

2. Kif tilmenta

Għandek problema bis-servizz jew prodott li xtrajt? Jekk iva l-ewwel haġa li għandek tagħmel hu li tilmenta mal-bejjiegħ. Jekk il-problema ma tissolviex fi żmien raġonevoli mbagħad tkun tista' tiftaħ ilment mal-Uffiċċju għall-Affarijiet tal-Konsumatur.

2.1 Ilmenta mal-bejjiegħ

Il-bejjiegħ huwa l-ewwel persuna li għandek tikkuntattja meta tinqala problema bil-prodott jew servizz mixtri. Meta tmur tkellem lill-bejjiegħ għandek tiegħu miegħek id-dokumenti kollha relatati mal-każ bħall-prova tax-xiri, il-kuntratt tax-xiri, il-ktejjeb tal-istruzzjonijiet u xi dokumenti oħra li għandek u li għandhom x'jaqsmu mal-prodott jew servizz mixtri.

L-ilmenti għandhom isiru l-ewwel verbalment, iżda jekk il-problema ma tissolviex fi żmien raġonevoli, il-bejjiegħ għandu jigi infurmat bil-miktub.

Għandek tibgħat notifika bil-miktub lin-negozjant permezz jew t'ittra irregistrata jew imejl. Din il-korrispondenza trid tintbagħat fi żmien xahrejn mid-data li fiha tkun indunajt bin-nuqqas ta' konformita' fil-prodott. Importanti li żżomm kopja tal-ittra li tibgħat lill-bejjiegħ. Tista' taċċessa kampjun tal-ittra ta' notifika billi tagħfas [hawnhekk](#).

2.2 Iftaħ ilment

Jekk wara li tilmenta mal-bejjiegħ il-problema tibqa' ma tissolviex, il-pass li jmiss hu li tirreġistra lment mal-Uffiċċju għall-Affarijiet tal-Konsumatur.

Kif tirreġistra lment?

- *Personalment*

Žur l-Uffiċċju għall-Affarijiet tal-Konsumatur li jinsab f'Mizzi House, Triq Nazzjonali, il-Blata l-Bajda. Tista' żżur ukoll l-uffiċċju l-ieħor f'47A, Triq Nofsinhar, il-Belt Valletta, jew l-Uffiċċju ta' Għawdex li jinsab fi Triq Elizabetta, ix-Xewkija.

Ħinijiet ta' ftuħ għall-pubbliku ġenerali:

1 ta' Ottubru – 15 ta' Ġunju

It-Tnejn, it-Tlieta, il-Ħamis u l-Ġimgħa mit-8:30am san-12:30pm

L-Erbgħa mit-8:30am sal-4:00pm

16 ta' Ġunju – 30 ta' Settembru

Mit-Tnejn sal-Ġimgħa mit-8:00am san-12:30pm

Ġib miegħek id-dokumenti rilevanti bħall-prova tax-xiri, il-kuntratt tax-xiri, il-garanzija eċċ

- *B'ittra jew imejl*

Tista' tibgħat ittra indirizzata lid-Direttur, Direttorat għall-Ilmenti u l-Konċiljazzjoni, Awtorità ta' Malta għall-Kompetizzjoni u għall-Affarijiet tal-Konsumatur, Mizzi House, Triq Nazzjonali, il-Blata l-Bajda, ĦMR 9010

Jew

Tista' tibgħat email fuq consumer.rights@mccaa.org.mt

L-ilmenti mibgħuta bil-posta jew bl-imejl għandhom jinkludu:

- Id-dettalji tal-każ;
- Kopji tad-dokumenti rilevanti bħall-prova tax-xiri, kuntratt tax-xiri u garanziji;
- In-numru tal-identità tiegħek;
- L-indirizz u numri tat-telefown fejn tista' tigi kkuntattjat;

- Id-dettalji tal-bejjiegħ.

Għandek tagħmel ukoll dikjarazzjoni fl-imejl jew fl-ittra li qed tagħti kunsens lill-MCCAA biex jużaw id-dettalji tiegħek jew jgħadduhom lill-bejjiegħ skont l-Att tal-Protezzjoni tad-Data.

- *Onlajn*

Tista' tiftaħ ilment billi timla l-formola onlajn li tista' tigi aċċessata billi tagħfas [hawnhekk](#).

2.3 Il-proċess tal-ilmenti

Ladarba tirreġistra l-ilment tiegħek, dan jiġi evalwat u ċċekkjat li għandu bażi legali. Meta l-ilment jiġi aċċettat, wieħed mill-uffiċjali tad-Direttorat tal-Ilmenti u l-Konċiljazzjoni jibda jaħdem fuq il-każ tiegħek billi jipprova jilhaq ftehim amikevoli bejnek u l-bejjiegħ.

Matul il-proċedura tal-konċiljazzjoni, l-ewwel tircievi konferma tar-reġistrazzjoni tal-ilment tiegħek, id-dettalji tal-ilment u min hu l-uffiċjal li qed jaħdem fuq il-każ tiegħek. Jekk fl-ewwel 10 t'ijiem ta' xogħol ma jintlaħaqx ftehim mal-bejjiegħ, tiġi kkuntattjat mill-uffiċjal li jkun qed jaħdem fuq l-ilment sabiex jaġġornak fiex wasal l-ilment u anke sabiex jispjegalek l-għażliet differenti ta' kif tista' tipproċedi.

Il-proċess ta' konċiljazzjoni jista' jieħu sa 15-il ġurnata ta' xogħol iżda, jekk tkun tixtieq, dan il-perjodu jkun jista' jiġi estiż.

Jekk matul il-proċess ta' konċiljazzjoni ma jintlaħaqx ftehim, imbagħad inti tkun tista' tagħżel li jew tirtira l-każ, jew li tressaq il-każ quddiem it-Tribunal għat-Talbiet tal-Konsumatur.