fiduċja fl-organizzazzjonijiet	-5,9	5,0	3,1	1,4	-0,3	0,2	11,1	76,1	10,6	
Fiduċja fl-awtoritajiet pubblici	-3,4	7,7	0,7	1,4	-2,2	2,1	13,3	83,5	20,1	
Fiduċja fil-bejjiegħha bl-imnut u l-fornituri tas-servizzi	-12,5	3,4	5,6	-6,6	15,7	-3,2	14,7	73,6	1,3	
Fiduċja fl-NGOs	-1,9	4,1	3,0	9,3	-14,2	1,8	5,4	71,2	10,5	
Fiduċja fil-mekkaniżmi ta' rimedju	0,2	2,8	6,2	4,0	3,0	0,0	6,5	44,7	6,8	
Fiduċja fl-ADR	2,4	1,1	9,6	1,4	4,8	0,8	12,6	61,7	18,7	
Fiduċja fil-qratxi	-2,0	4,5	2,7	6,7	1,2	-0,8	0,3	27,6	-5,1	
Fiduċja fis-sigurtà tal-prodotti	-19,3	13,0	2,0	-0,2	-6,1	-5,7	3,5	64,7	-4,9	
Fiduċja fl-asserzjonijiet ambjentali						-7,2	11,5	62,2	6,9	
Fiduċja fix-xiri online domestiku					9,2	7,0	13,2	64,2	-7,5	
Għarfiex u Fiduċja										
Għarfiex tad-drittijiet tal-konsumatur*									36,5	-15,2
									-0,6	-8,7
									-11,1	-5,0
									41,3	-12,3
Bejjiegħha bl-imnut										
	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018 [EU-28]	Pajjiż- [EU-28]	
Għarfiex u Fiduċja										
Għarfiex tad-drittijiet tal-konsumatur*									36,5	-15,2
									-0,6	-8,7
									-11,1	-5,0
									41,3	-12,3
Konformità u infurzar										
Esponenti għal pratteki kummerċjali żleali					5,4	-5,4	15,0	-7,4		
Pratteki il-leċċi oħra jn					6,2	-6,1	11,8	0,6		
									-4,9	-9,9
									20,2	-8,1
Prevalenza ta' pratteki kummerċjali żleali										
Konformità mal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur										
Infurzar tal-leġiżlazzjoni tal-konsumatur u tas-sigurtà tal-prodotti										
									1,0	5,7
									72,9	3,9
									-3,6	15,1
									-6,5	65,2
										3,3
Soluzzjoni ghall-Ilmenti u t-Tilwim										
Problemi u lmenti (indikatur kompost)					-3,7	2,9	88,9	0,5		
Problemi mhux negligibbi, iżda l-ebda lment					5,1	-0,9	18,4	4,8		
L-ebda problema ffaċċjata				1,5	-6,8	5,5	82,9	4,9		
Parteċċipazzjoni fil-mekkaniżmi tal-ADR									8,8	-33,7
									28,6	-1,8



- Il-konsumaturi f'Malta għandhom it-tieni l-oghla fiduċja fl-awtoritajiet pubblici u t-tielet l-oghla fiduċja fl-NGOs fl-EU-28
- Hemm xejja kostanti fil-fiduċja tal-konsumaturi f'mekkaniżmi ta' soluzzjoni alternattiva għat-tilwim (ADR) f'Malta, li aktar minn irduppjat mill-2008, u dan irriżulta fl-ghola valur fost it-28 Stat Membru tal-UE. L-akbar żieda hija osservata fil-perjodu 2016-2018
- Hemm xejja kostanti fil-fiduċja tal-konsumaturi fix-xiri online f'Malta li kważi rduppjat mill-2012, bl-akbar żieda osservata fil-perjodu 2016-2018
- Il-fiduċja tal-bejjiegħha bl-imnut fis-sigurtà tal-prodotti f'Malta hija t-tieni l-inqas fost it-28 Stat Membru tal-UE

* imqabbel mas-snin precedenti abbażi ta' domandi paragunabbi biss

In-Netherlands

Konsumaturi	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018 [EU-28]	Pajjiż- [EU-28]	Bejjiegħha bl-imnut	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018 [EU-28]	Pajjiż- [EU-28]		
Għarfien tad-drittijiet tal-konsumatur*																					
Fiduċja fl-organizzazzjonijiet	-10,0	5,4	0,4	4,0	0,5	-3,9	2,7	75,9	10,4	Għarfien u Fiduċja											
Fiduċja fl-awtoritajiet pubbliċi	-6,4	4,4	2,3	10,2	-2,1	-2,1	3,8	78,1	14,7	Għarfien tad-drittijiet tal-konsumatur*											
Fiduċja fil-bejjiegħha bl-imnut u l-fornituri tas-servizzi	-9,7	9,2	-8,2	-5,0	16,8	-1,7	4,2	81,5	9,2		-0,5	15,6	4,1	-5,3	0,5	0,6	56,3	2,7			
Fiduċja fl-NGOs	-13,9	2,5	7,1	6,9	-13,3	-7,9	0,2	68,2	7,4												
Fiduċja fil-mekkaniżmi ta' rimedju	-15,7	9,5	7,8	-2,8	1,5	-8,4	7,6	47,0	9,1												
Fiduċja fl-ADR	-18,1	11,8	6,4	-5,3	5,2	-11,9	8,1	51,4	8,4												
Fiduċja fil-qrat	-13,3	7,2	9,3	-0,2	-2,2	-4,9	7,0	42,5	9,8												
Fiduċja fis-sigurtà tal-prodotti	14,3	8,3	5,7	2,5	-4,3	-3,0	3,1	81,9	12,3	Fiduċja fis-sigurtà tal-prodotti							-6,2	1,7	-2,1	82,9	8,5
Fiduċja fl-asserżjonijiet ambjentali						-2,5	6,5	55,3	0,0	Fiduċja fl-asserżjonijiet ambjentali							-6,1	4,4	64,3	-6,5	
Fiduċja fix-xri online domestiku						4,4	9,9	0,4	80,6	Fiduċja fil-bejjgħ online domestiku							-4,6	1,8	62,8	7,9	
Konformità u infurzar																					
Esponenti għal pratteċi kummerċjali żleali						-0,6	-1,6	14,1	-8,4	Prevalenza ta' pratteċi kummerċjali żleali							-4,5	-5,5	21,8	-6,5	
Pratteċi il-leċċi oħra						-0,1	-2,1	5,0	-6,3	Konformità mal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur							-1,1	-0,8	72,8	3,8	
										Infurzar tal-leġiżlazzjoni tal-konsumatur u tas-sigurtà tal-prodotti							-2,7	-0,1	1,1	67,7	5,8
Soluzzjoni ghall-Ilmenti u t-Tilwim																					
Problemi u Ilmenti (indikatur kompost)						1,0	0,3	90,4	1,9	Partecipazzjoni fil-mekkaniżmi tal-ADR							-2,9	1,0	43,5	13,1	
Problemi mhux negligibbi, iżda l-ebda l-ment						1,6	-1,0	8,0	-5,5												
L-ebda problema ffraċċjata						13,8	-0,7	0,2	77,8	-0,1											

Għarfien u Fiduċja



Konformità u Infurzar



Soluzzjoni ghall-Ilmenti u t-Tilwim



- Il-fiduċja tal-konsumatur fis-sigurtà tal-prodotti fin-Netherlands huwa it-tielet l-ogħla fost it-28 Stat Membru tal-UE
- In-Netherlands għandhom it-tielet l-ogħla punteggj tal-UE fl-indikatur kompost dwar il-konformità u l-infurzar fost it-28 Stat Membru tal-UE
- In-Netherlands għandhom it-tielet l-inqas perċentwal ta' konsumaturi fl-EU-28 li x'aktarx ikunu esposti għal pratteċi kummerċjali żleali jew pratteċi il-leċċi oħra, rispettivament

* imqabel mas-snin preċedenti abbaži ta' domandi paragħunabbli biss

L-Awstrija

Konsumaturi	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018	Pajjiż- EU-28	Bejjiegha bl-imnut	Għarfien u Fiduċja	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018	Pajjiż- EU-28												
Għarfien tad-drittijiet tal-konsumaturi*																																
Fiduċja fl-organizzazzjoni jet	4,0	6,7	1,8	-3,5	-0,9	7,7	-8,8	74,3	8,9																							
Fiduċja fl-awtoritatjet pubbliċi	-1,2	10,9	0,0	-3,2	6,4	3,6	-1,9	81,7	18,3																							
Fiduċja fil-bejjiegħa bl-imnut u l-fornituri tas-servizzi	7,1	6,6	3,8	-9,1	8,4	2,3	-1,7	81,5	9,1																							
Fiduċja fl-NGOs	6,2	2,6	1,6	1,8	-17,4	17,3	-22,7	59,9	-0,9																							
Fiduċja fil-mekkaniżmi ta' rimedju	3,9	11,2	5,1	-9,1	2,4	12,9	-9,3	48,0	10,1																							
Fiduċja fl-ADR	3,6	15,5	2,3	-9,6	-0,7	14,2	-9,0	52,1	9,1																							
Fiduċja fil-qrati	4,1	6,9	7,9	-8,5	5,4	11,7	-9,5	43,9	11,2																							
Fiduċja fis-sigurtà tal-prodotti	11,7	8,2	-8,5	1,8	6,1	11,3	-17,3	72,7	3,0																							
Fiduċja fl-asserżjonijiet ambjentali								20,9	-16,3	65,5	10,2																					
Fiduċja fix-xiri online domestiku								7,1	16,1	-1,3	81,0	9,3																				
Konformità u infurzar																																
Esponenti għal praktiki kummerċjali żleali								-8,6	8,5	11,7	-10,7																					
Prattiki il-leċċi tħorrajn								-5,4	2,3	4,4	-6,9																					
Soluzzjoni għall-ilmenti u t-Tilwim																																
Problemi u lmenti (indikator kompost)								-1,8	3,4	93,6	5,2																					
Problemi mhux negħiġibbi, iżda l-ebda lment								20,4	-10,9	13,2	-0,3																					
L-ebda problema ffaċċjata								2,8	0,5	5,2	88,6	10,6																				
Għarfien u Fiduċja											Konformità u Infurzar																					
																																
																																
■ Il-fiduċja tal-konsumaturi fil-mekkaniżmi ta' rimedju fl-Awstrija hija t-tielet l-oħra fost it-28 Stat Membru tal-UE, bit-tielet l-oħra fiduċja fil-qrati fl-EU-28																																
■ Il-fiduċja fix-xiri online fl-Awstrija żdie det bi ftit aktar minn terz mill-2012, bl-akbar zieda osservata fil-periodu 2014-2016																																
■ L-Awstrija għandha il-perċentwal it-tieni l-aktar baxx u l-aktar perċentwal baxx ta' konsumaturi fl-EU-28 li x'aktar ikunu esposti għal praktiki kummerċjali żleali u għal praktiki il-leċċi tħorrajn, rispettivament																																
■ L-Awstrija għandha l-oħra puntegħ fl-indikator kompost u l-ilmimenti tal-konsumaturi fl-EU-28																																
■ Il-perċentwal ta' konsumaturi Awstrijak li ma itaqgħu mal-ebda problema huwa t-tieni l-oħra fost it-28 pajjiż tal-UE																																

* imqabbel mas-snin preċedenti abbaži ta' domandi paragunabbli biss

II-Polonja

Konsumaturi	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018 EU-28	Pajjiż- EU-28	Bejjiegħha bl-imnut	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018 EU-28	Pajjiż- EU-28
Għarfiex tad-drittijiet tal-konsumatur*				-1,0	-1,9	4,5	1,1	49,4	4,6	Għarfiex u Fiduċja									
Fiduċja fl-organizzazzjonijiet	-2,3	8,5	7,7	-4,8	6,7	5,7	1,4	67,9	2,4	Għarfiex tad-drittijiet tal-konsumatur*									
Fiduċja fl-awtoritajiet pubbliċi	-2,2	8,7	7,4	-6,7	6,8	7,5	1,0	59,3	-4,1		4,5	-2,4	4,3	3,2	-1,1	-0,2	49,3	-4,3	
Fiduċja fil-bejjiegħha bl-imnut u l-fornituri tas-servizzi	-1,4	10,3	4,4	-5,6	12,6	6,1	1,1	75,7	3,4										
Fiduċja fl-NGOs	-3,4	6,5	11,2	-2,2	0,7	3,4	2,0	68,8	8,0										
Fiduċja fil-mekkaniżmi ta' rimedju	-3,2	6,6	2,3	0,3	3,0	-1,3	-2,2	32,0	-5,9										
Fiduċja fl-ADR	-2,6	10,1	-2,2	1,2	1,5	-0,9	-1,1	39,7	-3,3										
Fiduċja fil-qrat	-3,8	3,1	6,8	-0,6	4,5	-1,8	-3,3	24,2	-8,5										
Fiduċja fis-sigurtà tal-prodotti	-19,0	16,4	-2,2	0,4	5,7	8,0	-2,0	76,4	6,8										
Fiduċja fl-asserżjonijiet ambjentali						4,4	4,0	68,2	12,9										
Fiduċja fix-xri online domestiku						-3,3	9,3	-0,3	66,4	-5,3									
										Konformità u infurzar									
Esponenti għal-prattiki kummerċjali żleali						-4,4	-0,8	31,3	8,9	Prevalenza ta' prattekk kummerċjali żleali									
Prattiki ileċċi tħoṛjan						-2,9	-2,0	10,6	-0,6	Konformità mal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur									
										Infurzar tal-leġiżlazzjoni tal-konsumatur u tas-sigurtà tal-prodotti									
										Soluzzjoni ghall-Ilmenti u t-Tilwim									
Problemi u l-Ilmenti (indikatur kompost)						1,8	1,1	88,2	-0,3	Parteċċapazzjoni fil-mekkaniżmi tal-ADR									
Problemi mhux negħiġibbi, iżda l-ebda l-Ilment						-2,8	0,5	10,8	-2,8										
L-ebda problema ffacċċjata					4,3	1,5	4,6	76,0	-2,0										

Għarfiex u Fiduċja



Konformità u Infurzar



Soluzzjoni ghall-Ilmenti u t-Tilwim



■ Hemm xejra kostanti fil-fiduċja tal-konsumaturi fil-bejjiegħha bl-imnut u l-fornituri tas-servizzi fil-Polonja li ždiedet b'aktar minn tliet darbiet mill-2008, bl-akbar żieda osservata fil-perjodu 2012-2014

■ Il-fiduċja tal-konsumaturi f'asserżjonijiet ambjentali fil-Polonja hija t-tielet l-oħra fost it-28 Stat Membru tal-UE

■ Il-Polonja għandha t-tieni l-inqas pунteggħi tal-UE fl-indikatur kompost dwar il-konformità u l-infurzar fost it-28 Stat Membru tal-UE

■ Il-Polonja għandha l-oħra perċentwal ta' bejjiegħha bl-imnut fl-EU-28 li x'aktarx itaqgħu ma prattekk kummerċjali żleali mill-kompetituri domestiċi tagħhom

■ Il-Polonja għandha l-anqas perċentwal ta' bejjiegħha bl-imnut fl-EU-28 li x'aktarx jaħsbu li l-leġiżlazzjoni dwar il-konsumaturi u s-sigurtà tal-prodotti hija infurzata

* imqabel mas-snin preċedenti abbaži ta' domandi paragħunabbli biss

II-Portugall

Konsumaturi	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018	Pajjiż-EU-28	Bejjiegħha bl-imnut	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018	Pajjiż-EU-28										
Għarfiex tad-drittijiet tal-konsumatur*																													
Fiduċja fl-organizzazzjonijiet	16,1	-0,5	3,6	6,6	-4,0	0,8	1,4	63,2	-2,2	Għarfiex tad-drittijiet tal-konsumatur*																			
Fiduċja fl-awtoritajiet pubbliċi	18,5	-3,3	1,0	2,1	-1,1	4,7	2,8	62,5	-0,9																				
Fiduċja fl-bejjiegħha bl-imnut u l-fornituri tas-servizzi	7,4	6,7	4,9	8,5	-2,7	-2,6	4,1	62,1	-10,2																				
Fiduċja fl-NGOs	22,5	-4,7	5,0	9,1	-8,2	0,3	-2,8	65,1	4,3																				
Fiduċja fil-mekkaniżmi ta' rimedju	6,1	1,0	11,4	2,4	-4,4	3,9	-6,4	27,7	-10,1																				
Fiduċja fl-ADR	13,1	-0,2	12,9	0,8	-5,5	2,5	-6,1	33,5	-9,5																				
Fiduċja fil-qrat	-0,8	2,2	10,0	4,1	-3,3	5,3	-6,7	21,9	-10,8																				
Fiduċja fis-sigurtà tal-prodotti	-2,3	9,8	-8,4	7,7	-4,6	1,7	0,7	62,2	-7,5																				
Fiduċja fl-asserżjonijiet ambientali						-0,6	-2,5	56,9	1,5																				
Fiduċja fix-xiri online domestiku					-1,8	2,0	4,2	43,4	-28,2																				
Għarfiex u Fiduċja																													
Għarfiex tad-drittijiet tal-konsumatur*											-11,5	11,2	4,1	-5,6	0,9	1,3	55,5	1,9											
Konformità u infurzar																													
Esponenti għal-prattiki kummerċjali żleali						0,8	0,2	20,9	-1,6	Prevalenza ta' prattiki kummerċjali żleali							-6,0	4,1	30,7	2,4									
Prattiki il-leċċi oħrajn						-2,1	0,8	10,2	-1,1	Konformità mal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur							5,8	-0,5	59,8	-9,2									
										Infurzar tal-leġiżlazzjoni tal-konsumatur u tas-sigurtà tal-prodotti							-12,5	8,2	-4,0	60,3	-1,6								
Soluzzjoni ghall-ilmenti u t-Tilwim																													
Problemi u lmenti (indikatur kompost)						-2,6	1,6	89,4	1,0	Partecipazzjoni fil-mekkaniżmi tal-ADR							21,6	-6,9	45,3	14,9									
Problemi mhux negligibbi, iżda l-ebda lmenti						5,2	-3,3	12,4	-1,1																				
L-ebda problema ffaccjata					4,2	-4,6	2,5	82,5	4,6																				
Għarfiex u Fiduċja										Konformità u Infurzar																			
																													
Soluzzjoni ghall-ilmenti u t-Tilwim																													
■ Il-konsumaturi fil-Polonia għandhom it-tielet l-anqas fiduċja fil-bejjiegħha bl-imnut u fil-fornituri tas-servizzi fl-EU-28																													
■ Il-fiduċja tal-konsumaturi fil-mekkaniżmi ta' rimedju fil-Portugall hija t-tielet l-anqas fost it-28 Stat Membru tal-UE																													
■ Il-fiduċja tal-konsumaturi fix-xiri online fil-Portugall hija l-aktar baxxa fost it-28 pajjiż tal-UE																													

* imqabbel mas-snin preċedenti abbażi ta' domandi paragunabbi biss

Ir-Rumanija

Konsumaturi	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018 [Pajjiż-EU-28]	Bejjiegħha bl-imnut	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018 [Pajjiż-EU-28]	
Għarfiex tad-drittijiet tal-konsumatur*																		
Fiduċja fl-organizzazzjonijiet	12,2	-0,9	6,1	0,4	3,7	7,3	-2,2	59,1	-6,3	Għarfiex tad-drittijiet tal-konsumatur*	9,9	-3,1	1,7	10,7	-1,4	0,7	55,6	2,0
Fiduċja fl-awtoritajiet pubbliċi	11,5	-3,1	6,9	-1,1	1,9	5,4	-2,7	53,0	-10,3									
Fiduċja fl-bejjiegħha bl-imnut u l-fornituri tas-servizzi	12,9	0,0	6,3	-2,8	14,2	7,1	2,3	72,1	-0,2									
Fiduċja fl-NGOs	12,2	0,4	5,0	5,1	-5,0	9,3	-6,3	52,3	-8,5									
Fiduċja fil-mekkaniżmi ta' rimedju	9,9	0,1	13,7	2,3	-2,7	7,7	-10,0	46,0	8,1									
Fiduċja fl-ADR	12,9	0,7	13,1	-0,2	-2,0	7,0	-11,3	49,3	6,3									
Fiduċja fil-qrat	7,0	-0,5	14,3	4,8	-3,3	8,3	-8,8	42,6	9,9									
Fiduċja fis-sigurtà tal-prodotti	-3,5	7,1	7,9	0,7	3,1	6,6	-4,5	51,0	-18,7									
Fiduċja fl-asserżjonijiet ambjentali						8,9	-3,2	54,7	-0,6									
Fiduċja fix-xri online domestiku						9,0	7,1	2,4	58,7	-12,9								
Għarfiex u Fiduċja																		
Għarfiex tad-drittijiet tal-konsumatur*										9,9	-3,1	1,7	10,7	-1,4	0,7	55,6	2,0	
Fiduċja fis-sigurtà tal-prodotti																		
Fiduċja fl-asserżjonijiet ambjentali																		
Fiduċja fil-bejgh online domestiku																		
Konformità u infurzar																		
Esponenti għal-prattiki kummerċjali żleali						-5,3	1,5	21,5	-0,9	Prevalenza ta' pratteki kummerċjali żleali						-3,7	-1,1	36,5
Prattiki ileċċi tħoṛjan						-5,0	-1,3	14,4	3,2	Konformità mal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur						0,0	4,4	75,4
										Infurzar tal-leġiżlazzjoni tal-konsumatur u tas-sigurtà tal-prodotti						-4,6	-4,3	68,1
																	6,2	
Soluzzjoni ghall-ilmenti u t-Tilwim																		
Problemi u lmenti (indikatur kompost)						0,0	-0,7	83,0	-5,4	Partecipazzjoni fil-mekkaniżmi tal-ADR						-6,4	9,8	31,1
Problemi mhux negligibbi, iżda l-ebda lmenti						-10,3	-0,8	28,4	14,8									
L-ebda problema ffacċjata						-7,2	-2,1	-2,6	72,8	-5,2								

Għarfiex u Fiduċja



Konformità u Infurzar



Soluzzjoni ghall-ilmenti u t-



■ Il-fiduċja tal-konsumaturi fil-bejjiegħha bl-imnut u l-fornituri tas-servizzi fir-Rumanija żidiet b'aktar mid-doppju mill-2008, bl-akbar żieda osservata fil-perjodu 2012-2014

■ Il-fiduċja tal-konsumaturi fis-sigurtà tal-prodotti fir-Rumanija hija t-tieni l-aktar baxxa fost it-28 Stat Membru tal-UE

■ Wara t-tkabbir konsistenti tagħha, il-fiduċja fix-xri online fir-Rumanija żidiet bi' kważi nofs mill-2012, bl-akbar żieda osservata fil-perjodu 2012-2014

■ Il-fiduċja tal-bejjiegħha bl-imnut fis-sigurtà tal-prodotti fir-Rumanija hija t-tielet l-aktar baxxa fost it-28 pajjiż tal-UE

■ Ir-Rumanija għandu t-tieni l-inqas puntegg fl-indikatur kompost dwar il-problemi u l-ilmenti tal-konsumaturi fl-EU-28

* imqabbel mas-snin preċedenti abbażi ta' domandu paragħunabbli biss

Is-Slovenja

Konsumaturi	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018	Pajjiż-EU-28	Bejjiegħha bl-imnut	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018	Pajjiż-EU-28		
Għarfiex tad-drittijiet tal-konsumatur*																					
Fiduċja fl-organizzazzjonijiet	3,1	0,1	-7,2	0,7	0,4	8,9	1,3	59,1	-6,4	Fiduċja u Fiduċja	Għarfiex tad-drittijiet tal-konsumatur*	-8,1	1,7	4,6	-1,0	-4,3	-1,3	46,0	-7,6		
Fiduċja fl-awtoritajiet pubbliċi	2,6	-1,3	-9,2	0,6	-0,3	9,8	5,8	48,4	-15,0												
Fiduċja bl-bejjiegħha bl-imnut u l-fornituri tas-servizzi	4,1	5,7	-6,7	-8,2	10,3	7,0	1,1	73,5	1,2												
Fiduċja fl-NGOs	2,7	-4,0	-5,6	9,7	-8,9	9,7	-3,1	55,4	-5,4												
Fiduċja fil-mekkaniżmi ta' rimedju	-5,2	-1,5	-2,7	9,8	-8,6	21,3	-1,2	41,6	3,7												
Fiduċja fl-ADR	-2,8	-5,3	-0,5	3,1	-4,8	5,3	-5,7	28,9	-14,2												
Fiduċja fil-qrati	-7,6	2,3	-4,8	16,5	-12,5	37,3	3,3	54,2	21,5												
Fiduċja fis-sigurtà tal-prodotti	-10,8	4,3	-7,4	4,2	-10,3	0,6	9,2	69,1	-0,6												
Fiduċja fl-asserżjonijiet ambjentali						-0,9	1,0	49,4	-5,9												
Fiduċja fix-xri online domestiku						-5,4	11,9	1,4	62,8	-8,9											
Konformità u infurzar																					
Esponenti għal-prattiki kummerċjali żleali						4,1	-3,6	19,7	-2,7	Prevalenza ta' prattekk kummerċjali żleali							5,8	-5,8	25,8	-2,5	
Prattiki ileċċi tħarran						0,3	-1,8	7,8	3,4	Konformità mal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur							3,5	2,3	60,6	-8,4	
										Infurzar tal-leġiżlazzjoni tal-konsumatur u tas-sigurtà tal-prodotti							-7,1	4,3	3,3	57,7	-4,2
Soluzzjoni ghall-Ilmenti u t-Tilwim																					
Problemi u l-Ilmenti (indikatur kompost)						1,0	-1,3	91,7	3,2	Parteċċapazzjoni fil-mekkaniżmi tal-ADR							16,1	-3,9	43,3	12,9	
Problemi mhux negħiġibbi, iżda l-ebda l-Ilment						-6,8	2,0	13,6	0,1												
L-ebda problema ffaċċċjata						8,9	-0,7	-2,0	84,4	6,4											



- Il-konsumaturi fis-Slovenja għandhom it-tieni l-aktar livell baxx ta' fiduċja fl-awtoritajiet pubbliċi fl-EU-28
- Il-konsumaturi Sloveni għandhom l-anqas fiduċja fil-mekkaniżmi tas-soluzzjoni alternattiva għat-tilwim (ADR) fl-EU-28, filwaqt li l-fiduċja tal-konsumatur fil-qrati hija l-ogħla fost it-28 pajjiż tal-UE
- Il-fiduċja tal-konsumatur fil-qrati fis-Slovenja kważi triplat mill-2008, bl-akbar zieda osservata fil-perjodu 2014-2016
- Il-fiduċja tal-bejjiegħha bl-imnut bl-bejgħ online fis-Slovenja hija l-ogħla fost it-28 Stat Membru tal-UE

* imqabel mas-snin preċedenti abbażi ta' domandi paragħunabbli biss

Is-Slovakja

Konsumaturi	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018 [EU-28]	Pajjiż- [EU-28]	Bejjiegħha bl-imnut	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018 [EU-28]	Pajjiż- [EU-28]			
Għarfiex tad-drittijiet tal-konsumatur*				3,5	5,1	3,0	-1,6	57,9	13,1	Għarfiex u Fiduċja												
Fiduċja fl-organizzazzjonijiet	-0,9	1,5	6,5	1,7	-0,2	0,5	4,2	61,2	-4,3	Għarfiex tad-drittijiet tal-konsumatur*							21,3	-12,1	3,6	-1,2		
Fiduċja fl-awtoritajiet pubbliċi	-0,8	1,4	6,8	-3,6	1,5	0,0	4,0	54,8	-8,6													
Fiduċja fl-bejjiegħha bl-imnut u l-fornituri tas-servizzi	0,7	2,4	6,5	-0,2	10,8	1,3	6,6	80,2	7,9													
Fiduċja fl-NGOs	-2,6	0,6	6,1	8,9	-12,8	0,4	1,8	48,6	-12,2													
Fiduċja fil-mekkaniżmi ta' rimedju	2,1	2,3	7,7	6,4	7,4	-13,5	-2,0	25,1	-12,8													
Fiduċja fl-ADR	4,1	3,3	6,6	10,3	9,5	-18,4	0,3	32,8	-10,2													
Fiduċja fil-qrat	0,2	1,4	8,8	2,5	5,3	-8,6	-4,3	17,4	-15,3													
Fiduċja fis-sigurtà tal-prodotti	4,9	9,5	-12,2	1,3	-6,2	8,4	6,9	72,4	2,7								-2,2	7,0	0,4	78,5	4,1	
Fiduċja fl-asserzjonijiet ambjentali						1,8	-1,2	52,1	-3,2								2,3	-3,9	57,8	-13,0		
Fiduċja fix-xri online domestiċku					-1,7	8,0	7,2	71,3	-0,3								-1,0	-7,1	35,4	-19,5		
Konformità u infurzar																						
Esponenti għal-prattiki kummerċjali żleali						-2,1	0,3	30,1	7,7	Prevalenza ta' prattiki kummerċjali żleali								-1,9	-9,1	38,3	10,0	
Prattiki il-leċċi oħrajn						-4,2	-3,9	9,9	-1,3	Konformità mal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur								-3,3	-1,6	55,8	-13,2	
										Infurzar tal-leġiżlazzjoni tal-konsumatur u tas-sigurtà tal-prodotti								-4,5	0,6	-3,5	47,8	-14,1
Soluzzjoni ghall-Ilmenti u t-Tilwim																						
Problemi u lmenti (indikatur kompost)						-0,3	2,6	90,9	2,4	Parteċċapazzjoni fil-mekkaniżmi tal-ADR								-4,4	1,8	21,6	-8,8	
Problemi mhux negligibbi, iżda l-ebda lment						2,9	-1,5	9,9	-3,7													
L-ebda problema ffaccjata					10,3	1,2	2,0	79,6	1,6													

Għarfiex u Fiduċja



Konformità u Infurzar



Soluzzjoni ghall-Ilmenti u t-Tilwim



- L-gharfiex dwar id-drittijiet tal-konsumatur li ġiandhom il-konsumaturi fis-Slovakja huwa t-tieni l-oghla fl-EU-28
- Il-fiduċja tal-konsumaturi f'asserzjonijiet ambjentali fis-Slovakja hija l-anqas fost l-EU-28. Dan ir-riżultat huwa prinċipalment xprunat mill-fiduċja tagħhom fil-qrat li hija l-aktar wahda baxxa fost l-EU-28
- Il-fiduċja fl-bejjiegħha bl-imnut f'bejgh online fis-Slovakja hija t-tielet l-aktar baxxa fost it-28 Stat Membru tal-UE
- Is-Slovakja għandha t-tielet l-inqas perċentwal ta' bejjiegħha bl-imnut fl-EU-28 li x'aktar jaħsbu li l-kompetituri domestiċi jikkonformaw mal-leġiżlazzjoni dwar is-sigurtà tal-prodotti u l-konsumaturi
- Is-Slovakja għandha t-tielet l-aktar perċentwal ta' bejjiegħha bl-imnut fl-EU-28 li x'aktar jaħsbu li l-leġiżlazzjoni dwar il-konsumaturi u s-sigurtà tal-prodotti hija infurzata

* imqabbel mas-snin preċedenti abbaži ta' domandi paragħunabbli biss

II-Finlandja

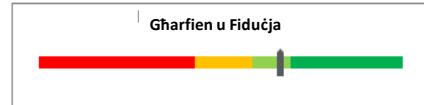
Konsumaturi	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018	Pajjiż-EU-28	Bejjieġha bl-imnūt	Għarfien u Fiduċja	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018	Pajjiż-EU-28		
Għarfien tad-drittijiet tal-konsumatur*				-8,6	-0,9	0,4	-3,1	35,6	-9,2	Għarfien tad-drittijiet tal-konsumatur*		4,6	-3,2	1,2	-6,3	-1,2	0,6	56,5	2,9			
Fiduċja fl-organizzazzjonijiet	-6,5	-2,5	4,5	0,1	3,3	-3,0	2,4	79,8	14,4													
<i>Fiduċja fl-awtoritajiet pubblici</i>	-4,9	-2,8	3,4	6,5	1,5	-5,3	3,7	82,9	19,5													
<i>Fiduċja fil-bejjiegħa bl-imnūt u l-fornituri tas-servizzi</i>	-10,9	-2,3	3,7	-7,8	10,8	0,3	-0,9	81,6	9,3													
<i>Fiduċja fl-NGOs</i>	-3,6	-2,4	6,3	1,4	-2,4	-3,9	4,5	75,1	14,3													
Fiduċja fil-mekkaniżmi ta' rimedju	-3,7	9,4	8,2	1,9	2,3	-7,8	1,4	45,6	7,7													
<i>Fiduċja fl-ADR</i>	0,0	7,9	7,4	7,6	-6,3	-4,6	0,9	58,9	15,9													
<i>Fiduċja fil-qrati</i>	-7,5	10,9	9,0	-3,9	11,0	-11,0	1,8	32,3	-0,5													
Fiduċja fis-sigurtà tal-prodotti	-4,2	2,4	-2,4	-0,2	-0,5	-8,3	3,6	84,5	14,9	Fiduċja fis-sigurtà tal-prodotti							-2,7	-1,7	-1,9	90,1	15,7	
Fiduċja fl-asserzjonijiet ambjentali							-6,1	6,9	64,3	Fiduċja fl-asserzjonijiet ambjentali							3,7	-0,8	85,3	14,5		
Fiduċja fix-xiri online domestiiku						-0,3	6,4	5,6	75,4	Fiduċja fil-bejjgħ online domestiiku							1,5	-3,3	69,9	15,0		
Konformità u infurzar																		0,5	0,3	32,4	4,1	
Esponent għal prattiki kummerċjali żleali						3,8	-4,1	25,6	3,2	Prevalenza ta' prattiki kummerċjali żleali												
Prattiki il-leċċi t-oħrajn						2,3	-0,7	7,4	-3,9	Konformità mal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur												
										Infurzar tal-leġiżlazzjoni tal-konsumatur u tas-sigurtà tal-prodotti							0,0	1,3	-2,3	72,5	10,6	
Soluzzjoni għall-ilmenti u t-Tilwim																						
Problemi u lmenti (indikatur kompost)							0,8	0,1	89,7	1,3	Parteċipazzjoni fil-mekkaniżmi tal-ADR											
<i>Problemi mhux negħiġibbi, iżda l-ebda l-menti</i>							-3,8	-0,9	4,8	-8,7												
<i>L-ebda problema ffaċċjuta</i>						3,5	0,9	0,3	73,0	-4,9												
																	1,4	7,3	52,2	21,8		



- Il-Finlandja għandha t-tieni l-oghla puntegg tal-UE fil-indikatur kompost tal-gharfiex u l-fiduċja fost it-28 Stat Membru tal-UE
 - Il-fiduċja tal-konsumaturi f'organizzazzjonijiet fil-Finlandja hija t-tieni l-oghla fost it-28 Stat Membru tal-UE, bit-tielet l-oghla fiduċja fl-awtoritajiet pubbliċi u bit-tieni l-oghla fiduċja fl-NGOs fl-EU-28
 - Il-konsumaturi Finlandiżi għandhom it-tieni l-oghla livell ta' fiduċja fil-mekkaniżmi tas-soluzzjoni alternativa għat-tilwim (ADR) fl-EU-28
 - Il-fiduċja tal-konsumaturi fis-sigurta tal-prodotti hija l-oghla fost it-28 pajeżiż tal-UE
 - Il-livelli ta' fiduċja tal-bejjiegħa bl-imnun fl-asserżonijiet dwar is-sigurta tal-prodotti u l-ambjent fil-Finlandja huma l-oghla fost it-28 Stat Membru tal-UE
 - Il-Finlandja għandha t-tielet l-oghla perċentwal ta' bejjiegħa bl-imnun fl-EU-28 li x'aktarx jaħsbu li l-kompetituri domestiċi tagħhom jikkonformaw mal-leġiżlazzjonijiet dwar is-sigurta tal-prodotti u l-konsumaturi
 - Il-Finlandja għandha t-tielet l-oghla puntegg ta' EU-dwar l-indikatur kompost għas-soluzzjoni tal-ilmenti u t-tilwim fost it-28 Stat Membru tal-UE
 - Il-perċentwal tal-konsumaturi Finlandiżi li habbu wiċċom ma' problemi mhux negligibbi idža li ma l-mentawx dwarhom huwa l-aktar baxx fl-EU-28
 - Il-perċentwal tal-bejjiegħha bl-imnun Finlandiżi li huma konxji mill-mekkaniżmi tas-soluzzjoni alternativa għat-tilwim (ADR) huwa l-oghla fl-EU-28
 - Il-Finlandja għandha t-tielet l-oghla perċentwal ta' bejjiegħha bl-imnun fl-EU-28 li x'aktarx ikunu involuti f'mekkaniżmi ta' soluzzjoni alternativa għat-tilwim (ADR)

* *imqabbel mas-snin precedenti abbaži ta' domandi paragunabbli biss*

L-Iżvezja



- Il-konsumaturi fl-lizvejja għandhom it-tielet l-anqas livell ta' fidu ja-faqid fil-qratu fl-EU-28
 - L-lizvejja għandha l-oħra penteegħ tal-UE dwar l-indiktor kompost għas-soluzzjoni tal-ilment u t-tilwim fost it-28 Stat Membru tal-UE
 - L-lizvejja għandha l-oħra perċentual ta' bejjegħha bl-imnuta fl-EU-28 li x'akarru inkun involuti f'mekkhanizmu ta' soluzzjoni alternativa għat-tilwim (ADR)

* *imgabbel mas-snin* precedenti abbaži ta' domandi paragunabbi biss

Ir-Renju Unit

Konsumaturi	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018	Pajjiż-EU-28	Bejjiegħha bl-imnut	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018	Pajjiż-EU-28		
Għarfien tad-drittijiet tal-konsumatur*																					
Fiduċja fl-organizzazzjonijiet	3,0	7,6	-2,8	0,6	-2,8	9,2	-13,5	71,8	6,3	Għarfien u Fiduċja											
Fiduċja fl-awtoritajiet pubbliċi	3,3	11,9	-3,2	-0,6	0,2	6,8	-10,0	74,2	10,8	Għarfien tad-drittijiet tal-konsumatur*											
Fiduċja fil-bejjiegħha bl-imnut u l-fornituri tas-servizzi	2,0	5,3	-5,7	-3,2	9,0	3,0	-6,3	79,6	7,3		-0,1	-3,4	4,3	-8,5	2,0	0,4	44,0	-9,6			
Fiduċja fl-NGOs	3,7	5,5	0,6	5,4	-17,7	17,9	-24,1	61,5	0,7												
Fiduċja fil-mekkaniżmi ta' rimedju	-4,2	16,7	-4,1	-6,5	-0,5	13,3	-16,9	44,6	6,7												
Fiduċja fl-ADR	2,3	12,0	-2,2	-14,0	0,4	15,5	-18,3	48,9	5,8												
Fiduċja fil-qrat	-10,8	21,5	-5,9	0,9	-1,5	11,1	-15,5	40,3	7,6												
Fiduċja fis-sigurtà tal-prodotti	-1,1	-1,0	2,8	-3,3	-1,0	10,6	-12,3	81,9	12,2	Fiduċja fis-sigurtà tal-prodotti							-1,9	1,2	-12,3	72,2	-2,2
Fiduċja fl-asserżjonijiet ambjentali						13,0	-18,0	63,1	7,8	Fiduċja fl-asserżjonijiet ambjentali							-2,1	3,2	79,8	9,0	
Fiduċja fix-xiri online domestiku						5,0	8,8	0,7	87,5	Fiduċja fil-bejjgħ online domestiku							-6,3	3,0	54,7	-0,2	
Konformità u infurzar																					
Esponenti għal-prattiki kummerċjali żleali						-15,8	16,3	20,2	-2,2	Prevalenza ta' pratteki kummerċjali żleali							0,4	-3,1	19,8	-8,5	
Prattiki il-leċċi oħrajn						-11,1	13,4	15,6	4,4	Konformità mal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur							-3,6	1,1	77,4	8,4	
										Infurzar tal-leġiżlazzjoni tal-konsumatur u tas-sigurtà tal-prodotti							-6,4	-4,0	0,0	73,1	11,2
Soluzzjoni ghall-Ilmenti u t-Tilwim																					
Problemi u lmenti (indikatur kompost)						1,8	-3,5	86,3	-2,2	Partecipazzjoni fil-mekkaniżmi tal-ADR							9,3	-18,7	16,8	-13,6	
Problemi mhux negħiġibbi, iżda l-ebda lment						19,3	-23,3	5,2	-8,4												
L-ebda problema ffaccjata					3,8	9,0	-16,0	66,3	-11,7												

Għarfien u Fiduċja



Konformità u Infurzar



Soluzzjoni ghall-Ilmenti u t-Tilwim



■ Il-fiduċja tal-konsumaturi fix-xiri online fir-Renju Unit hija l-oghla fost l-EU-28

■ Ir-Renju Unit għandu t-tielet pунtegg i aktar baxx fl-indikatur kompost dwar is-soluzzjoni ghall-Ilmenti u t-Tilwim fl-EU-28

■ Il-perċentwal ta' konsumaturi fir-Renju Unit li habbu wiċċhom ma' problemi mhux negħiġibbi iżda li ma l-mentawwix dwarhom huwa t-tieni l-inqas fl-EU-28

■ Il-perċentwal ta' konsumaturi fir-Renju Unit li ma itaqgħu mal-ebda problema huwa l-inqas fl-EU-28

* imqabbel mas-snin preċedenti abbaži ta' domandi paragħunabbli biss

L-Iżlanda

Konsumaturi	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018 [Pajjiż- EU-28]	Bejjiegħha bl-imnut	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018 [Pajjiż- EU-28]			
Għarfien tad-drittijiet tal-konsumatur*																				
Għarfien fl-organizzazzjonijiet						0,3	-3,6	4,5	-0,9	46,7	1,9									
<i>Fiduċja fl-awtoritajiet pubbliċi</i>						-5,7	12,2	0,7	0,8	60,3	-5,2									
<i>Fiduċja fil-bejjiegħha bl-imnut u l-fornituri tas-servizzi</i>						-4,3	16,6	0,1	5,5	50,9	-12,4									
<i>Fiduċja fl-NGOs</i>						-8,2	12,9	-0,9	-1,9	63,6	-8,7									
<i>Fiduċja fil-mekkaniżmi ta' rimedju</i>						-4,7	7,0	3,0	-1,3	66,4	5,6									
<i>Fiduċja fl-ADR</i>						-3,3	1,2	-5,1	-4,6	28,7	-9,2									
<i>Fiduċja fil-qrat</i>						-6,1	-6,3	-7,6	-3,5	26,3	-16,7									
Fiduċja fis-sigurtà tal-prodotti						-0,6	8,7	-2,7	-5,7	31,1	-1,6									
Fiduċja fl-asserzjonijiet ambientali						2,7	3,4	0,1	5,3	74,3	4,6									
Fiduċja fix-xiri online domestiku						9,3	6,9	1,4	79,3	7,7										
Għarfien u Fiduċja																				
Għarfien tad-drittijiet tal-konsumatur*										15,0	3,1	0,9	-9,6	-2,2	6,5	64,0	10,4			
Konformità u Infurzar																				
Esponent għal pratikk kummerċjali żleali								1,0	-1,0	11,2	-11,2	Prevalenza ta' pratikk kummerċjali żleali				-6,1	-2,0	21,7	-6,6	
Pratikk il-leċċi oħrajn								2,9	-3,3	10,3	-0,9	Konformità mal-leġiżazzjoni dwar il-konsumatur				0,4	0,1	74,1	5,1	
												Infurzar tal-leġiżazzjoni tal-konsumatur u tas-sigurtà tal-prodotti				-7,6	9,8	-8,3	48,8	-13,1
Soluzzjoni ghall-Ilmenti u t-Tilwim																				
Problemi u Ilmenti (indikatur kompost)								-1,1	-0,8	87,9	-0,6	Parteċipazzjoni fil-mekkaniżmi tal-ADR				-8,1	0,4	27,3	-3,1	
Problem iħixx negħiġibbi, iżda l-ebda l-ment								1,5	2,7	16,8	3,2									
<i>I-ebda problema ffaċċċata</i>						2,0	0,5	-1,6	78,0	0,0										

Għarfien u Fiduċja



Konformità u Infurzar



Soluzzjoni ghall-Ilmenti u t-Tilwim

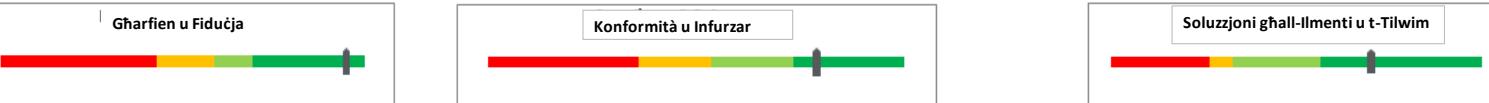


- Il-konsumaturi fl-żiż-żgħad għandhom it-tielet l-aktar livell baxx ta' fiduċja fl-awtoritajiet pubbliċi fost it-30 pajjiż
- Hemm xeja kostanti fil-fiduċja tal-konsumaturi f'mekkaniżmi ta' soluzzjoni alternattiva għat-tilwim (ADR) fl-żiż-żgħad li naqṣet kważi bin-nofs mill-2011, biex b'hekk irriżultat fl-anqas valur fost it-30 pajjiż. L-akbar tnaqqis huwa osservat fil-perjodu 2014-2016
- Il-fiduċja tal-konsumaturi fl-asserzjonijiet ambientali fl-żiż-żgħad hija t-tieni l-aktar baxxa fost it-30 pajjiż
- Il-bejjiegħha bl-imnut fl-żiż-żgħad għandha hija t-tielet l-oħra hija t-tieni l-aktar baxxa fost it-30 pajjiż
- Il-fiduċja tal-bejjiegħha bl-imnut fil-bejjġi online fl-żiż-żgħad hija t-tielet l-oħra hija t-tieni l-aktar baxxa fost it-30 pajjiż
- L-żiż-żgħad għandha t-tieni l-aktar percentwal baxx ta' konsumaturi fost it-30 il-pajjiż kollha li x'aktar ikunu esposti għal pratikk kummerċjali żleali
- L-żiż-żgħad għandha t-tieni l-aktar percentwal baxx ta' konsumaturi fost it-30 il-pajjiż kollha li x'aktar minn terz mill-2011, u dan wassal għat-tielet valur l-aktar baxxa fost it-30 pajjiż

* imqabbel mas-snin preċċedenti abbażi ta' domandi paragunabbli biss

In-Norveġja

Konsumaturi	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018 EU-28	Pajjiż- EU-28	Bejjiegħha bl-imnut	2009-2008	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2014-2012	2016-2014	2018-2016	2018 EU-28	Pajjiż- EU-28								
Għarfien tad-drittijiet tal-konsumatur*										2,3	-3,5	-0,5	1,1	52,7	7,9												
Fiduċja fl-organizzazzjonijiet										-5,0	9,0	-3,9	-1,4	71,6	6,1												
Fiduċja fl-awtoritajiet pubbliċi										-4,2	10,9	-1,9	-0,9	80,6	17,2												
Fiduċja fil-bejjiegħha bl-imnut u l-fornituri tas-servizzi										-11,9	22,0	-0,5	-2,6	75,7	3,4												
Fiduċja fl-NGOs										1,1	-6,0	-9,4	-0,7	58,4	-2,4												
Fiduċja fil-mekkaniżni ta' rimedju										-5,2	8,2	-8,3	-0,5	42,9	5,0												
Fiduċja fl-ADR										-8,8	8,7	-8,2	-0,2	47,0	4,0												
Fiduċja fil-qrat										-1,7	7,7	-8,4	-0,7	38,7	5,9												
Fiduċja fis-sigurtà tal-prodotti										0,1	1,0	1,6	-0,2	83,9	14,2												
Fiduċja fl-asserzjonijiet ambientali										0,8	-2,4	60,4	5,1														
Fiduċja fix-xiri online domestiku										5,1	7,9	-2,5	84,4	12,8													
Għarfien u Fiduċja																											
Għarfien tad-drittijiet tal-konsumatur*																		-6,5	4,4	4,6	-11,2	-3,0	3,7	57,8	4,2		
Fiduċja fis-sigurtà tal-prodotti																		-5,9	3,9	9,7	93,7	19,3					
Fiduċja fl-asserzjonijiet ambientali																		2,5	3,9	85,1	14,3						
Fiduċja fil-bejjiegħ online domestiku																		-9,0	10,0	60,8	5,9						
Konformità u Infurzar																											
Esponenti għal-prattiki kummerċjali żleali										0,7	-0,7	19,7	-2,7			Prevalenza ta' prattpi kummerċjali żleali							-5,3	-2,8	21,6	-6,7	
Prattiki il-leħiġi oħrajn										-0,7	-1,8	6,7	-4,6			Konformità mal-leġiżlazzjoni dwar il-konsumatur							-1,0	0,5	72,5	3,5	
																Infurzar tal-leġiżlazzjoni tal-konsumatur u tas-sigurtà tal-prodotti							6,3	-8,7	5,2	74,4	12,5
Soluzzjoni għall-Ilmenti u t-Tilwim																											
Problemi u lmenti (indikatur kompost)										-0,5	0,1	89,9	1,5			Parteċipazzjoni fil-mekkaniżni tal-ADR							-6,4	10,2	50,3	19,9	
Problemi mhux negligibbi, iżda l-ebda lment										-1,3	0,9	13,0	-0,6														
L-ebda problema ffaċċjata										18,5	-1,9	-1,6	78,1	0,2													



- In-Norveġja għandha t-tieni l-ogħla puntegg fl-indikatur kompost dwar l-għarfien u l-fiduċja fost it-30 pajjiż
- Il-fiduċja tal-konsumatur fis-sigurtà tal-prodotti fin-Norveġja hija t-tieni l-ogħla fost it-30 pajjiż
- Il-livelli ta' fiduċja tal-bejjiegħha bl-imnut fis-sigurtà tal-prodotti u fl-asserzjonijiet ambientali huma l-ogħla u t-tieni l-ogħla fost it-30 pajjiż, rispettivament

* imqabbel mas-snin precedenti abbażi ta' domandi paragunabbi biss

Kif tikkuntattja lill-UE?

Personalment

Madwar l-Unjoni Ewropea kollha hemm mijiet ta' centri ta' informazzjoni ta' Europe Direct. Tista' ssib l-indirizz tal-eqreb ċentru tiegħek fuq: https://europa.eu/european-union/contact_mt

Bit-telefon jew permezz tal-posta elettronika

Europe Direct huwa servizz li jwieġeb il-mistoqsijiet tiegħek dwar l-Unjoni Ewropea. Inti tista' tikkuntattja dan is-servizz:

- permezz ta' numru tat-telefon bla ħlas: 00 800 6 7 8 9 10 11 (ċerti operaturi jistgħu jitolbuk thallas għal dawn it-telefonati),
- fuq in-numru standard li ġej: +32 22999696 jew
- permezz ta' email fuq: https://europa.eu/european-union/contact_mt

Kif issib informazzjoni dwar l-UE

Online

Informazzjoni dwar l-Unjoni Ewropea bil-lingwi ufficjali kollha tal-UE hija disponibbli fuq is-sit web ta' Europa fuq: https://europa.eu/european-union/index_mt

Pubblikazzjonijiet tal-UE

Tista' tniżżejjew tordna pubblikazzjonijiet tal-UE mingħajr ħlas u anke bi ħlas minn:

<https://publications.europa.eu/mt/publications>. Tista' tikseb diversi kopji ta' pubblikazzjonijiet mingħajr ħlas billi tikkuntattja lil Europe Direct jew liċ-ċentru ta' informazzjoni lokali tiegħek (ara https://europa.eu/european-union/contact_mt).

Il-ligi tal-UE u dokumenti relatati

Għall-aċċess għal informazzjoni legali mill-UE, inkluża l-ligi kollha tal-UE mill-1952 'il quddiem fil-lingwi ufficjali kollha, żur is-sit EUR-Lex: <http://eur-lex.europa.eu>

Data miftuha mill-UE

Il-Portal tad-Data Miftuha tal-UE (<http://data.europa.eu/euodp/mt>) jagħti aċċess għal settijiet ta' data tal-UE. Id-data tista' titniżżejjel u terġa' tintuża mingħajr ħlas, kemm għal skopijiet kummerċjali kif ukoll għal skopijiet mhux kummerċjali.



Publications Office
of the European Union