Liġijiet sabiex il-konsumatur ikun imħares aħjar

Joyce Borg

L-Att 28 ta' l-1994 dwar l-Affarijiet tal-Konsumatur li ġie fis-seħħ fit-23 ta' Jannar, 1996 waqqaf il-kariga ta' Direttur għall-Affarijiet tal-Konsumatur sabiex iwettaq il-politika tal-Gvern biex jipproteġi l-Konsumatur. Fost il-funzjonijiet tad-Direttur wieħed isib:

"Ħafna konsumaturi lanqas biss jaqraw kuntratt jew garanzija"

- l-għoti ta' tagħrif u pariri lill-pubbliku dwar ħwejjeġ li jolqtu l-interessi tal-konsumatur. Dan isir permezz ta' l-edukazzjoni tal-konsumatur bil-parteċipazzjoni ta' programmi fuq il-mezzi tax-xandir. Fil-fatt fl-1998 Uffiċċjali tad-Dipartiment hadu sehem f'madwar mitejn programm fejn taw tagħrif, kif ukoll taw pariri dwar ilmenti permezz ta' telefonati li saru mill-pubblilku;
- jissorvelja s-suq fil-provvista ta' oġġetti u servizzi lill-konsumaturi, u sabiex iwettaq u jieħu passi biex iwarrab u jara li ma jsirux konswetudnijiet kummerċjali li jistgħu jkunu ta' detriment għall-konsumaturi;
- jinvestiga ilmenti li jsiru dwar xiri ta' prodotti u servizzi sabiex il-konsumatur jieħu rimedju għall kull ilment li jkun ġustifikat. F'dan il-qasam id-Dipartiment għandu rwol importanti għaliex jagħti pariri permezz tat-telefon dwar kif għandu jaġixxi konsumatur meta jkollu xi problema. Meta l-konsumatur ma jirnexxilux isolvi l-problema jintalab jasal sad-dipartiment sabiex l-ilment jiġi investigat. Madwar 800 ilment jiġu rreġistrati kull sena fid-Dipartiment. Ħamsa u sebgħin fil-mija (75%) ta' l-ilmenti jiġu solvuti amikevolment u l-ħamsa għoxrin l-oħra (25%) jgħaddu t-Tribunal għal Talbiet ta' Konsumaturi. Dan it-Tribunal ġie stabbilit ukoll f'dan l-Att fejn il-konsumatur għandu mezz ħafif, effettiv u irħis fejn ifittex kumpens.

Dan l-Att jipprovdi wkoll il-ħtiġiet għar-reġistrazzjonijiet tal-Għaqdiet tal-Konsumaturi. Sabiex għaqda tiġi rreġistrata tinħtieġ li:

- ikollha mill-inqas mitejn u ħamsin membru maġġorenni li jkunu ċittadini Maltin jew residenti permanenti f'Malta;
- l-istatut jistabbilixxi li l-għan ewlieni tal-għaqda huwa l-promozzjoni ta' protezzjoni tal-konsumatur; li din tmexxi, tgħarraf u teduka lill-konsumaturi; u li l-uffiċċjali tagħha jiġu maħtura b'mod demokratiku.

Madankollu dawn il-liġijiet m'humiex biżżejjed sabiex il-konsumatur Malti jkollu l-aħjar protezzjoni. L-Unjoni Ewropeja għandha għadd ta' direttivi li jharsu l-konsumatur fosthom l-"Unfair Contract Terms" (Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts). Din id-direttiva tipprovdi li fil-kundizzjonijiet ta' kuntratt m'għandux ikun żbilanċ bejn id-drittijiet u r-risponsabilitajiet tal-bejjiegħ u x-xerrej, b'tali mod li l-konsumatur jiġi żvantaġġjat.

Hawnhekk jista' jiġi argumentat kif wieħed jista' jiddefinixxi x'jista' ma jkunx gust f'kuntratt. Id-Diretttiva tipprovdi li organizazzjonijiet li jħarsu l-interessi tal-konsumatur, bħalma huwa d-Dipartiment għall-Affarijiet tal-Konsumatur, jistgħu jressqu l-każ quddiem il-Qorti biex jistabilixxi jekk kundizzjonijiet ta' kuntratt humiex ġusti jew le. Ma' din id-direttiva wieħed isib lista ta' sbatax-il terminu li huma meqjusa li m'humiex ġusti. Fost dawn hemm: li l-bejjiegħ ma jħassarx l-kuntratt mingħajr avviż; ma jistax jgħolli l-prezz; restrizzjoni fuq mezzi legali fejn konsumatur jista' jfittex kumpens; id-dritt li wieħed jibdel dak li xtara jekk il-prodott jew servizz ikun diffettuz; kuntratt fejn jorbot lill-konsumatur li jekk ma jasalx Ihallas somma sostanzjali ta' flus; fejn bejjiegħ ibiddel il-kuntratt mingħajr raġuni valida kif speċifikat fil-kuntratt; kuntratt li jorbot biss lill-konsumatur li jwettaq dmirijietu filwaqt li l-bejjiegħ jagħmel li jrid.

Kif ikun imħares il-konsumatur skond din id-Direttiva meta kuntratt ikun fih kundizzjonijiet inġusti? Il-liġi tippermetti li l-konsumatur ma jkunx marbut mal-bejjiegħ b'termini inġusti bħal dawn. Per eżempju l-ebda negozjant ma jista' jitlob prezz għola minn dak stipulat fil-kuntratt; jew għalxejn ikun hemm imniżżel fil-kuntratt li l-klijent m'għandux dritt għall-ebda kumpens jekk il-prodott ma jkunx magħmul skond is-sena, għaliex xorta waħda l-konsumatur jista' jfittex kumpens.

Jekk waħda mill-kundizzjonijiet tal-kuntratt tirriżulta li tkun ingusta, ma jfissirx li l-kuntratt se jaqa', Iżda l-kundizzjoni inġusta ma tkunx effettiva. Barra minn hekk il-kuntratt irid ikun miktub b'mod l-iktar sempliċi li jkun faċli għall-konsumatur li jifhem dak li hemm miktub.

Din il-liġi hija meħtieġa sabiex il-konsumatur ikun imħares aħjar, speċjalment fil-kuntest Malti, fejn mill-ilmenti li jkollna fid-Dipartiment jirriżulta li ħafna konsumaturi lanqas biss jaqraw kuntratt jew garanzija. Mhux l-ewwel darba li l-konsumatur jiġi mgħarraf bil-kliem li għandu garanzija u lanqas biss jitlobha bil-kitba. Imbagħad meta jinqala' ilment u l-uffiċċjali tad-Dipartiment jistaqsu għall-garanzija, jiskopru li bil-miktub m'hemm xejn u meta jkun hemm, lanqas biss tkun inqrat mix-xerrej, aħseb u ara kemm ikun konxju jekk hemmx żbilanċ kontrih fil-kundizzjonijiet.

Joyce Borg, DPA, MICA, hija uffiċċjal Prinċipali fid-Dipartiment għall-Affarijiet tal-Konsumatur

Dan huwa reklam bi ħlas