L-Għażla

Rivista ta' tagħrif għall-konsumatur

MCCAA
MALTA COMPETITION AND CONSUMER AFFAIRS AUTHORITY

Mejju 2017 - Ħarġa Nru 9

Roħs fil-Prezzijiet tal-Mediċini 4

App KONSUMATUR 17

Uża Flusek Sewwa 13

AGĦMEL LIKE FUQ IL-PAĠNA TAL-FACEBOOK TAL-MCCAA

L-Għażla

Rivista ta' tagħrif għall-konsumatur

03 Messaġġ mill-Ministru Dr Helena Dalli

04 Roħs fil-prezzijiet tal-mediċini

06 Il-Jum Ewropew tal-Konsumaturi u tal-Kompetizzjoni 2017

08 Każ tat-Tribunal: Depożitu fuq tqegħid ta' madum

09 Standard għal Bjut Ħodor

10 Premju Servizz bi Tbissima 2016

12 Euro-Med Competition Forum

13 Użа Flusek Sew

17 App KONSUMATUR

18 Tisħiħ tad-Drittijiet tal-Konsumatur – Prijoritajiet tal-Presidenza Maltija

20 Charters għall-Konsumaturi dwar Servizzi Finanzjarji u Bankarji

22 Is-Sistema RAPEX

23 Twissijiet dwar Prodotti

24 X'mezzi għandu l-konsumatur għal rimedju?

26 Skema Trust You - Fiduċja fil-Kummerċjant

28 Numri tat-Telefown Utli għall-Konsumaturi

Mejju 2017 - Ħarġa Nru 9

Editur
Joyce Borġ

Bord Editorjali
Francis. P. Farrugia
Godwin Mangion
Edward Xuereb
Odette Vella

Disinn
Etienne Robinich - Stamperija Tal-Gvern

Ittri jistgħu jintbagħtu bil-posta lil Joyce Borġ, Editur L-Għażla, L-Awtorità ta' Malta għall-Kompetizzjoni u għall-Affarijiet tal-Konsumatur, Mizzi House, Triq Nazzjonali, Il-Blata l-Bajda HMR 9010 jew fl-indirizz elettroniku joyce.a.borg@mccaa.org.mt

L-ittri għandhom ikollhom l-isem u l-indirizz ta' min jibgħathom u ma jistgħux ikunu itwal minn 120 kelma. L-editur iżżomm id-dritt li tqassar kull ittra, mingħajr ma jinbidel il-kontenut.

L-iskop tal-artikli ta' din ir-rivista huwa biss li jipprovdu informazzjoni u mhux li jagħtu parir legali. F'każ ta' ilment jew bżonn ta' iktar tagħrif, il-qarrej jista' jikkuntattja lill-Awtorità ta' Malta għall-Kompetizzjoni u għall-Affarijiet tal-Konsumatur, mingħajr ħlas, fuq il-linja 80074400.

Messaġġ minn Dr Helena Dalli, Ministru għad-Djalogu Soċjali, Affarijiet tal-Konsumatur u Libertajiet Ċivili

Il-qasam tal-konsumatur huwa settur li jolqotna lkoll direttament fil-ħajja tagħna ta' kuljum. Aħna lkoll konsumaturi.

Ħdimna biex id-drittijiet kemm ta' min jixtri kif ukoll ta' min ibigħ ikunu protetti.

Żidna l-ispetturi ħalli naraw li jkun hemm aktar armonija u serjetà fejn jidħol xiri u bejgħ.

Waqqafna strutturi speċjalizzati biex il-konsumaturi jkollhom aktar fejn jistgħu jirrikorru, bħal pereżempju f'każijiet meta jiġu ingannati fis-settur finanzjarju.

Matul dawn l-erba' snin ħadna ħsieb ukoll li nraħħsu l-prezzijiet tal-mediċini, roħs li gawdew minnu ħafna konsumaturi Maltin. Kellna traħħis regolari u dan sar permezz ta' djalogu u ftehim mal-importaturi tal-mediċini.

Il-politika tagħna dejjem kienet li nappoġġjaw lill-konsumatur u 'l-bejjiegħa. Waqqafna l-Premju Servizz bi Tbissima, fejn permezz ta' hekk komplejna nħeġġu lill-bejjiegħa sabiex joffru servizz aħjar u prodott tajjeb lill-konsumaturi. Dan il-premju qed jgħin sabiex intejbu s-servizz tal-customer care u l-after sales, filwaqt li noffru wkoll taħriġ lill-impjegati ta' dawn il-bejjiegħa bl-istess għan li nkomplu intejbu s-servizzi mogħtija f'dawn is-setturi.

Reċentement nedejna wkoll il-mobile app tal-konsumatur li hija parti mill-politika tal-Gvern skont l-istrateġija tal-mobile government. B'din is-sistema l-konsumaturi għandhom aċċess kontinwu għal informazzjoni tassew utli dwar id-drittijiet tagħhom minn fuq it-telefown ċellulari.

Ħadna wkoll ħsieb illi nsegwu u nieħdu sehem f'dak li jsir fl-Unjoni Ewropea permezz ta' sehem attiv fin-netwerk tal-Kooperazzjoni fil-Protezzjoni tal-Konsumatur.

Minbarra sehem fl-azzjonijiet konġunti ta' dan in-netwerk, konna wkoll ta' suċċess fil-proposta għar-Reviżjoni tar-Regolament dwar il-Kooperazzjoni fil-Protezzjoni tal-Konsumatur fejn fi Frar li għadda ntlaħaq Aproċċ Ġenerali taħt il-Presidenza Maltija u fejn bħalissa għaddejjin ukoll laqgħat tekniċi u negozjati fuq din il-proposta.

Il-gvern huwa impenjat li jkompli jaħdem biex ikun hemm ġustizzja fil-qasam tal-konsumaturi.

Roħs fil-prezzijiet tal-mediċini

L-Uffiċċju għall-Affarijiet tal-Konsumatur għandu bħala wieħed mill-għanijiet tiegħu l-ħarsien tal-prezzijiet fejn jidħlu l-mediċini, billi jassigura prezzijiet ġusti li jintlaħqu mill-but ta' kulħadd. Dan jinvolvi proċess li jsegwi l-andament tal-prezzijiet meta mqabbla wkoll mall-prezzijiet barra minn Malta. Permezz ta' dan il-proċess komplejna naslu biex ikun hemm roħs fil-prezzijiet ta' numru ta' mediċini. F'Mejju ta' din is-sena tħabbar ir-roħs fil-prezzijiet ta' 28 mediċina oħra. Dan ir-roħs ivarja minn 3 fil-mija sa 32 fil-mija fuq il-prezz oriġinali kif jidher fit-tabella hawn taħt. Dawn il-mediċini jintużaw għal diversi kundizzjonijiet fosthom ċertu tumuri tal-prostata, id-demenzja u l-ażma.

Għal iktar informazzjoni, il-pubbliku hu mħeġġeġ iċempel l-Uffiċċju għall-Affarijiet tal-Konsumatur fuq 2395 2710 jew l-Awtorità dwar il-Mediċini fuq 2343 9111.

Roħs fil-prezzijiet (jinkludi roħs li jirriżulta minn importazzjonijiet paralleli)

	Għal xiex tintuża?	Il-prezz l-antik	Il-prezz il-ġdid	Ir-roħs għall-konsumatur	Il-% ta' roħs fil-prezz originali	Min meta jibda r-roħs?
Tamsol 0.4mg capsules x 20	Benign prostatic hyperplasia	€ 12.50	€ 8.50	€ 4.00	32%	Diġà fis-suq
Axura 10mg tablets x 28	Dementia	€ 46.56	€ 31.99	€ 14.57	31%	Diġà fis-suq
Axura 20mg tablets x 14	Dementia	€ 46.56	€ 31.99	€ 14.57	31%	Diġà fis-suq
Serimel 50mg tablets x28	Depression/anxiety disorders	€ 16.50	€ 13.20	€ 3.30	20%	Diġà fis-suq
Nicorette 4mg Freshmint	Tobacco dependence	€ 3.53 kull kartuna	€ 2.82 kull kartuna	€ 0.71 kull kartuna	20%	Diġà fis-suq
Nicorette 2mg Freshmint	Tobacco dependence	€ 2.96 kull kartuna	€ 2.43 kull kartuna	€ 0.53 kull kartuna	18%	Diġà fis-suq
Duoresp 160mcg inhalation powder	Asthma/COPD	€ 47.47	€ 39.60	€ 7.87	17%	Diġà fis-suq
Duoresp 320 mcg inhalation powder	Asthma/COPD	€ 47.46	€ 39.60	€ 7.86	17%	Diġà fis-suq
Cerumol Olive Oil ear drops	Ear wax removal	€ 5.90	€ 4.95	€ 0.95	16%	Diġà fis-suq
Omnic 0.4mg capsules x 30	Benign prostatic hyperplasia	€ 19.90	€ 17.00	€ 2.90	15%	Diġà fis-suq
Arimidex 1mg tablets x 28	Breast cancer	€ 66.00	€ 55.80	€ 10.20	15%	Mejju 2017
Duphaston 10mg tablets x 20	Progesterone insufficiency	€ 11.56	€ 9.90	€ 1.66	14%	Diġà fis-suq
Prozac 20mg capsules x 30	Depression, OCD, bulimia	€ 20.90	€ 17.90	€ 3.00	14%	Mejju 2017
Tintaros 10mg tablets x30	High cholesterol level	€ 22.53	€ 19.60	€ 2.93	13%	Diġà fis-suq
Lumigan 0.3mg/ml eye drops x 0.4ml x 30	Glaucoma/ocular hypertension	€ 32.00	€ 28.80	€ 3.20	10%	Diġà fis-suq
Ciproxin 500mg tablets x 10	Bacterial infections	€ 22.80	€ 20.80	€ 2.00	9%	Diġà fis-suq
Nexium 40mg tablets x 28	Gastroesophageal reflux disease and ulcers	€ 38.16	€ 34.90	€ 3.26	9%	Mejju 2017
Malarone 250mg/100mg tablets x 12	Malaria treatment/prevention	€ 43.70	€ 39.90	€ 3.80	9%	Mejju 2017

Celebrex 100mg capsules x 60	Pain - arthritis	€ 31.54	€ 28.94	€ 2.60	8%	Mejju 2017
Pantoprazol 1 A Pharma 20mg tablets x 14	Gastroesophageal reflux disease/acid hypersecretion	€ 4.50	€ 4.20	€ 0.30	7%	Mejju 2017
Bexsero vaccine	Neisseria *menin-gitidis* serogroup B prevention	€ 175.00	€ 165.00	€ 10.00	6%	Ġunju 2017
Celebrex 200mg capsules x 30	Pain - arthritis	€ 29.72	€ 27.80	€ 1.92	6%	Mejju 2017
EllaOne 30mg tablet x 1	Emergency contra-ception	€ 37.94	€ 35.55	€ 2.39	6%	Mejju 2017
Pantoprazol 1 A Pharma 40mg tablets x 28	Gastroesophageal reflux disease/acid hypersecretion	€ 10.50	€ 10.00	€ 0.50	5%	Diġà fis-suq
Ciproxin 250mg tablets x 10	Bacterial infections	€ 11.33	€ 10.82	€ 0.51	5%	Diġà fis-suq
Trajenta 5mg tablets x 28	Type-2 diabetes	€ 49.03	€ 46.99	€ 2.04	4%	Lulju 2017
Arcoxia 60mg tablets x14	Pain - arthritis	€ 22.35	€ 21.68	€ 0.67	3%	Diġà fis-suq
Stemetil 5mg tablets x250	Vertigo	€ 24.49	€ 23.64	€ 0.85	3%	Diġà fis-suq

B'sinerġija bejn l-Awtorità dwar il-Mediċini u l-Awtorità ta' Malta għall-Kompetizzjoni u għall-Affarijiet tal-Konsumatur u b'riżultat ta' djalogu kontinwu u effettiv mal-importaturi, kellna 171 roħs fil-prezzijiet tal-mediċina. Dan ir-roħs kien ilaħħaq għal iktar minn 60 fil-mija f'ċerti każi.

Mediċini għall-kanċer

Assigurajna roħs sostanzjali ta' wħud mill-mediċini li jintużaw għat-trattament ta' diversi tipi ta' kanċer. Dawn jinkludu:

- Arimidex® li tintuża fil-kura tal-kanċer fis-sider. Din il-mediċina raħset darbtejn, l-ewwel darba b'60 fil-mija, minn €164.66 għal €66 u issa bi 15 fil-mija oħra jiġifieri minn €66 għal €55.80. Dan iffisser roħs kumulattiv ta' 66 fil-mija.
- Xeloda® li, fost kanċer ieħor, tintuża għat-trattament tal-kanċer fis-sider u fil-musrana l-kbira li raħset b'65 fil-mija, minn €550 għal €190.
- Roħs ta' 11 fil-mija fil-prezz tal-mediċina Erbitux® li tintuża għall-kanċer fil-musrana l-kbira.

Aktar mediċini ġeneriċi fis-suq

Mill-2013 sal-lum, l-Awtorità dwar il-Mediċini awtorizzat iktar minn 300 mediċini ġeneriċi ġodda biex jidħlu fis-suq Malti. Mediċini ġeneriċi jkun fihom l-istess ingredjent attiv bħalma jkollhom mediċini ta' referenza (mediċini tad-ditta). M'hemm l-ebda dubju li l-użu ta' mediċini ġeneriċi, minflok dawk ta' referenza (dak li nsejħulu *generic substitution*), joffri l-opportunità lill-konsumaturi biex jiffrankaw fuq l-ispiża tal-mediċini, speċjalment dawk bir-riċetta. Il-kumpaniji li jimmanifatturaw il-mediċini ġeneriċi jbigħu l-prodotti tagħhom bi prezz irħas minn dak tal-mediċini ta' referenza u b'riżultat ta' dan, tiżdied l-aċċessibilità għall-mediċini bioekwivalenti li jkollhom l-istess sigurtà u effikaċja. Ma ninsewx ukoll li l-mediċini ġeneriċi mhumiex biss alternattiva orħos għall-mediċini tad-ditta, imma b'effett tal-kompetizzjoni fis-suq, iwasslu għar-roħs tal-istess mediċini tad-ditta u saħansitra ta' mediċini ġenerici oħrajn.

Minn żmien għal żmien, l-Uffiċċju għall-Affarijiet tal-Konsumatur u l-Awtorità dwar il-Mediċini jirċievu numru ta' lmenti jew mistoqsijiet fuq il-prezzijiet tal-mediċini. Minbarra li jiġu investigati dawn it-tip ta' lmenti, ikun hemm drabi fejn, wara li ssir referenza għal-lista ta' mediċini elenkata fis-sit elettroniku tal-Awtorità dwar il-Mediċini, il-konsumatur jiġi mgħarraf bl-alternattiva (fuq il-gwida tat-tabib jew l-ispiżjar skont il-każ) ta' mediċini ġeneriċi fis-suq li normalment ikunu orħos mill-mediċini tad-ditta.

IL-JUM EWROPEW TAL-KONSUMATURI U TAL-KOMPETIZZJONI 2017

Bħala parti mill-attivitajiet tal-Presidenza f'Malta, l-Awtorità ta' Malta għall-Kompetizzjoni u l-Affarijiet tal-Konsumatur (MCCAA) f'kollaborazzjoni mal-Kummissjoni Ewropea u t-Taqsima tal-Presidenza EU2017 organizzat il-Jum Ewropew tal-Konsumaturi u tal-Kompetizzjoni.

Waqt li kienet qed tindirizza l-konferenza, il-Ministru għad-Djalogu Soċjali, Affarijiet tal-Konsumatur u Libertajiet Ċivili, Helena Dalli, saħqet fuq il-bżonn li tissaħħaħ il-fiduċja tal-konsumatur għax dan iwassal għas-suċċess tas-Suq Uniku Diġitali. Il-Ministru Dalli tkellmet ukoll fuq il-bżonn li tingħata għajnuna lil dawk il-konsumaturi li huma diġitalment vulnerabbli billi jiġi determinat x'inhu jfixkilhom milli jixtru prodotti u servizzi onlajn. Għal dan il-għan il-Ministru semmiet li taħt il-Presidenza Maltija, intlaħaq Approċċ Ġenerali fuq ir-Reviżjoni tar-Regolament tal-Kooperazzjoni għall-Protezzjoni tal-Konsumatur, liema Regolament hu mmirat li jimmodernizza l-kooperazzjoni bejn amministrazzjonijiet nazzjonali u li jnaqqas il-ħsara li ssir lill-konsumaturi minħabba ksur transkonfinali tal-liġi Ewropea tal-konsumatur.

Fid-diskors tagħha, l-Inġ. Helga Pizzuto, Chairperson tal-MCCAA, tkellmet dwar l-iżvilupp mgħaġġel tal-ambjent diġitali u l-isfidi ġodda li qed jinħolqu u li jeħtieġ li jkunu indirizzati sabiex il-konsumaturi jibbenifikaw kompletament mis-Suq Uniku Diġitali. Iċ-Chairperson tal-MCCAA qalet li biex jiġu indirizzati dawn l-isfidi, il-Konferenza kienet ser tiffoka fuq kif il-konsumaturi jistgħu jiġu pprovduti bl-għodda li għandhom bżonn sabiex ikollhom aċċess għall-benefiċċji tal-kummerċ elettroniku u ser tħares ukoll lejn il-kunsiderazzjonijiet kompetittivi li qed isiru iktar relevanti f'dan is-suq partikulari.

Waqt din il-konferenza ġew diskussi l-ħiliet diġitali u l-vulnerabilità tal-konsumaturi u l-importanza sabiex il-leġiżlazzjoni tikkunsidra l-bżonnijiet u ċ-ċirkustanzi tal-konsumaturi. Il-konsumaturi ma jistgħux jieħdu l-vantaġġ totali tal-kummerċ elettroniku jekk huma esklużi mill-benefiċċji tas-suq uniku. Bħalissa l-Unjoni Ewropea għaddejja minn rivoluzzjoni diġitali li qed tħalli impatt fuq kull ċittadin. Il-problema hi li 44% tal-konsumaturi fl-Unjoni Ewropea m'għandhomx il-ħiliet diġitali bażiċi, li jfisser li kważi nofs il-popolazzjoni tal-Unjoni Ewropea qiegħda f'riskju ta' esklużjoni soċjali.

Il-konsumaturi għandhom ikunu mħarrġa sabiex iħossuhom siguri fid-dinja diġitali. Jekk il-konsumaturi ma jħossuhomx siguri, ħa jkunu iktar kawti u dan jista' jwassal għal swieq stağnati.

Id-diskussjoni kompliet fuq il-prattiċi li n-negozjanti jużaw fil-kummerċ elettroniku. L-evoluzzjoni tal-kummerċ elettroniku f'dawn l-aħħar għaxar snin ġabet magħha sfidi u opportunitajiet lil ħafna negozji. Is-servizzi offruti madwar l-Unjoni Ewropea permezz ta' pjattaformi elettroniċi qegħdin dejjem jiżdiedu, b'hekk kemm in-negozjanti kif ukoll il-konsumaturi, qegħdin ikunu dejjem iktar affettwati mill-imġiba tal-bejjiegħa fuq l-internet. Il-kummerċ elettroniku hu fattur importanti fit-trasparenza u fil-kompetizzjoni tal-prezzijiet. It-trasparenza fil-prezz twassal għal aktar kompetizzjoni u b'hekk tiżdied l-għażla għall-konsumaturi u l-abbiltà li jsibu tranżazzjonijiet aħjar bejn il-fruntieri.

Il-konferenza spiċċat b'diskussjoni fuq l-infurzar li hi għodda importanti sabiex jiġi żgurat li l-operaturi tas-suq ikunu konformi mar-regoli. Il-Kummissjoni Ewropea qiegħda taħdem sabiex jissaħħu l-awtoritajiet li jirregolaw il-kompetizzjoni u l-interessi tal-konsumatur madwar l-Ewropa. Meta jintlaħaq dan, jinħoloq sens ta' sigurtà u kunfidenza fost il-konsumaturi kif ukoll il-kummerċjanti u eventwalment dan iwassal għal tkabbir ekonomiku.

It-temi diskussi matul dan l-avveniment iffukaw prinċipalment fuq kif ser jitneħħew l-ostakli kemm għall-konsumaturi kif ukoll għall-kummerċjanti biex ikunu inkoraġġuti jixtru u jbigħu onlajn, filwaqt li fl-istess ħin jiġi assigurat li d-drittijiet tagħhom jiġu mħarsa. Din hi aħbar tajba għall-konsumaturi Maltin minħabba li x-xiri onlajn bejn il-fruntieri itihom aċċess għal varjetà vasta ta' prodotti u servizzi bi prezzijiet kompetittivi. Bħala konsumaturi li ngħixu fl-iżgħar Membru Stat tal-UE għandna ħafna x'nibbenefikaw minn aċċess bla xkiel ta' swieq kbar.

Matul il-konferenza saret laqgħa bilaterali bejn il-Ministru Helena Dalli u s-Segretarju Parlamentari Ġermaniż mill-Ministeru tal-Ġustizzja u l-Protezzjoni tal-Konsumatur, is-Sur Ulrich Kelber, fejn matul din il-laqgħa ġew diskussi d-diversi modi dwar kif jistgħu jissaħħu u jiġu protetti d-drittijiet tal-konsumatur fid-dinja diġitali. Is-Sur Ulrich Kelber kien ukoll wieħed mill-kelliema fl-ewwel diskussjoni rigward il-ħiliet diġitali u l-vulnerabilità tal-konsumaturi.

Każijiet mit-Tribunal għal Talbiet tal-Konsumaturi

Depożitu fuq tqegħid ta' madum

Il-Każ

Konsumatur ta depożitu ta' elf ewro (€1,000) biex isir xogħol ta' tqegħid ta' madum f'terrazzin. Ix-xogħol kien jinvolvi qlugħ ta' madum, torba u tqegħid ta' madum.

Id-depożitu tħallas f'Awwissu tal-2014 u l-ftehim kien li x-xogħol kellu jibda f'Settembru tas-sena ta' wara. Min kellu jagħmel ix-xogħol mar darba f'Ottubru tal-2015 biex jagħmel xi xogħol u wara ma reġax mar biex ikompli. Il-konsumatur kemm-il darba kkuntattja lil min kellu jagħmel ix-xogħol anke għaliex daħlet ix-xitwa u bdiet tagħmel ix-xita. Il-ġirien tal-konsumatur ukoll bdew igergru li x-xogħol tal-madum kien għadu ma sarx.

Peress li x-xogħol baqa ma sarx il-konsumatur ma kellux għażla oħra ħlief li jqabbad lil xi ħaddieħor jagħmillu x-xogħol. Hawnhekk il-konsumatur xorta waħda offra lin-negozjant biex minflok it-terrazzin ipoġġilu l-madum tal-kamra tal-banju biex jevita li jitolbu d-depożitu lura. Iżda anke f'dan il-każ min kellu jagħmel ix-xogħol ma żammx kelmtu u x-xogħol fil-kamra tal-banju baqa' ma sarx. Għalhekk il-konsumatur talab biex jingħata d-depożitu ta' elf ewro (€1,000) lura.

X'passi ħa l-konsumatur biex isolvi dan il-każ?

Il-konsumatur l-ewwel tkellem man-negozjant u talbu rifużjoni tal-elf ewro (€1,000) u meta dan m'aċċettax irrikorra għall-għajnuna tal-Uffiċċju għall-Affarijiet tal-Konsumatur billi rreġistra lment mad-Direttorat għall-Ilmenti u r-Rikonċiljazzjoni.

Wara li ġie eżaminat il-każ beda l-proċess tal-konċiljazzjoni bi skop li jintlaħaq ftehim bonarju bejn il-konsumatur u n-negozjant. Sfortunatament dan il-ftehim ma ntlaħaqx u għalhekk il-konsumatur għażel li jieħu l-każ tiegħu quddiem it-Tribunal għal Talbiet tal-Konsumaturi.

Kif iddeċieda t-Tribunal?

Waqt is-seduta l-arbitru sema' l-verżjoni tal-konsumatur li spjega li hu għamel minn kollox biex jagħti ċans lin-negozjant jagħmillu x-xogħol minflok li jitolbu d-depożitu lura. Min-naħa l-oħra n-negozjant ma pprovdiex risposta bil-miktub u waqt is-seduta ma ċaħadx il-verżjoni tal-konsumatur.

Għal dawn ir-raġunijiet it-Tribunal laqa' t-talba tal-konsumatur u ordna lin-negozjant iħallas is-somma ta' elf ewro (€1,000) bl-ispejjeż kontra l-istess negozjant.

Stqarrijiet Pubbliċi maħruġa mill-MCCAA fl-2017

Din is-sena l-MCCAA ppubblikat numru ta' stqarrijiet sabiex tinforma lill-pubbliku dwar il-kumpaniji li ma onorawx is-sentenza tat-Tribunal għal Talbiet tal-Konsumaturi.

Dawn il-kumpaniji kienu:

- IGC Group Ltd li kellhom iħallsu s-somma ta' €1,000 lill-konsumatur talli ma pprovdihx bil-bieb hekk kif kien miftiehem fil-kuntratt tax-xiri.
- Agius Photo Studio ġie ordnat iħallas is-somma ta' €1,300 lill-konsumatur għaliex ma pprovdiex ritratti ta' tieġ u f'każ ieħor l-istess negozjant ma pprovdiex lill-konsumaturi bl-album tat-tieġ, CDs u ritratti high resolution.
- Is-Sur Franz Camilleri li ġie ordnat iħallas lura depożitu ta' €450 għaliex m'għamilx xogħlijiet fuq gallarija.

Standard għal Bjut Ħodor

L-iżvilupp ta' standards nazzjonali fuq bażi volontarja huwa wieħed mill-irwoli importanti tal-Istitut tal-Istandards u Metroloġija fi ħdan l-MCCAA. L-użu tal-istandards huwa vast ħafna u jinkludi:

- **il-ħarsien tal-konsumaturi u l-ħaddiema għal inqas riskji ta' inċidenti;**
- **il-ħarsien tal-ambjent;**
- **titjib u konsistenza fil-kwalità tas-servizzi; u**
- **aċċess ugwali għall-prodotti u s-servizzi għal kulħadd.**

Standards nazzjonali li tnedew fl-aħħar snin kienu jikkonċernaw il-bżonnijiet lokali tad-distributuri tal-ħalib, l-immaniġġjar tajjeb tal-garaxxijiet fejn jissewwew il-karozzi, is-sigurtà tal-ġonna u l-bandli fejn jilagħbu it-tfal, l-aċċessibilità tal-bini, rekwiżiti ta' sigurtà għall-installazzjoni ta' pannelli fotovoltajċi.

L-MCCAA tirrikonoxxi wkoll l-importanza tal-ħarsien ambjentali u l-iżvilupp sostenibbli meta jiġu żviluppati standards. Għalhekk l-istandards iqisu l-aspetti ambjentali bħalma hu l-użu effiċjenti tar-riżorsi.

L-aħħar standard nazzjonali li ġie ppubblikat mill-MCCAA jirrigwardja l-ippjanar, il-kostruzzjoni, il-kontroll u l-manutenzjoni ta' Bjut Ħodor. Dan l-istandard jispeċifika d-dettalji tekniċi tal-kostruzzjoni u ż-żamma tas-soqfa ħodor f'Malta. Dawn jinkludu wkoll il-ħxejjex u l-ward li jistgħu jintużaw fuq il-bjut hawn Malta. L-istandard jagħti tagħrif fuq l-benefiċċji tal-bjut ħodor bħall-valur estetiku li għandhom biex insebbħu l-ambjent li ngħixu fih, il-kontroll tas-sħana u kesħa fid-djar u binjiet oħra mill-bjut, u l-kontroll tal-ilma tax-xita sabiex intaffu l-problema tal-għargħar.

L-iżvilupp ta' dan l-istandard kien imnedi mill-Ministru Dr Helena Dalli f'Mejju tas-sena l-oħra waqt workshop fejn kienu mistiedna l-partijiet interessati biex jieħdu sehem fl-iżvilupp tal-istandard nazzjonali. Il-publikazzjoni ta' dan l-Istandard tifforma parti minn proġett Life Med Green Roof iffinanzjat mill-UE. L-irwol tal-MCCAA kien li tiżviluppa standard nazzjonali bbażat fuq ir-riżultati miksuba mir-riċerka mwettqa fl-Università ta' Malta u f'żewġ ċentri ta' riċerka Taljani. L-istandard ġie żviluppat fl-aħħar sena minn kumitat tekniku mmexxi mill-MCCAA u magħmul minn diversi partijiet interessati kemm pubbliċi u kemm privati fosthom l-Università ta' Malta, l-MCAST, il-Kamra tal-Inġiniera u l-Kamra tal-Periti, l-Awtorità għall- Ambjent u Riżorsi, l-Awtorità għas-Saħħa u Sigurtà fuq ix-Xogħol, l-Assoċjazzjoni Maltija tal-Iżviluppaturi, u oħrajn li taw sehemhom tul l-għadd ta' laqgħat tekniċi li saru.

Issa l-istandard huwa disponibbli mil-librerija tal-Istandards tal-MCCAA. Għal aktar informazzjoni dwar servizzi li joffri id-Direttorat tal-Istandardizzazzjoni idħol fis-sit: http://mccaa.org.mt/en/standardization-directorate.

Premju Servizz bi Tbissima 2016

Mix-xellug: Is-Sur Stephen Gauci (Pama Supermarket), Is-Sur Matthew Grech (Smart Supermarket), Is-Sinjura Joyce Borg (Direttur Ġenerali Affarijiet tal-Konsumatur), l-Onor. Ministru Helena Dalli, l-Inġ. Helga Pizzuto (MCCAA *Chairperson)*, Is-Sinjura Claire Gauci (Pavi/Pama Supermarkets), u s-Sinjura Maria Magro (Pavi Supermarket).

F'Ottubru 2016 ittellgħet it-tieni edizzjoni ta' Premju Servizz bi Tbissima. Dan il-Premju huwa inizjattiva tal-Uffiċċju għall-Affarijiet tal-Konsumatur, wieħed mill-erba' entitajiet fi ħdan l-Awtorità ta' Malta għall-Kompetizzjoni u l-Affarijiet tal-Konsumatur (MCCAA).

L-għan ewlieni ta' Premju Servizz bi Tbissima hu li jirrikonoxxi lil dawk il-ħwienet li qed joffru servizz tajjeb ħafna lill-klijenti tagħhom u li qed iħabirku biex titjieb ir-relazzjoni bejn il-konsumatur u l-kummerċjant.

Fl-istess waqt dan il-Premju jinkoraġġixxi u jippromwovi prattiċi ta' negozju li huma ta' benefiċċju għall-konsumatur.

Iċ-Ċerimonja ġiet indirizzata minn Dr Helena Dalli, Ministru għad-Djalogu Soċjali, Affarijiet tal-Konsumatur u Libertajiet Ċivili. Il-Ministru tkellmet dwar l-importanza li l-konsumaturi jiġu pprovduti b'servizz tajjeb u ta' kwalità. Hija wkoll saħqet li hemm bżonn li l-esperjenza ta' xiri tal-konsumatur tittejjeb u li l-bejjiegħa lokali jkunu konxji tal-kompetizzjoni kbira li għandhom mix-xiri minn fuq l-internet, u għaldaqstant, in-negozji Maltin għandhom jibdew joffru dan is-servizz ukoll.

Iċ-Chairperson tal-MCCAA, l-Inġ. Helga Pizzuto,tkellmet dwar ix-xogħol li qed isir mill-Uffiċċju għall-Affarijiet tal-Konsumatur biex jinkoraġġixxi bejjiegħa jaddottaw *policies* li jagħtu lill-konsumaturi aktar benefiċċji minn dawk stabbiliti fil-liġi. L-Inġ. Pizzuto semmiet l-iskema Trust Mark li twaqqfet sabiex

tinbena relazzjoni ta' fiduċja bejn il-konsumatur u min ibigħ. Fil-fatt l-iskop ta' din l-iskema hu li jinkoraġġixxi u tippromwovi prattiċi ta' negozju li huma ta' benefiċċju għall-konsumaturi. In-negozji li jissieħbu f'din l-iskema jikkommettu ruħhom li josservaw il-liġijiet u li jimxu mal-kodiċi ta' kondotta tal-iskema fosthom reklamar ġust, li juru l-prezzijiet u li joffru servizz ta' after-sales adegwat. F'dan ir-rigward, l-Inġ. Pizzuto spjegat kif l-Awtorità tagħmel monitoraġġ biex tassigura li l-kodiċi ta' kondotta qed jiġi osservat u b'hekk il-konsumaturi jkunu mħeġġa aktar ifittxu l-marka 'Trust You'.

L-Inġ. Pizzuto semmiet ukoll ir-riżultati pożittivi tal-*Consumer Market Scoreboard* li ħareġ m'ilux fejn poġġa lil Malta mal-ewwel tlieta fost il-pajjiżi tal-Unjoni Ewropea fi tmien swieq ta' prodotti u tlettax-il suq ta' servizzi, u kważi s-swieq kollha minbarra tnejn kellhom *market performance* aħjar mill-medja Ewropea. Il-*Consumer Market Scoreboard* hu għodda utli ħafna għal dawk li jfasslu l-politika nazzjonali u għall-partijiet konċernati għaliex l-istatistika miġbura tista' tintuża biex jiġi evalwat l-impatt tal-politika matul il-medda taż-żmien u jistgħu jqabblu kif sejjer pajjiżhom mal-Istati Membri l-oħra.

L-edizzjoni 2016 ħadet xejra differenti minn dik tas-sena ta' qabel. F'din l-edizzjoni l-konsumaturi setgħu jivvutaw għan-negozju jew stabbiliment li ħassew li tahom servizz bi tbissima. Waqt is-sitt ġimgħat li matulhom kienet miftuħa l-kompetizzjoni, il-konsumaturi setgħu jivvutaw għal kull negozju kbir u żgħir, li jbigħ jew joffri xi tip ta' servizz jew prodott lill-konsumaturi lokalment. Apparti dan, f'din l-edizzjoni żdiedet ukoll il-kategorija tan-negozji lokali li jbigħu onlajn.

Is-Sur Matthew Bezzina (E Cabs),
Is-Sur Paul Abela (President GRTU)

In-negozji nnominati li kklassifikaw mal-ewwel għaxra ġew evalwati minn bord ta' ġurija li mxew ma' kodiċi ta' kondotta marbuta ma' dan il-Premju. Dan il-kodiċi jistipula li l-kumpaniji eliġibbli għall-Premju għandhom: jippromwovu relazzjoni tajba mal-klijenti; josservaw ir-regolamenti kollha relatati man-negozju tagħhom; jaċċertaw li l-post tan-negozju tagħhom huwa aċċessibbli u sigur; jirreklamaw u jipprovdu informazzjoni ċara u korretta li ma tqarraqx bil-konsumatur; jifhmu tajjeb lill-klijent u jagħtuh parir skont il-ħtiġijiet tiegħu; u jindikaw/jikkwotaw il-prezz finali li se jħallas il-konsumatur. Apparti dan, il-ġurija tat ħarsa wkoll lejn jekk kienx hemm ilmenti kontra dawn in-negozji u jekk kien hemm, jekk ġewx solvuti bonarjament jew twasslux sat-Tribunal għal Talbiet tal-Konsumatur.

L-ewwel post tal-Premju Servizz bi Tbissima 2016 intrebaħ mill-kumpanija Smart Supermarket. Fit-tieni u fit-tielet post ġew il-kumpaniji Pavi Supermarket u Pama Supermarket rispettivament.

Waqt din iċ-ċerimonja, il-GRTU taw is-sehem tagħhom ukoll billi ppremjaw lil wieħed mill-membri tagħhom, lill-kumpanija E-Cabs, għas-servizz tajjeb li toffri.

Premju Servizz bi Tbissima 2017

Il-preparamenti għat-tielet edizzjoni ta' dan il-Premju qegħdin fi stadju avvanzat. F'din l-edizzjoni l-konsumatur ser jerġa' jkollu rwol ewlieni sabiex jagħżel in-negozju li jistħoqqlu jirbaħ il-Premju Servizz bi Tbissima.

Fil-ġimgħat li ġejjin ser jiftħu n-nominazzjonijiet u ser issir kampanja ta' riklamar fuq is-*social media* u anke mezzi ta' xandir oħra sabiex aktar u aktar konsumaturi jiġu mħeġġa jivvutaw lil dawk in-negozji li qed verament jagħtuhom servizz bi tbissima.

EURO-Med Competition Forum

Fil-21 u 22 ta' Jannar 2016, l-Uffiċċju għall-Kompetizzjoni organizza r-raba' laqgħa tal-*EURO-Med Competition Forum* f'Malta. L-għan ta' dan il-forum huwa li tissaħħaħ il-koperazzjoni bejn il-pajjiżi tar-reġjun tal-Mediterran f'dak li għandha x'taqsam il-kompetizzjoni u b'hekk tiġi żviluppata kompetizzjoni aktar ġusta f'dawn il-pajjiżi.

Il-Ministru Dalli fid-diskors tal-ftuħ qalet li l-Gvern japprezza l-irwol li għandu l-Uffiċċju għall-Kompetizzjoni fl-ekonomija Maltija sabiex jippromwovi l-kompetizzjoni u jiġi infurzat l-Att Dwar il-Kompetizzjoni. Il-fatt li s-suq huwa liberalizzat, l-Uffiċċju għandu jiżgura li kumpaniji kbar ma jabbużawx mis-saħħa tagħhom fis-suq jew b'xi mod ixekklu l-kompetizzjoni u fl-istess ħin ma jkunx hemm kumpaniji li jiftehmu flimkien b'tali mod li jirristrinġu l-kompetizzjoni fis-suq. B'hekk il-konsumatur jista' jgawdi minn firxa wiesgħa u kwalità għolja ta' prodotti u servizzi u minn prezzijiet orħos. Il-kollaborazzjoni u l-iskambji ta' esperjenza bejn il-pajjiżi tal-Mediterran hekk kif isir bejn il-pajjiżi membri tal-Unjoni Ewropea għandu jgħin sabiex jinħoloq suq aktar liberalizzat fir-regjun għall-benefiċċju tal-konsumatur.

Waqt dan il-Forum id-diskussjonijiet iffokaw fuq l-effetti tal-infurzar tal-liġi dwar il-kompetizzjoni fil-pajjiżi rispettivi tagħhom u kif l-awtoritajiet jistgħu jkunu aktar effettivi fl-istrateġiji tagħhom speċjalment fl-ewwel snin tal-ħidma tagħhom f'dak li għandu x'jaqsam kemm mal-promozzjoni tal-kultura tal-kompetizzjoni kif ukoll fl-infurzar tar-regoli tal-kompetizzjoni. L-importanza li l-awtoritajiet ikollhom ir-riżorsi kemm umani kif ukoll finanzjarji, ikunu indipendenti speċjalment fl-investigazzjonijiet u fid-deċiżjonijiet, ikollhom l-għodod investigattivi u jistgħu jagħmlu l-prijoritajiet tagħhom. Fl-aħħar sezzjoni tal-forum ġiet diskussa l-ħidma futura ta' dan il-forum u kif tista' tikber il-kollaborazzjoni bil-possibilità li tinħoloq pjattaforma biex tissaħħaħ il-kompetizzjoni fil-pajjiżi tar-reġjun tal-Mediterran.

Mix-xellug: Yves Kenfack (UNCTAD), l-Onor. Ministru Helena Dalli, Godwin Mangion (Direttur Ġenerali, Uffiċċju għall-Kompetizzjoni), Theodore Thanner (EMCF, Kap tal-Awtorità tal-Kompetizzjoni Awstrijaka)

Uża Flusek Sew
Ftit pariri dwar ippjanar finanzjarju

Wieħed mit-tmien drittijiet bażiċi tal-konsumatur huwa d-Dritt għall-Bżonnijiet Bażiċi. Bħala konsumaturi għandna dritt li jkollna aċċess għall-affarijiet essenzjali u servizzi bażiċi tal-ħajja, bħal pereżempju l-ikel, xorb, ħwejjeġ, ilma, elettriku, edukazzjoni u kura medika.

Sabiex ikollna aċċess għal dawn il-bżonnijiet bażiċi huwa neċessarju nkunu nafu kif inqassmu sew flusna u li nevitaw il-ħela u li nidħlu fi spejjeż żejda.

Huwa importanti li meta niġu biex inqassmu l-paga l-ewwel nagħtu prijorità lil dawk l-ispejjeż li ma nistgħux ma nħallsux bħal, pereżempju, il-kera tal-post jew is-self tal-bank, il-kontijiet tad-dawl u l-ilma, ikel u ħwejjeġ.

Fejn possibbli għandna nevitaw li nidħlu fi djun biex nixtru affarijiet li fil-verità mhumiex daqshekk indispensabbli.

Dan il-fuljett fih informazzjoni utli dwar kif għandek tqassam flusek, kif tiffranka l-flus u kif tfaddal.

Self ta' flus

Jekk għandek bżonn tissellef il-flus biex tixtri dar fejn toqgħod huwa importanti li tmur għand bank biex tagħmel dan u mhux tissellef mingħand individwu li mhuwiex liċenzjat isellef flus.

Meta tissellef mingħand bank, dan jaċċerta li inti kapaċi tħallas lura s-self li qed tieħu u li jibqagħlek flus biżżejjed sabiex tgħix ħajja diċenti.

Jekk inti għandek impjieg stabbli u tinsab f'lista ta' stennija għal akkomodazzjoni soċjali jew tibbenefika minn sussidju fuq il-kera, inti tista' tapplika għal social loan fejn ikollok sussidju fuq il-ħlas lura lill-bank. Għal aktar informazzjoni dwar dawn is-*social loans* tista' ċċempel l-Awtorità tad-Djar fuq 8007 2232 jew tibgħat email fuq: customer.care.ha@ha.gov.mt

Immaniġġjar ta' flus

Għaliex huwa importanti li tkun kapaċi tqassam flusek?

- Meta tqassam flusek tkun taf kemm għandek flus u kemm tiflaħ tonfoq.
- Tkun kapaċi tagħmel distinzjoni bejn l-affarijiet li għandek bżonn tixtri biex tgħix ħajja diċenti u affarijiet oħra li mhumiex daqshekk essenzjali.
- Meta tqassam flusek bil-għaqal il-flus iservuk iktar u għalhekk għandek aktar ċans li tfaddal xi ftit flus.
- Ma jkollokx għalfejn tidħol f'dejn żejjed.
- Tgħix ħajja aktar trankwilla u jkollok inqas inkwiet.

Metodi kif tista' ġġemma' flusek aħjar

1. **Ikkontrolla l-attitudnijiet ta' nfiq tiegħek**

Hekk tkun tista' tara fejn qed tonfoq iktar minn kemm tixtieq

2. **Oħloq baġit realistiku**

Ara li tikkontrolla u tippjana l-baġit tiegħek minn qabel waqt li tfittex fejn tista' toqgħod xi ftit lura u tonfoq inqas sabiex tkun tista' ġġemma' iktar.

3. **Aħseb dwar il-futur u anki l-preżent**

L-ippjanar minn ġimgħa għal ġimgħa u minn xahar għal xahar huwa neċessarju. Madankollu, li tippjana fil-futur għal xi emerġenza, depożitu fuq il-karozza jew xogħol id-dar huwa essenzjali.

4. **Involvi lill-familja kollha**

Huwa iktar faċli li kieku tmur f'fast food restaurant meta tkun għajjien u t-tfal bil-ġuħ. Imma minflok, għandek tagħtihom l-għażla li jgħinu fil-preparazzjoni tal-ikel.

5. **Sib metodi kif tista' ġġemma' iktar**

Ikkunsidra l-użu ta' kupuni, offerti u discounts li jsiru tul iż-żmien, kif ukoll sir membru ta' ħwienet li l-iktar iżżur biex tibbenefika mill-offerti tagħhom.

6. **Ippjana skeda ta' ħlas tal-kontijiet**

Ippjana meta ser tħallas il-kontijiet. Irrelevanti hux fl-istess ġurnata tal-ġimgħa jew fil-ħmistax jew fl-aħħar tax-xahar, l-aqwa li tkun konsistenti. Dan il-proċess jista' jkun xi ftit tedjanti, għalhekk sib modi kif tista' tagħmlu aktar interessanti.

7. **Qis x'qiegħed tonfoq bil-karta ta' kreditu**

Għalkemm l-infiq bil-karta ta' kreditu fih il-benefiċċji tiegħu, hemm min jinqabad f'nassa meta jużaha għal tul ta' żmien. Għalhekk qis li meta tuża l-karta ta' kreditu, ara li tħallas il-bilanċ fl-aħħar tax-xahar.

Jekk tixtieq iktar informazzjoni tista' tmur f'wieħed miċ-ċentri LEAP imxerrda ma' Malta u Għawdex, jew ċempel fuq 22588924 jew 79013090

Fejn tista' titgħallem kif għandek tqassam flusek?

Fil-kunsilli lokali madwar Malta u Għawdex qed jiġu organizzati taħditiet imsejħa "Għaqal id-Dar Ħajja Aħjar". Dawn huma taħditiet b'xejn li l-pubbliku jista' japplika biex jattendi għalihom u jingħata pariri dwar kif għandu jimmaniġġja daru u flusu.

F'dawn it-taħditiet, fost oħrajn, jieħdu sehem uffiċjali mill-:

- Uffiċċju għall-Affarijiet tal-Konsumatur sabiex nassiguraw li nieħdu valur tal-oġġetti u servizzi li nħallsu għalihom
- Wasteserve dwar l-immaniġġjar tal-iskart u kif nevitaw ħela ta' ikel
- REWS li jagħtu pariri ta' kif nistgħu nagħmlu użu aħjar mill-elettriku u l-ilma
- Caritas dwar l-immaniġġjar tal-flus speċifikament fuq budgeting u tfaddil ta' flus.

F'dawn il-korsijiet il-parteċipanti jiġu edukati wkoll kif jgħixu aktar b'saħħithom u kif jagħmlu riċetti sempliċi għal ikel bnin u tajjeb għas-saħħa.

Jekk tixtieq tattendi wieħed minn dawn il-korsijiet tista' tibgħat email fuq:
għaqalid-dar.mfss@gov.mt

Għandek xi vizzju li mhux qed iħallik tqassam sew flusek u minħabba dan il-vizzju m'intix tgħix ħajja diċenti?

Caritas Malta toffri diversi servizzi ta' sapport għal min qed ifittex l-għajnuna biex joħroġ minn xi vizzju, bħal pereżempju vizzju tad-droga, vizzju tal-logħob, vizzju tax-xorb u vizzji oħra li jwasslu għal diffikultajiet finanzjarji u anke diffikultajiet familjari.

Wieħed jista' jċempel għall-għajnuna lill-Caritas Malta fuq 21237935 jew 21238090.

Ftit pariri biex il-flus iservuk aktar

- Agħmel użu għaqli tad-dawl u l-ilma sabiex tnaqqas l-ispiża tal-kontijiet. Ikkuntattja lill-Uffiċċju tar-REWS sabiex jispjegawlek kif tista' tagħmel dan. Tel: 2295 5000.
- Ikkuntattja lill-Caritas fuq 2590 6600 sabiex tingħata pariri kif tagħmel budget u tqassam flusek sew.
- Tissellifx flus biex tixti affarijiet li m'għandekx bżonn.
- Meta jkollok bżonn tissellef xi flus mur għand bank sabiex tkun ċert li m'intix tissellef aktar milli tista' tħallas u biex ma tħallasx rati ta' imgħax għolja ħafna.
- Ipprepara l-lista tax-xiri tal-ikel fuq l-ikel li tkun ser issajjar biex tevita li tixtri affarijiet żejda.

‘KONSUMATUR’
App ġdida għall-konsumaturi

F’Marzu ta’ din is-sena l-mobile App ‘KONSUMATUR’ ġiet imnedija flimkien ma’ 20 App oħra li permezz tagħhom il-pubbliku jista’ jaċċessa s-servizzi governattivi mill-mowbajl 24 siegħa kuljum, minn kullimkien u matul is-sena kollha.

L-għan ewlieni ta’ din l-App bl-isem ‘KONSUMATUR’ huwa dak li tipprovdi lill-konsumaturi b’informazzjoni sempliċi u ċara dwar id-drittijiet u r-responsabiltajiet tagħhom, speċjalment meta jiltaqgħu ma’ xi diffikultà waqt ix-xiri tagħhom. Waħda mill-kategoriji ewlenin ta’ din l-App tipprovdi informazzjoni fuq il-protezzjoni li għandu l-konsumatur meta jixtri prodott u anke informazzjoni dwar il-garanziji kummerċjali. Din l-App tista’ wkoll tintuża mill-konsumaturi biex jirreġistraw ilment mal-Uffiċċju għall-Affarijiet tal-Konsumatur fi ħdan l-MCCAA. Il-formola tal-ilment hija sempliċi ħafna biex timtela u tista’ tintbagħat elettronikament permezz tal-App.

Il-konsumatur jista’ wkoll jehmeż dokumenti u ritratti mal-formola tal-ilment qabel jibgħatha.

F’din l-App il-konsumaturi jsibu wkoll informazzjoni fuq x’għandhom jagħmlu meta jkunu jixtiequ jirritornaw prodott li ma jridux u tipprovdi wkoll informazzjoni fuq x’tgħid il-liġi f’dan ir-rigward.

Kategorija oħra importanti li tinstab f’din l-App hija dik dwar Xiri Onlajn. F’din il-kategorija l-konsumaturi jsibu informazzjoni fuq il-problemi li jistgħu jiltaqgħu magħhom meta jixtru onlajn u anke informazzjoni fuq id-dritt li jikkanċellaw ix-xiri fi żmien 14-il jum.

L-App KONSUMATUR tista’ titniżżel b’xejn minn fuq l-App Store tal-Apple jew minn fuq Google Play għal apparat Android.

It-Tisħiħ tad-Drittijiet tal-Konsumatur: Il-Prijoritajiet tal-Presidenza Maltija

Il-Kummisjoni Ewropea hija konxja dwar l-irwoli importanti li għandhom il-konsumaturi fis-*Single Market* u taf li sabiex dan jifjorixxi għandha tipprovdi aċċess bla xkiel lill-konsumaturi għall-prodotti u servizzi madwar l-Ewropa. Fil-fatt, *Digital Single Market* konness u ta' suċċess hu wieħed mill-prijoritajiet ewlenin tal-Kummissjoni Ewropea.

Il-Presidenza Maltija għall-Kunsill Ewropew stabbiliet għanijiet speċifiċi mmirati biex isaħħu id-*Digital Single Market.* Wieħed mill-għanijiet konkreti li jaffettwa ħafna lill-konsumaturi huwa dak li jispiċċaw ir-*roaming charges* madwar l-Ewropa. Dan l-għan ser jintlaħaq fil-15 ta' Ġunju 2017, id-data meta l-Ewropej ikunu jistgħu jċemplu, jibagħtu messaġġi u jużaw l-internet mingħajr il-biża' li jirċievu kontijiet għoljin għaliex ir-*roaming charges* ser jispiċċaw. Għalhekk fis-Sajf li ġej, ċittadini Ewropej ħa jkunu qegħdin iħallsu biss il-prezzijiet domestiċi, irrispettivament fejn ikunu qegħdin jivvjaġġaw fl-U.E. Dan ser ikun possibbli wara ftehim li ntlaħaq matul il-Presidenza Maltija.

Prijorità oħra Presidenzjali hi dik li jsir progress sabiex jitneħħew l-ostakli għall-konsumaturi li jfittxu li jixtru prodotti u servizzi minn pajjiż ieħor fl-UE, kemm onlajn kif ukoll personalment. Meta jagħmlu dan, il-konsumaturi m'għandhomx jiġu ddiskriminati abbażi tan-nazzjonalità jew tal-pajjiż residenti, f'termini t'aċċess għall-prezzijiet, bejgħ jew kundizzjonijiet tal-pagament. Imblukkar ġeografiku (*geoblocking)* mhux ġustifikat jillimita l-opportunitajiet u l-għażliet tal-konsumaturi u huwa wkoll il-kawża prinċipali għan-nuqqas ta' sodisfazzjon tal-konsumatur u tal-frammentazzjoni tas-*Single Market*. F'dan ir-rigward, bħalissa qiegħda tiġi diskussa proposta leġiżlattiva li ġiet imressqa mill-Kummissjoni. Din il-proposta tiddefinixxi sitwazzjonijiet speċifiċi fejn m'hemm l-ebda ġustifikazzjoni għall-imblukkar ġeografiku. Barra minn hekk, din il-proposta tipprojbixxi l-imblukkar għall-aċċess ta' siti elettroniċi u l-użu ta' riprogrammar awtomatiku tar-rotta jekk il-konsumatur ma jkunx ta l-kunsens minn qabel u tipprovdi wkoll għar-regola mhux diskriminatorja fi ħlas. Filwaqt li l-bejjiegħa jibqgħu bid-dritt li joffru liema tip ta' ħlas iridu, ma jistgħux jiddiskriminaw fuq dawk il-mezzi ta' ħlas.

Għan ieħor importanti tal-Presidenza Maltija hu li l-konsumaturi Ewropej jistgħu jibqgħu jgawdu l-abbonament tad-dar għall-kontenut onlajn awto-viżwali meta jżuru Stat Membru ieħor. Il-Presidenza Maltija tal-Kunsill Ewropew assigurat ftehim fuq regoli ġodda li jippermettu li l-Ewropej jivvjaġġaw u jgawdu minn servizzi ta' kontenut onlajn bejn il-fruntieri. Dan ifisser li l-Ewropej daqt ikollhom aċċess sħiħ għal sottoskrizzjonijiet onlajn ta' films, attivitajiet sportivi, kotba diġitali, 'video games' jew servizzi mużikali meta jivvjaġġaw ġewwa l-UE. Dan il-ftehim hu ta' importanza kbira minħabba li hu l-ewwel ftehim li ntlaħaq rigward il-modernizzazzjoni tar-regoli tal-UE dwar id-dritt tal-awtur. Huwa wkoll pass importanti sabiex jitneħħew l-ostakli fid-*Digital Single Market*. Dan il-ftehim jipprovdi opportunitajiet ġodda liċ-ċittadini sabiex igawdu minn kontenut kulturali u fl-istess ħin tipproteġi lill-kreaturi u lil dawk li qed jinvestu fil-produzzjoni ta' kontenut kulturali jew sportivi.

Il-Presidenza Maltija qed taħdem ukoll bis-sħiħ sabiex tqiegħed abbozz ta' regolamenti li jsaħħu l-applikazzjoni tar-regoli li jipproteġu lill-konsumaturi bejn il-fruntieri bit-titjib tal-kooperazzjoni bejn l-awtoritajiet nazzjonali kompetenti. Ir-Reviżjoni tar-Regolament dwar il- Kooperazzjoni fil-Protezzjoni tal-Konsumatur għandha l-għan li timmodernizza l-kooperazzjoni bejn amministrazzjonijiet nazzjonali u li tnaqqas id-danni lill-konsumaturi minħabba l-ksur transkonfinali tal-liġijiet Ewropej għall-konsumatur. Ir-Regolament il-ġdid ser jistabbilixxi numru minimu t'investigazzjonijiet u t'infurzar li kull awtorità kompetenti nazzjonali ser ikollha sabiex tkun tista' tiġġieled kontra l-ksur, bħal pereżempju, tkun tista' tidentifika siti li jużaw l-imblukkar ġeografiku u l-għeluq ta' websajts li jippromwovu l-i*scams*. Dan ir-Regolament ser isaħħaħ il-mekkaniżmu t'assistenza reċiproka bejn l-awtoritajiet nazzjonali sabiex tistabbilixxi jekk ikunx sar xi ksur ġewwa l-UE u biex twaqqaf dan it-tip ta' ksur. Il-Presidenza Maltija, fi Frar laħqet ftehim fuq din il-proposta bejn l-Istati Membri tal-UE u f'April ser tibda n-negozjar mal-Parlament Ewropew.

Il-Prijoritajiet tal-Presidenza Maltija ser jikkontribwixxu sostanzjalment sabiex jinbena Suq Uniku Diġitali li minnu l-konsumaturi Ewropej ikunu jistgħu jibbenefikaw minn aċċess usa' ta' varjetà ta' prodotti u servizzi differenti bi prezzijiet kompetittivi, filwaqt li jkollhom id-drittijiet tagħhom imħarsa.

Charters għall-konsumaturi dwar servizzi finanzjarji u bankarji

L-Awtorità ta' Malta għall-Kompetizzjoni u għall-Affarijiet tal-Konsumatur (MCCAA) b'kollaborazzjoni mal-Ministeru għad-Djalogu Soċjali, Affarijiet tal-Konsumatur u Libertajiet Ċivili nediet żewġ *charters* dwar id-drittijiet u l-obbligi tal-konsumaturi meta jinvestu flushom jew jiġu pprovduti b'servizzi bankarji.

F'konferenza tal-aħbarijiet fil-bini tal-MCCAA fi Blata l-Bajda, il-Ministru Helena Dalli spjegat kif permezz tal-publikazzjoni ta' dawn iż-żewġ *charters* qed jitwettqu żewġ wegħdi elettorali oħra fil-qasam tal-konsumatur. Dr Dalli spjegat kif permezz ta' dawn iċ-*charters* il-konsumaturi ser isiru aktar konxji dwar id-drittijiet u r-responsabbiltajiet tagħhom meta jinvestu flushom jew jixtru xi servizz bankarju. Dawn iċ-*charters* jipproteġu l-interessi finanzjarji tal-konsumaturi għaliex jipprojbixxu abbużi ta' spejjeż moħbija.

Iċ-*Chair* tal-MCCAA Helga Pizzuto semmiet kif dawn iċ-*charters* saru mill-MCCAA b'kollaborazzjoni sħiħa ma' diversi entitajiet mis-settur finanzjarju, fosthom l-Awtorità ta' Malta għas-Servizzi Finanzjarji, l-Assoċjazzjoni Maltija tal-Banek, il-Kulleġġ tal-Istockbrokers, il-*Malta Association of Small Shareholders,* u l-*Malta Funds Industry Association*. L-Inġ. Pizzuto sostniet li dawn iċ-*charters* ġew imfassla u ppreżentati b'mod li jirriflettu l-bżonnijiet tal-konsumatur.

Is-Segretarju Permanenti fi ħdan il-Ministeru għad-Djalogu Soċjali, Affarijiet tal-Konsumatur u Libertajiet Ċivili, qal li permezz tat-tnedija ta' dawn iċ-*charters* il-Ministeru ser ikun wettaq mad-disgħin fil-mija tal-programm elettorali tiegħu.

Iċ-*charter* dwar servizzi bankarji jipprovdi gwida għall-konsumatur meta jkollu bżonn xi servizz bankarju. Meta jixtri dawn it-tip ta' servizzi l-konsumatur għandu jkun jaf li l-bank huwa obbligat li jinfurmah bl-ispejjeż kollha marbuta mas-servizz bankarju u li t-tariffi kollha tal-bank għandhom ikunu aċċessibbli bla ħlas mill-fergħat kollha tal-bank u anki mis-sit elettroniku tal-bank. Il-konsumatur għandu wkoll id-dritt li jaqleb il-kontijiet bankarji tiegħu għal bank ieħor f'Malta, b'mod faċli u malajr. Drittijiet oħra jinkludu rendikont bankarju li jinkludi t-tariffi u l-imgħaxxijiet involuti, mill-inqas darba f'sena, mingħajr ħlas u anki li jingħata stima dettaljata qabel jidħol f'kuntratt ta' self. Dan iċ-*charter* isemmi wkoll l-obbligu tal-banek li meta jirriklamaw il-prodotti u s-servizzi tagħhom ikunu ċari u mhux qarrieqa. F'dan ir-reklamar għandhom jinkludu tagħrif relatat ma' ħlasijiet, imgħaxxijiet u kundizzjonijiet marbuta max-xiri tas-servizz.

Iċ-*charter* dwar investimenti jipprovdi gwida lil dawk l-investituri żgħar li huma b'inqas esperjenza u għaldaqstant aktar vulnerabbli minn oħrajn meta jiġu biex jinvestu flushom. Dan iċ-*charter* iservi wkoll ta' gwida għall-intermedjarji finanzjarji meta joffru servizzi ta' investiment sabiex jidentifikaw aħjar l-aspettattivi tal-klijenti tagħhom. Fil-fatt f'dan iċ-*charter* hemm stipulat li meta l-intermedjarju finanzjarju jindika prodotti finanzjarji addattati għall-investitur, l-intermedjarju għandu l-obbligu li jistaqsi mistoqsijiet lill-investitur sabiex jifhem x'qed jistenna l-investitur mill-investiment li qed jikkonsidra.

Meta konsumaturi jkunu qed jitħajru jixtru strumenti finanzjarji kumplessi, l-intermedjarju finanzjarju għandu l-obbligu li jara jekk l-investitur għandux biżżejjed għarfien u esperjenza sabiex jagħmel dawn it-tip ta' investimenti u jifhem ir-riskji assoċjati ma' dawn it-tip ta' prodotti.

F'dan iċ-*charter* wieħed isib ukoll xi informazzjoni li l-intermedjarji finanzjarji huma obbligati jipprovdu lill-investituri. Din tinkludi informazzjoni fuq l-investiment li qed jiġi propost jew li l-konsumatur qed jieħu interess fih, informazzjoni dwar ir-riskji marbuta mal-investiment li qed jiġi propost, li jkun infurmat dwar il-fatt li s-suċċessi tal-passat tal-investiment mhumiex garantiti fil-futur, kif ukoll informazzjoni dwar tariffi jew ħlasijiet u kif dawn japplikaw għall-investiment li l-konsumatur ikun qed jidħol għalih.

Il-konsumaturi għandhom ukoll id-dritt li jirċievu bil-miktub l-informazzjoni kollha relatata mal-investiment u li jingħataw kopja tal-kuntratt tal-investiment ladarba dan jiġi ffirmat.

Dan iċ-*charter* isemmi wkoll l-obbligi tal-investituri meta jkunu qed jikkunsidraw jew jixtru investiment. Fost dawn l-obbligi nsibu r-responsabbiltà li jiksbu informazzjoni dwar investimenti differenti, li jiġbru kemm jistgħu informazzjoni dwar l-investiment li qed jikkonsidraw, u li jirrispondu b'mod veritier il-mistoqsijiet kollha li jagħmlilhom l-intermedjarju.

Meta l-konsumaturi jiltaqgħu ma' problemi meta jixtru investiment jew servizz bankarju jistgħu jitolbu l-assistenza tal-Uffiċċju tal-Arbitru għas-Servizzi Finanzjarji billi jċemplu fuq Freephone 8007 2366 jew jibgħatu *email* fuq: complaints.info@financialarbiter.org.

Dawn iż-żewġ *charters* huma disponibbli bil-Malti u bl-Ingliż u jistgħu jitniżżlu minn fuq il-websajt tal-MCCAA: www.mccaa.org.mt. Kopja ta' dawn iċ-*charters* tqassmu f'kull dar f'Malta u Għawdex u jistgħu wkoll jinkisbu mill-kunsilli lokali, banek ewlenin, u miċ-ċentri tal-gvern servizz.gov.

Kun af jekk il-prodotti li hawn fis-suq jimponux riskju serju Is-sistema Rapex

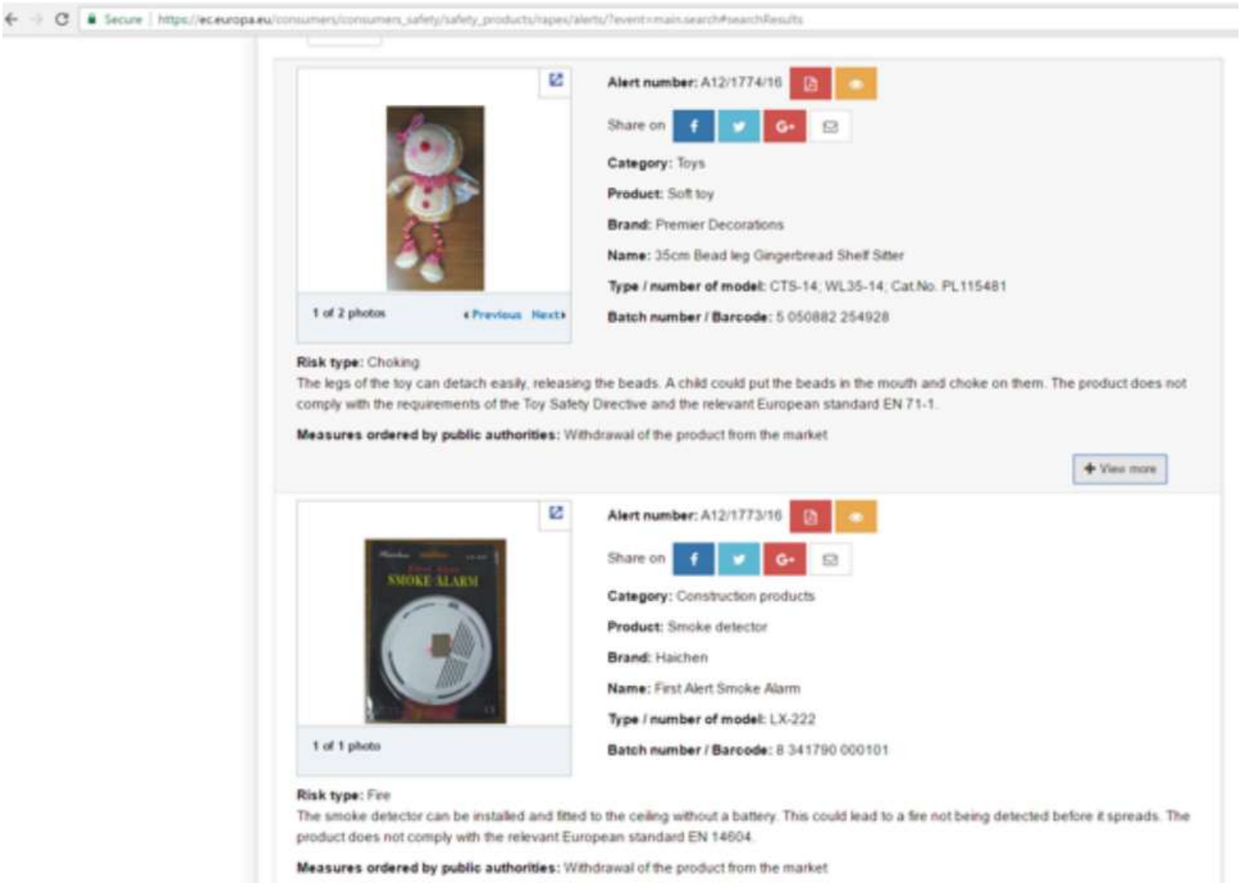
Malta, bħall-bqija tal-Ewropa, għandha d-dmir li ttella' notifikazzjonijiet ta' prodotti li jinsabu fuq is-suq u li jkunu jimponu riskju għoli jew serju għal min jużahom. Dan isir billi d-Direttorat tas-Sorveljanza tas-Suq fi ħdan l-MCCAA jinnotifika lill-Kummissjoni Ewropea bi prodotti li jkunu nstabu fuq is-suq waqt operazzjonijet ta' infurzar. Din l-informazzjoni hija pubblika u l-MCCAA tħeġġeġ lill-pubbliku sabiex regolarment ifittex il-prodotti li għandu jew li ser jixtri fuq din il-pjattaforma u jara jekk humiex notifikati. Il-prodotti li jkunu fuq il-pjattaforma mhux suppost li jkunu fuq is-suq.

Il-pjattaforma tar-Rapex tista' tinsab minn din il-link:

https://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/rapex/alerts/

Il-pjattaforma hija sempliċi biex tintuża' minn kulħadd u qiegħda miftuħa għall-pubbliku sabiex kulħadd ikun jista' jfittex in-notifikazzjonijiet li jinteressawh. Inħeġġu lill-pubbliku sabiex jidħol f'din il-pjattaforma u jżomm ruħu aġġornat fuq dawn il-prodotti. Hawn taħt jidher ritratt ta' kif jidhru n-notifikazzjonijiet fuq din il-pjattaforma.

Jekk xi ħadd mill-pubbliku jinnota prodott li jkun fuq ir-Rapex u jaf li dan ukoll jinsab fis-suq f'Malta huwa mħeġġeġ sabiex jikkuntattja lid-Direttorat tas-Sorveljanza tas-Suq fuq 23952000.



Twissijiet dwar Prodotti

Id-Direttorat tas-sorveljanza tas-suq fi ħdan l-Awtorità ta' Malta għall-Kompetizzjoni u l-Affarijiet tal-Konsumatur neħħa numru ta' prodotti mis-suq.

Dawn jinkludu żewġ barrieri tas-sigurtà għat-tfal minħabba li dawn joħolqu riskju serju għall-konsumaturi. L-ewwel prodott li tneħħa mis-suq hu tal-marka Childwood, tip: Varofix Abjad, barcode: 5420007139315.

It-tieni prodott imneħħi mis-suq hu tal-marka: REER, tip: l-Gate, l-Artikolu Nru: 46340.

Dawn iż-żewġ prodotti huma perikolużi minħabba li hemm il-possibiltà li t-tfal li jgħaddu s-saqajn l-ewwel middaħla tal-grada u jeħlu minn rashom. It-tfal jistgħu jiżolqu u l-piż tal-ġisem tagħhom ikun mdendel minn rashom. Dan jista jirriżulta fil-possibiltà ta' tgħalliq.

Huwa rakkomandat li l-konsumaturi jieqfu jużaw dawn il-prodotti u jirritornawhom lill-operatur ekonomiku minn fejn xtrawhom.

Prodotti oħra mneħħija mis-suq Malti huma ħwejjeġ tat-tfal.

Dawn il-ħwejjeġ tat-tfal tneħħew mis-suq minħabba li għandhom lazz fil-qasam tal-għonq. Ħwejjeġ maħsuba għat-tfal minn 0 sa 7 snin u li jkollhom kurduni ta' kull tul fil-qasam tal-għonq, jippreżentaw riskju serju għat-tfal. Ir-riskju huwa dak ta' tgħalliq li dawn jistgħu joħolqu jekk jaqbdu ma' xi oġġett.

Dawn il-prodotti tneħħew mis-suq Malti u ġew notifikati fuq is-sistema RAPEX. Is-sistema RAPEX hija sistema Ewropea fejn il-prodotti li joħolqu riskju serju għall-konsumaturi jiġu nnotifikati lill-pubbliku ġenerali.

Kull ġimgħa s-sistema RAPEX tipprovdi rapporti dwar il-prodotti mneħħija mis-suq Ewropew. Tipprovdi wkoll funzjoni ta' tfittxija komprensiva ħafna sabiex jiġu identifikati riskji potenzjali ta' prodotti jew prodotti mhux konformi.

Għal aktar informazzjoni wieħed jista' jikkuntattja d-Direttorat għas-Sorveljanza tas-Suq billi jċempel fuq 23952000 jew jibgħat *email* fuq info@mccaa.org.mt

X'mezzi għandu l-konsumatur għal rimedju?

Li jkun hemm tilwim bejn il-konsumatur u l-kummerċjant hija realtà. X'jista' jagħmel il-konsumatur sabiex ifittex rimedju wara li jkollu lment jew kwistjoni ma' kummerċjant? Hemm xi differenza bejn konsumatur li jfittex rimedju fuq xiri li jkun għamel minn pajjiż ieħor għal xiri li jkun sar mingħand bejjiegħ li jopera fl-istess pajjiż tal-konsumatur?

Il-bejgħ bejn pajjiżi differenti, anki permezz ta' mezzi elettroniċi qiegħed kulma jmur jiżdied. Dan ċertament ma jfissirx li qatt ma jista' jmur xejn ħażin kemm waqt tranżazzjonijiet transkonfinali kif ukoll waqt tranżazzjonijiet meta l-konsumatur u l-kummerċjant huma bbażati fl-istess pajjiż.

F'dawn iċ-ċirkostanzi mhux dejjem ikun vijabbli li wieħed jikseb rimedju permezz ta' proċeduri ġudizzjarji. Dan għaliex l-ispejjeż sabiex wieħed jagħmel dan jistgħu jkunu ogħla mill-kumpens mitlub. Għaldaqstant il-konsumaturi għandhom ikunu konxji mir-rimedji alternattivi disponibbli għalihom meta jkun hemm tilwim.

Dan is-suġġett kien ittrattat f'konferenza organizzata mill-Uffiċċju Ewropew tal-Konsumatur ta' Malta (ECC Malta) b'kollaborazzjoni mal-Awtorità ta' Malta għall-Kompetizzjoni u għall-affarijiet tal-Konsumatur (MCCAA) bil-parteċipazzjoni ta' entitiajiet differenti mill-qasam tal-konsumatur, kif ukoll rappreżentanti min-naħa tal-kummerċ.

Il-Konferenza kienet indirizzata mill-Ministru għad-Djalogu Soċjali, Affarijiet tal-Konsumatur u l-Libertajiet Ċivili Helena Dalli. Fl-indirizz tagħha l-Ministru enfasizzat l-importanza li l-konsumaturi jżommu ruħhom infurmati bid-drittijiet tagħhom skont il-liġi kif ukoll li jkunu infurmati bil-mezzi differenti ta' rimedju li jeżistu u li jipproteġu l-interessi tal-konsumatur.

Il-konferezna ttrattat ir-rwol taċ-Ċentri Ewropej tal-Konsumatur li qegħdin fil-pajjiżi kollha tal-UE, inkluż in-Norveġja u l-Iżlanda. L-għan ta' dawn iċ-Ċentri hu li jagħmlu medjazzjoni bejn il-partijiet u jwasslu għal ftehim amikevoli meta jkun hemm kwistjonijiet ta' natura transkonfinali bejn konsumaturi u kummerċjanti.

Il-konferenza ttrattat ukoll żviluppi ġodda fil-leġiżlazzjoni fil-qasam tas-Soluzzjoni Alternattiva għat-Tilwim (ADR u ODR). Permezz ta' leġiżlazzjoni f'dan il-qasam, issa huwa assigurat li konsumaturi madwar l-Ewropa jkunu koperti b'entitajiet li jipprovdu soluzzjonijiet alternattivi għat-tilwim barra mill-qrati. L-ECC Malta tat dettalji wkoll dwar il-pjattaforma tal-ODR li permezz tagħha l-konsumaturi jistgħu jagħmlu lment kontra kummerċjanti li joffru s-servizzi jew prodotti tagħhom onlajn, irrispettivament mill-pajjiż tal-kummerċjant. Il-konsumaturi jistgħu jibagħtu l-ilment tagħhom direttament lill-kummerċjant permezz tal-pjattaforma tal-ODR u jilħqu ftehim

dwar l-entità tal-ADR li se tieħu ħsieb it-tilwima. Hemm punt ta' kuntatt f'kull Stat Membru li xogħolhom hu li jipprovdu għajnuna lill-utenti tal-pjattaforma. Il-punt ta' kuntatt f'Malta huwa l-ECC Malta. Barra minn hekk il-punt ta' kuntatt tal-ODR jassisti wkoll billi jipprovdi kwalunkwe informazzjoni ġenerali dwar drittijiet tal-konsumatur jew mezzi oħra ta' rimedju u billi jipprovdi spjegazzjoni fuq il-proċeduri speċifiċi applikati mill-entitajiet tal-ADR proposti.

Iċ-*Chairperson* tal-MCCAA, l-Inġinier Helga Pizzuto spjegat wieħed mir-rwoli importanti tal-Uffiċċju għall-Affarijiet tal-Konsumatur fi ħdan l-MCCAA. Hija qalet li dan l-uffiċju minbarra li jara li l-operaturi fis-suq lokali josservaw il-liġijiet iservi ukoll bħala mezz ta' rimedju fejn il-konsumatur lokali jista' jressaq l-ilment tiegħu u minn hemm issir il-medjazzjoni mal-kummerċjant. Jekk wara l-proċess ta' medjazzjoni ma jkunx intlaħaq ftehim amikevoli bejn il-partijiet, il-konsumatur jista' jagħżel li jressaq il-każ tiegħu quddiem it-Tribunal għal Talbiet tal-Konsumaturi. Dan it-Tribunal jista' jisma' każijiet fejn il-valur tat-talba ma jaqbiżx is-somma ta' tlett elef u ħames mitt euro (€3,500).

Waqt il-konferenza kien spjegat ukoll il-mod kif konsumatur għandu jressaq ilment quddiem kummerċjant sabiex jikseb l-aħjar riżultat għall-kwistjoni tiegħu. L-Uffiċċju tal-konsumatur jagħti assistenza lill-konsumaturi f'dan ir-rigward. Hawnhekk ġie spjegat kif konsumatur għandu dejjem iżomm prova tax-xiri kif ukoll ta' meta l-bejjiegħ ġie kkuntattjat l-ewwel darba bl-ilment.

Fil-qasam tas-servizzi finanzjarji, L-Uffiċċju tal-Arbitru għal Servizzi Finanzjarji jittratta lmenti minn konsumaturi kontra provdituri ta' servizzi finanzjarji. Waqt il-konferenza ġiet spjegata l-proċedura ta' kif għandu jitressaq ilment quddiem dan l-Uffiċċju u kif dan l-istess Uffiċċju jittratta l-ilmenti.

Min-naħa tal-kummerċ, kelliema mill-GRTU spjegat kemm huwa importanti li l-kummerċjant jara dak li l-konsumatur qiegħed jitlob fis-suq. Hija spjegat ukoll illi liġijiet u regoli li jipprovdu rimedju għall-konsumatur jitqiesu b'importanza mill-kummerċjanti għaliex finalment dawn ir-regoli jipproteġu l-interessi taż-żewġ partijiet. Huwa l-konsumatur li jagħmel is-suċċess tal-kummerċjant.

Skema *Trust You* - Fiduċja fil-kummerċjant

L-iskema ta' fiduċja 'Trust Mark' twaqqfet sabiex issaħħaħ il-fiduċja bejn il-konsumatur u min ibigħ. L-intrapriżi li jissieħbu fl-iskema 'Trust Mark' ikunu qegħdin jimpenjaw ruħhom li josservaw il-kodiċi marbuta ma' din l-iskema. Hawn taħt tidher il-lista ta' parteċipanti ta' din l-iskema. Ta' min jinnota li kull sena din l-iskema tiġi mġedda wara li jkunu saru spezzjonijiet biex jiġi aċċertat li dawn l-intrapriżi baqgħu jimxu mal-kodiċi ta' etika.

Adidas
The Point, Pjazza Tignè tas-Sliema
Baystreet Shopping Complex, San Ġiljan
Alsons
Il-Belt Valletta
Anthony Preca Jewellers
Il-Belt Valletta
Arkadia Foodstore
San Ġiljan
Arkadia Commercial Centre, ir-Rabat, Għawdex
Art At Home
Ħ'Attard
Artech
Birkirkara
A to Z Electronics
Ħ'Attard,
Pavi Shopping Complex, Ħal Qormi
Ave Maria Jewellers
Il-Belt Valletta
Avantech Ltd
San Ġwann
Bargate Bookshop
Ir-Rabat, Għawdex
Bata
Il-Belt Valletta,
Birkirkara,
Duke's Shopping Complex ir-Rabat Għawdex,
The Point, Pjazza Tignè tas-Sliema
Bayleys
Il-Belt Valletta
Bedding and Upholstery
Il-Ħamrun
Big Ben
Birkirkara
Boulevard
Arkadia Commercial Centre, ir-Rabat, Għawdex
BR Guest
Birkirkara
C Moda
Il-Mosta
Calliope
The Point, Pjazza Tignè, Tas-Sliema;
San Ġiljan
Centro Moda
Il-Mosta
Chateau D' Ax
Santa Venera
City Jewellers
Il-Belt Valletta;
Conimex
Ħ'Attard;
Classic Designs
Il-Mellieħa;
Debbie's Baby Centre
Iż-Żejtun
Debenhams
Main Street Shopping Complex, Raħal Ġdid;
The Point, Pjazza Tignè, Tas-Sliema
Die Ecke
Ħal Safi;
Is-Siġġiewi
Dimples Pet Shop
Ħal Luqa
Dominic Department Store
Ir-Rabat, Għawdex
Elektra
Ħal Qormi
Electro Fix Energy Ltd
Ħal Qormi
Eurpharma Medical Centre
Birkirkara
Eurosport
Birkirkara;
Raħal Ġdid;
Duke's Shopping Complex, ir-Rabat, Għawdex
Fashion Dept
Arkadia Commercial Centre, ir-Rabat, Għawdex
Flock Images Co Ltd
San Pawl il-Baħar
Francis Busuttil & Sons Ltd
Sta Venera
Forestals
Il-Belt Valletta
L-Imrieħel
Francis Meli Jewellers
Il-Belt Valletta
Gant La Coste
The Point, Pjazza Tignè, Tas-Sliema
Gardenia Home Centre
Triq Tumas Fenech, B'Kara
Gauda
Ħamrun, Ir-Rabat, Għawdex
Gio Battia Delia
Il-Belt Valletta
Gozo Arts Ltd
Ir-Rabat, Għawdex
Homemate
L-Imrieħel
Honey and More
Il-Mosta
ICS Ltd
Ir-Rabat, Għawdex
Intercomp
Il-Marsa
J Azzopardi Jewellers
Il-Belt Valletta;
Tas-Sliema
Jeanine
Tas-Sliema
King Shoe Shop
San Ġiljan;
Il-Belt Valletta;
Tiġrija Palazz, ir-Rabat, Għawdex
La Poupee Ladies Fashion Wear
Il-Mosta
Ladders Baby Shop
Il-Belt Valletta

Landau
Birkirkara
List Roma
The Point, Pjazza Tignè, Tas-Sliema
Lux -It Co Ltd
Raħal Ġdid
M Vintage
Raħal Ġdid;
The Point, Pjazza Tignè, Tas-Sliema,
Bay Street, San Ġiljan
Malta International Training Centre
L-Imrieħel
Mamas and Papas
Birkirkara
Marchese
Il-Ħamrun
Mario Cauchi Hardware Store
Ħal Luqa
Matrix
The Point, Pjazza Tignè, Tas-Sliema;
Baystreet Shopping Complex, San Ġiljan;
Il-Belt Valletta;
Tas-Sliema;
Main Street Shopping Complex, Raħal Ġdid;
SkyParks; l-Ajruport Internazzjonali ta' Malta, Ħal Luqa
Matthew's Toy Shop
Il-Ħamrun
Micallef Stationery
Bormla
Mosta Elctronic Centre
Il-Mosta
MSV Life
Il-Furjana
Nectar group
Ta' Qali
Next
Il-Belt Valletta;
Tas-Sliema
Next Home
Tas-Sliema
Novelty
Il-Belt Valletta
Oasis
Il-Belt Valletta;
Tas- Sliema
Orienta
Ir-Rabat, Għawdex
Orsay
Il-Belt Valletta;
Birkirkara
Paprika
Plaza Shopping Centre, Tas-Sliema
Parfois
Il-Belt Valletta;
Arkadia Commercial Centre, ir-Rabat, Għawdex
Paul Stationery
Il-Mosta
Pavi
Ħal Qormi
Peacocks
Il-Belt Valletta
Pearl
Arkadia Commercial Centre,
ir-Rabat, Għawdex
Piazza Italia
Arkadia Comercial Centre, ir- Rabat, Għawdex; Birkirkara;
Portughes
L-Imrieħel;
Birkirkara
Rainbow Stationery
Birżebbuġa
Sands
Il-Mosta
Smart Supermarket
Birkirkara
Sketchers
Pjazza Tignè, Tas-Sliema;
Duke's Shopping Complex, ir-Rabat, Għawdex;
BayStreet Shopping Complex, San Ġiljan
Suite Blanco
Arkadia Commercial Centre,
ir-Rabat, Għawdex;
The Plaza Shopping Centre, Tas-Sliema
Temprina
Ir-Rabat, Għawdex
Terranova
Raħal Gdid;
San Ġiljan;
The Point, Pjazza Tignè, Tas-Sliema;
Il-Belt Valletta;
Sta Venera
Tescoma
Tal-Pietà
The Atrium
L-Imrieħel
The Sevens
Il-Ħamrun
The Right Spot
Birżebbuġa
Top Spot
Raħal Ġdid
Tower Shoes
Tas-Sliema
Trilogy
Armani Jeans, The Point, Pjazza Tignè, Tas-Sliema;
Hilfiger Denim, PjazzaTignè, Tas-Sliema;
Tommy Hilfiger, Baystreet Complex, San Ġiljan;
Armani Jeans, Baystreet
Complex, San Ġiljan
Tutto Casa
Ir-Rabat, Għawdex
Underground
Il-Belt Valletta
Urban Jungle
Arkadia Commercial Centre, ir-Rabat, Għawdex
Vassallo Jewellers
Independence Square**,** Ir-Rabat, Għawdex
VCT Ltd.
Mosta
Vee Gee Bee
San Ġwann;
Ventura
Iż-Żejtun
Vigos
Il-Belt Valletta
Vision Opticians
Il- Fgura; Il-Ħamrun; Ħal Qormi;
Iż-Żejtun; Ħaż-Żabbar; Birkirkara;
Pavi Shopping Complex, Ħal Qormi
Vision Tech
Ħaż-Żebbuġ
Welcome Bargain Shop
Iż-Żejtun
Wanna Party
Daniels Shopping Centre, il-Ħamrun
Zsa Zsa
Il-Belt Valletta

Numri tat-telefown utli għall-Konsumaturi

EMERĠENZA (Ambulanza, Puluzija, Tifi tan-nar) **112**

2395 2000	L-Awtorità ta' Malta għall-Kompetizzjoni u għall-Affarijiet tal-Konsumatur
8007 4400	Linja bla ħlas tal-MCCAA
2124 2420	Direttorat dwar il-Metroloġija – MCCAA
2149 6016	Direttorat dwar Servizzi Laboratorji – MCCAA
2122 1901	Iċ-Ċentru Ewropew għall-Konsumaturi ta' Malta
2123 9091	L-Għaqda tal-Konsumaturi
2124 6982	L-Assoċjazzjoni għad-Drittijiet tal-Konsumatur
2122 7070	It-Tribunal għal Talbiet tal-Konsumaturi
2395 2000	Tagħrif dwar il-Prezzijiet tal-Mediċini
2395 2000	Tagħrif dwar is-Sigurtà tal-Prodotti
2343 9000	L-Awtorità dwar il-Mediċini
2124 7677	L-Awtorità għas-Saħħa u s-Sigurtà fil-Post tax-Xogħol (OHSA)
8007 4924	L-Awtorità għas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta
2122 2203	L-Awtorità għat-Trasport f'Malta
2290 0000	L-Awtorità ta' Malta dwar l-Ippjanar
2292 3500	L- Awtorità ta' Malta għall-Ambjent u r-Riżorsi
2133 6840	L-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni
2122 0720	L-Awtorità ta' Malta dwar ir-Riżorsi
2546 9000	L-Awtorità dwar il-Lotteriji u l-Logħob
8007 2230	L-Awtorità tat-Turiżmu ta' Malta
2122 1281	L-Awtorità tax-Xandir
8007 2232	L-Awtorità tad-Djar
8007 2222	ARMS Ltd
2122 2000	Malta Public Transport
2133 7333	Id-Dipartiment għas-Saħħa Ambjentali
8007 4404	Id-Dipartiment tal-VAT
2296 2296	Id-Dipartiment tat-Taxxi Interni
2124 2270	Id-Diviżjoni tal-Kummerċ
2156 1622	Gozo Channel Co Ltd
2132 0202	Inċidenti tat-traffiku (Gwardjani lokali)
8007 2224	Il-Korporazzjoni Enemalta
21220619	Regolatur ghas-Servizzi tal-Energija u Ilma
22292558	Agenzija ghall-Energija u Ilma
153	Is-Servizz ta' Informazzjoni tal-Gvern
8007 2200	Wasteserv Malta
2249 4202	Il-Forzi Armati ta' Malta
2545 0000	L-Isptar Mater Dei
2156 1600	L-Isptar Ġenerali ta' Għawdex

Fejn tista' tagħmel l-ilment tiegħek

L-Awtorità ta' Malta għall-Kompetizzjoni u għall-Affarijiet tal-Konsumatur
Mizzi House
Triq Nazzjonali,
Il-Blata l-Bajda HMR 9010

8007 4400

2395 2000

fair.trading@mccaa.org.mt

Miftuħin għall-pubbliku:

Fis-sajf
(1 ta' Ġunju - 30 ta' Settembru):
mit-Tnejn sal-Ġimgħa
bejn id-9:00 u n-12:30

Fix-xitwa
(1 ta' Ottubru - 31 ta' Mejju):
It-Tnejn, it-Tlieta, il-Ħamis u l-Ġimgħa bejn it-8:30 u n-12:30.
L-Erbgħa bejn it-8:30 u l-16:00.