

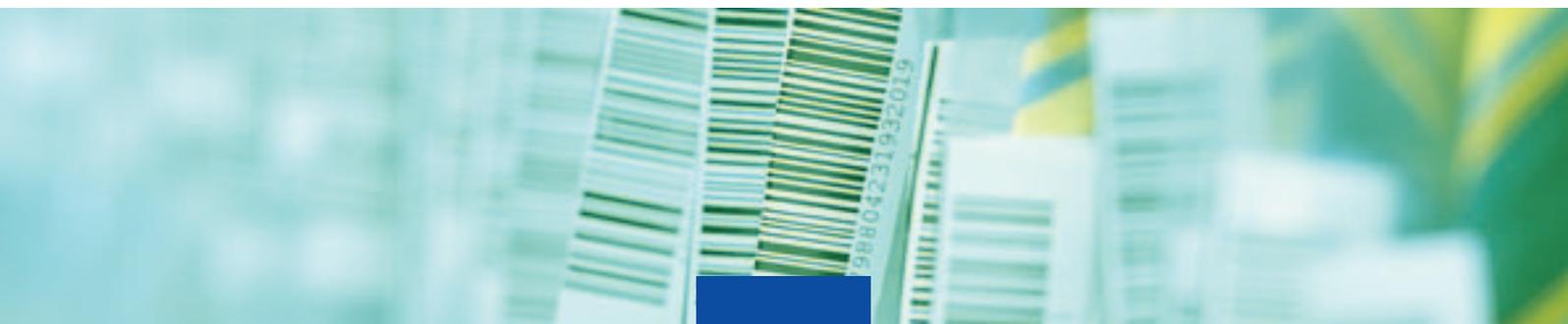


LE POLITICHE  
DELL'UNIONE  
EUROPEA

# Consumatori

Priorità ai  
consumatori

Proteggere la sicurezza e i diritti dei consumatori è un aspetto prioritario di tutte le politiche dell'UE.



# LE POLITICHE DELL'UNIONE EUROPEA

*Questa pubblicazione fa parte di una serie che illustra le varie politiche europee, spiegando quali sono le competenze dell'UE e quali risultati ha ottenuto.*

*È possibile verificare quali sono le pubblicazioni disponibili online e scaricarle all'indirizzo:*

[http://europa.eu/pol/index\\_it.htm](http://europa.eu/pol/index_it.htm)

## INDICE

1. Perché una politica dei consumatori dell'UE .....	3
2. Come interviene l'UE.....	4
3. Principali risultati della politica dei consumatori dell'UE .....	5
4. Le sfide future.....	11
5. Per saperne di più .....	12

Come funziona l'Unione europea  
Europa 2020: la strategia europea per la crescita  
I padri fondatori dell'UE

Affari esteri e politica di sicurezza  
    Agenda digitale  
    Agricoltura  
Aiuti umanitari e protezione civile  
    Allargamento  
    Ambiente  
    Azione per il clima  
    Bilancio  
    Commercio  
    Concorrenza  
    **Consumatori ✕**  
    Cultura e settore audiovisivo  
    Dogane  
    Energia  
    Fiscalità  
    Frontiere e sicurezza  
Giustizia, cittadinanza, diritti fondamentali  
    Imprese  
Istruzione, formazione, gioventù e sport  
    Lotta antifrode  
    Mercato interno  
    Migrazione e asilo  
Occupazione e affari sociali  
    Pesca e affari marittimi  
    Politica regionale  
    Ricerca e innovazione  
    Salute  
Sicurezza dei prodotti alimentari  
    Sviluppo e cooperazione  
    Trasporti  
Unione economica e monetaria ed euro

---

### Le politiche dell'Unione europea

#### Consumatori

Commissione europea  
Direzione generale della Comunicazione  
Pubblicazioni  
1049 Bruxelles  
BELGIO

Redazione completata nel gennaio 2013

Copertina: © Monty Rakusen/Digital Vision/Getty Images

12 pagg. — 21 × 29,7 cm  
ISBN 978-92-79-24549-7  
doi:10.2775/77678

Lussemburgo, Ufficio delle pubblicazioni ufficiali dell'Unione europea, 2013

© Unione europea, 2013

La riproduzione è autorizzata. Per l'uso o la riproduzione di singole fotografie, occorre chiedere l'autorizzazione direttamente al titolare del copyright.

---

# 1. Perché una politica dei consumatori dell'UE

## Priorità ai consumatori

Per i 500 milioni di consumatori dell'Unione europea (UE), ciò che conta sono la varietà di scelta, la qualità e la convenienza. Si aspettano informazioni accurate su quello che stanno comprando e vogliono essere sicuri che i loro diritti siano tutelati. Ma le loro scelte agiscono anche come motore di innovazione, efficienza e crescita economica.

La politica dei consumatori dell'UE ha quattro obiettivi fondamentali:

- proteggere i consumatori contro gravi rischi e minacce che in quanto singoli non sono in grado di affrontare;
- permettere loro di scegliere, sulla base di informazioni chiare, accurate e coerenti;
- preservare i loro diritti di consumatori e offrire loro la possibilità di risolvere le controversie con gli operatori commerciali in modo rapido ed efficiente;
- mantenere i diritti dei consumatori al passo con i cambiamenti sociali ed economici, con una particolare attenzione ai seguenti mercati: prodotti alimentari, energia, servizi finanziari, trasporti e digitale.

*La politica dei consumatori dell'UE aiuta i consumatori a sfruttare al meglio le opportunità offerte dal mercato unico.*



## Sostenere la crescita e il cambiamento

Il mercato unico dell'Unione europea è uno dei più grandi mercati al dettaglio del mondo. Consente a cittadini e imprese di esercitare liberamente attività commerciali in tutti i paesi dell'UE, ma anche in Islanda, Liechtenstein, Norvegia e Svizzera. Garantisce a tutti i consumatori dell'UE varietà di scelta, meccanismi flessibili, qualità e convenienza.

La politica dei consumatori dell'UE ha come obiettivo principale quello di aiutarli a sfruttare al meglio tutte queste opportunità. Sostiene inoltre la crescita economica e i cambiamenti sociali. La spesa per i consumi rappresenta il 56 % del prodotto interno lordo dell'UE. Permettere ai consumatori di avere un ruolo attivo nel mercato unico può dare impulso alla crescita economica e aiutare l'UE a superare la crisi.

La politica dei consumatori dell'UE garantisce ai consumatori determinati diritti e un elevato livello di protezione e sostegno in tutta l'Unione europea.

Essa offre:

- un insieme unico di norme di base che si applicano a tutti i prodotti di consumo e servizi in vendita, anche online, in tutta l'UE;
- parità di condizioni per le imprese e divieto di pratiche commerciali sleali;
- un accesso a meccanismi di risoluzione delle controversie economici, rapidi e semplici;
- una riduzione dei rischi per la salute e la sicurezza in tutta Europa grazie a una cooperazione e una vigilanza del mercato più efficienti;
- informazioni, consulenza e sostegno su questioni relative ai consumatori;
- protezione per i consumatori vulnerabili, come bambini o anziani, contro pratiche sleali o ingannevoli.

## 2. Come interviene l'UE

La politica europea dei consumatori è un partenariato tra l'UE, i suoi paesi membri e i suoi cittadini. Si basa su due principi chiave sanciti dal trattato sul funzionamento dell'Unione europea:

- l'UE dovrebbe adottare tutta una serie di misure per tutelare la salute, la sicurezza e gli interessi economici dei consumatori, nonché per promuovere il loro diritto all'informazione e all'educazione;
- nella definizione e nell'attuazione di altre politiche o attività dell'Unione sono prese in considerazione le esigenze inerenti alla protezione dei consumatori.

La politica dei consumatori dell'UE viene regolarmente aggiornata per tenere conto dei cambiamenti sociali, economici e ambientali, ma anche dei nuovi dati e pareri scientifici. La Commissione europea propone nuovi atti legislativi dopo averne valutato l'impatto e aver condotto ampie consultazioni con i portatori di interessi.

La legislazione europea garantisce un livello minimo di protezione a tutti i consumatori, indipendentemente dalla loro provenienza e dalla legislazione nazionale applicabile. Questa protezione può assumere forme diverse a seconda dei paesi dell'UE: quando recepiscono una direttiva europea nel diritto e nel contesto nazionale, questi possono spesso scegliere di andare oltre i requisiti di base previsti dall'UE. Alcuni atti legislativi fondamentali in materia di protezione dei consumatori sono pienamente armonizzati, come quelli riguardanti le pratiche commerciali sleali, o (dal 2014) il diritto di recesso da un contratto a distanza entro 14 giorni.

L'UE collabora con le autorità nazionali sul terreno, per assicurare che le norme a tutela dei consumatori siano applicate correttamente e fatte rispettare. Gli operatori commerciali che non rispettano tali norme vanno incontro a sanzioni.

Se un paese dell'UE individua prodotti che comportano un grave rischio per la salute e la sicurezza dei consumatori, avverte la Commissione europea attraverso il sistema di allarme rapido RAPEX. Questo permette di trasmettere rapidamente le informazioni in tutta Europa e di adottare le misure adeguate.

### Chi fa cosa

**La Commissione europea** presenta le proposte legislative.

**Gli esperti e le autorità nazionali** le discutono. **Il Parlamento europeo e il Consiglio** adottano le decisioni su tali proposte.

I paesi dell'UE danno attuazione alla legislazione europea e assicurano che le autorità, i produttori e le imprese rispettino le norme.

**Le organizzazioni dei consumatori** rappresentano i consumatori a livello europeo e nazionale.

**L'industria e le imprese** devono rispettare le norme dell'UE nell'intera catena di produzione, trasformazione e distribuzione.

**Agenzie indipendenti** formulano pareri scientifici e valutano i rischi riguardanti gli alimenti, i mangimi, la salute degli animali, i farmaci e le minacce per la salute.

**I comitati scientifici** formulano pareri indipendenti sulla sicurezza dei consumatori, la salute pubblica e l'ambiente per quanto riguarda i prodotti non alimentari.

### Quanto costa

#### la politica dei consumatori dell'UE

*Non molto. Per il prossimo programma per i consumatori (2014-2020), la Commissione ha proposto un bilancio di 197 milioni di euro, pari a circa 7 cent all'anno per consumatore.*



## 3. Principali risultati della politica dei consumatori dell'UE

### Proteggere la sicurezza

Dall'adozione delle prime misure destinate ai consumatori nel 1975, l'UE ha continuato a adoperarsi per assicurare a tutti i consumatori dell'UE un elevato livello di tutela della salute e della sicurezza, dal momento della fabbricazione di un prodotto fino al suo utilizzo finale.

- **SICUREZZA DEI PRODOTTI:** le norme dell'UE in questo campo prevedono che solo i prodotti sicuri possano essere immessi sul mercato europeo. Su molte categorie di prodotti deve essere apposto il marchio di conformità «CE». Con questo marchio, il fabbricante attesta che il prodotto risponde ai criteri di sicurezza fondamentali dell'UE e soddisfa tutti i requisiti previsti.

Le norme sulla sicurezza dei prodotti sono spesso estese o adattate a nuovi prodotti o a nuovi dati scientifici. Nel 2011, ad esempio, sono stati introdotti nuovi requisiti di sicurezza europei per i lettori di musica portatili, al fine di ridurre i danni all'udito legati a livelli sonori eccessivi.

La sicurezza dei giocattoli, degli apparecchi elettrici e dei veicoli sono solo tre esempi concreti di questa politica, che hanno avuto effetti importanti in Europa.

I giocattoli acquistati in Europa sono tra i più sicuri al mondo. Prima di arrivare sul mercato dell'UE, un giocattolo ha subito rigorosi controlli di sicurezza per quanto riguarda la costruzione e gli elementi di piccole dimensioni, l'infiammabilità, le proprietà chimiche ed elettriche, l'igiene e la radioattività.

*Con il marchio di conformità CE il fabbricante attesta che il prodotto risponde ai criteri di sicurezza fondamentali dell'UE.*



*La mortalità in incidenti stradali nell'UE è diminuita del 43 % dal 2001.*

Per quanto concerne gli apparecchi elettrici, le norme di sicurezza dell'UE garantiscono che tutti gli apparecchi a basso voltaggio siano sicuri per l'uso cui sono destinati. Gli incidenti legati a questi apparecchi in Europa sono sensibilmente inferiori a quelli registrati in regioni commerciali comparabili.

Infine, la mortalità per incidenti stradali nell'UE è scesa del 43 % dal 2001, grazie anche all'introduzione di nuove norme europee sulla protezione contro gli urti. Negli ultimi anni, le più importanti norme di sicurezza dei veicoli dell'UE hanno visto l'introduzione di prove di collisione per la protezione dei passeggeri contro gli urti frontali e laterali, nonché di ulteriori test per la protezione dei pedoni. Una migliore informazione dei consumatori, ad esempio sul comportamento dei veicoli nelle prove di collisione, ha inoltre indotto numerosi costruttori ad introdurre soluzioni di sicurezza, basate su dati oggettivi, che vanno al di là dei requisiti previsti dalla legislazione dell'UE.

- **SISTEMA DI ALLARME RAPIDO DELL'UE:** RAPEX, il sistema di allarme rapido dell'UE per i prodotti pericolosi non alimentari (ad esempio giocattoli, articoli di puericultura o elettrodomestici) consente alla Commissione europea e alle autorità competenti dei paesi membri dell'UE di scambiarsi rapidamente informazioni sui prodotti pericolosi che comportano seri rischi sotto il profilo della salute e della sicurezza, dell'ambiente, dell'efficienza energetica o della pubblica sicurezza.

La notifica di prodotti pericolosi attraverso questo sistema permette ai paesi dell'UE di adottare misure per tutelare i consumatori, come il divieto di commercializzazione, il richiamo o il ritiro dei prodotti. Requisiti di portata europea si applicano ad alcune categorie di prodotti e di rischi. Esempi sono il divieto riguardante l'utilizzo di ftalati (plastificanti) nei giocattoli nel 1999, quello riguardante gli accendini fantasia nel 2006 e quello sull'impiego del dimetilfumarato (DMF) — un potente antimuffa responsabile di reazioni allergiche cutanee — in tutti i prodotti di consumo nel 2009.

- **SICUREZZA ALIMENTARE:** la legislazione sulla sicurezza alimentare dell'UE garantisce ai consumatori un elevato livello di protezione per tutti gli alimenti e i prodotti alimentari venduti nell'UE, in tutte le fasi della produzione e distribuzione. Disciplina aspetti come l'igiene alimentare, la salute e il benessere degli animali, le condizioni fitosanitarie e il rischio di contaminazione degli alimenti. Obiettivo principale è assicurare a tutti i consumatori l'accesso a prodotti sicuri, di qualità e a prezzi ragionevoli, venduti su un mercato aperto e trasparente e rispondente alle preferenze individuali.

*La legislazione dell'UE sulla sicurezza dei prodotti alimentari disciplina aspetti come l'igiene alimentare, la salute e il benessere degli animali, le condizioni fitosanitarie e il rischio di contaminazione degli alimenti.*



*L'UE garantisce la sicurezza dei cosmetici attraverso norme comuni sulla composizione, l'etichettatura e l'imballaggio.*

- La legislazione dell'UE si applica anche a sostanze come gli additivi alimentari. Questi svolgono una funzione importante nella produzione e la distribuzione degli alimenti, ad esempio mantenendone le condizioni igieniche o allungandone la durata di conservazione. La loro sicurezza deve essere valutata da comitati scientifici indipendenti prima che siano autorizzati dalla Commissione europea.
- **COSMETICI:** l'UE garantisce la sicurezza dei cosmetici attraverso norme comuni sulla composizione, l'etichettatura e l'imballaggio. Queste norme sono state recentemente estese per porre fine ai test dei cosmetici sugli animali nell'UE.

## Proteggere i diritti dei consumatori

La legislazione dell'UE protegge i consumatori anche contro pratiche commerciali illegali o sleali, attraverso le misure illustrate di seguito.

- **DIVIETO DI UTILIZZARE TECNICHE DI VENDITA AGGRESSIVE:** la pubblicità ingannevole e le pratiche commerciali sleali, come le tecniche di vendita aggressive, sono vietate nell'UE dal 2005. Questo significa che costi occulti, trucchi commerciali, false dichiarazioni, informazioni fuorvianti e pubblicità indirizzate ai bambini non sono autorizzati. Quando si afferma che qualcosa è gratis, deve esserlo veramente.
- **CONTRATTI A DISTANZA:** le norme dell'UE proteggono i consumatori in caso di acquisto di prodotti o servizi a distanza. Esse garantiscono inoltre che i consumatori ricevano informazioni sufficienti prima dell'acquisto, consentono di recedere dal contratto entro sette giorni lavorativi senza dover subire conseguenze o pagare penalità, proteggono nei casi di sollecitazioni indesiderate e di utilizzo fraudolento delle carte di pagamento. Nel 2014 il periodo di recesso sarà portato a 14 giorni.



*Le norme dell'UE offrono protezione giuridica ai consumatori in caso di acquisto di prodotti difettosi o diversi da quelli pubblicizzati.*

- **RIPARAZIONE DEI PRODOTTI:** le norme dell'UE offrono protezione giuridica ai consumatori che acquistino prodotti difettosi o diversi da quelli pubblicizzati. Tutti i prodotti acquistati sono coperti da una garanzia di due anni. Se durante questo periodo smettono di funzionare correttamente a causa di un difetto presente al momento della consegna, si ha diritto alla riparazione. Se ciò non è possibile in un lasso di tempo ragionevole, si può chiedere il rimborso o una riduzione sul prezzo. Le garanzie proposte dal venditore non sostituiscono, ma possono integrare, la garanzia minima di due anni.
- **RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE:** in caso di problemi con un operatore commerciale riguardanti un prodotto o servizio, le norme dell'UE permettono di risolvere il caso senza passare per il tribunale, attraverso la procedura di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) o la procedura di risoluzione online delle controversie (ODR). Si tratta di procedure rapide, semplici e dai costi contenuti, che offrono ai consumatori una flessibilità molto maggiore rispetto alle azioni legali. Possono essere utilizzate per casi nazionali e transfrontalieri. Una nuova piattaforma online per le ODR, comune all'intera UE, permetterà ben presto ai consumatori di disporre di uno sportello unico per gli acquisti online.
- **CONTROVERSIE DI MODESTA ENTITÀ:** la procedura dell'UE per le controversie di modesta entità esiste dal 2009 e si applica a tutte le cause transfrontaliere civili e commerciali di entità inferiore a 2 000 euro. Non è necessario ricorrere a un avvocato e le sentenze pronunciate nell'ambito di questa procedura sono riconosciute e applicabili in qualsiasi paese dell'UE.

## Vigilanza del mercato e applicazione dei diritti dei consumatori

La vigilanza del mercato e l'applicazione delle norme relative alla tutela dei consumatori sono una parte importante della

politica dei consumatori dell'UE. Nel 2010, i paesi dell'UE hanno consacrato oltre 100 milioni di euro all'applicazione delle norme sulla sicurezza dei prodotti e impiegato più di 6 000 ispettori.

La rete di cooperazione per la tutela dei consumatori (CPC) stabilisce un collegamento tra le autorità nazionali di tutti i paesi dell'UE, al fine di individuare le pratiche commerciali illegali transfrontaliere, indagare su tali pratiche e farle cessare. Rende inoltre più facile per i paesi dell'UE affrontare insieme le eventuali violazioni della legislazione a tutela dei consumatori.

La rete CPC svolge inoltre regolarmente attività di monitoraggio del mercato e dell'applicazione delle normative, ossia vere e proprie indagini a tappeto nel corso delle quali verifica la conformità con le norme dell'UE sulla tutela dei consumatori di una serie di siti web selezionati per un determinato settore. In caso di mancato rispetto di tali norme, devono intervenire le autorità competenti.

## Proteggere gli interessi finanziari

I servizi finanziari hanno un impatto molto importante sulla vita dei consumatori. Le norme dell'UE tutelano i loro interessi assicurando un elevato livello di trasparenza in questo settore e informazioni chiare ed esaurienti su prodotti finanziari concorrenti.

- **CONTRATTI DI CREDITO AL CONSUMO:** le norme sul credito al consumo garantiscono quanto segue:
  - i consumatori devono ricevere informazioni chiare, in un formato standard per tutta l'UE, con sufficiente anticipo prima della conclusione del contratto;
  - in caso di tasso debitore, deve essere sempre indicato il tasso annuo effettivo globale (TAEG);
  - il consumatore deve ricevere prima della firma del contratto le informazioni su tutte le spese e gli obblighi nei confronti dell'organismo di credito;
  - il consumatore ha il diritto di recedere dal contratto di credito entro 14 giorni dalla firma senza dover fornire giustificazioni;
  - vi è la possibilità di estinzione anticipata del credito (le compensazioni richieste dall'organismo di credito devono essere eque e obiettivamente giustificate).
- **SERVIZI D'INVESTIMENTO:** i consumatori sono tutelati a vari livelli per i loro investimenti. Alcune norme europee garantiscono che i prodotti di investimento venduti ai consumatori siano adeguati alle loro esigenze: il livello di rischio di tali prodotti, ad esempio, non deve essere eccessivo.

Ulteriori norme specifiche si applicano ai tipici prodotti di investimento «al dettaglio», come vari tipi di fondi di investimento, e ne disciplinano le modalità di vendita.

Le informazioni su questi prodotti, ad esempio, devono essere chiare, concise e presentate in un formato armonizzato che consenta di fare confronti.

- **ASSICURAZIONI E PENSIONI:** le norme che disciplinano attualmente i servizi assicurativi sono in corso di revisione per migliorare la trasparenza delle informazioni per i consumatori e le pratiche di vendita dei prodotti assicurativi. Inoltre, le nuove norme sui prodotti assicurativi di investimento saranno allineate su quelle riguardanti i servizi di investimento. Il prestatore dovrà, ad esempio, valutare se i prodotti che vende sono adatti ai consumatori.

È inoltre prevista un'iniziativa sui fondi pensione individuali, per proteggere meglio i sottoscrittori attuali e futuri di questi prodotti.

## Proteggere i consumatori in vacanza e all'estero

La libertà di circolazione è una delle più importanti libertà individuali dei cittadini dell'UE. Questa implica la possibilità di viaggiare e quando si viaggia si possono verificare dei problemi. I consumatori, tuttavia, devono essere protetti anche in questa eventualità.

- **DIRITTI DEI PASSEGGERI:** l'UE è l'unica regione al mondo in cui per tutte le modalità di trasporto — aereo, ferroviario, marittimo/fluviale e stradale — sono stati fissati diritti minimi per i passeggeri (<http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/it/index.html>). Tra questi figurano l'informazione, l'assistenza e misure di compensazione in caso di annullazioni o forti ritardi. Anche le persone con disabilità o a mobilità ridotta sono tutelate dalle norme dell'UE sui diritti dei passeggeri.
- **VIAGGI «TUTTO COMPRESO»:** la legislazione dell'UE protegge gli interessi dei consumatori che acquistano vacanze «tutto compreso» definendo una serie di obblighi per gli organizzatori e i distributori al dettaglio, nonché alcuni diritti specifici dei consumatori. Si tratta, ad esempio, del diritto di avere un interlocutore unico, responsabile per tutti i servizi prestati; di ricevere tutte le informazioni necessarie prima della firma del contratto; di avere un punto di contatto per un'assistenza rapida; di trasferire la prenotazione a un'altra persona; di essere rimborsati quando elementi essenziali del pacchetto sono modificati; di ottenere soluzioni alternative gratuite se i servizi concordati non possono essere prestati.
- **MULTIPROPRIETÀ:** la legislazione dell'UE assicura a chi acquista un bene in multiproprietà (o prodotti simili) il diritto di ricevere informazioni dettagliate con sufficiente anticipo prima di essere vincolato da un contratto. La possibilità di recedere può essere esercitata entro un periodo di almeno 14 giorni dopo la firma del contratto



*I passeggeri dell'UE beneficiano di un insieme minimo di diritti, tra i quali informazione, assistenza e misure di compensazione in caso di cancellazioni o forti ritardi.*

senza che possano essere chiesti depositi o anticipi prima della fine di questo periodo.

- **ROAMING:** dal 2007 le norme dell'UE sul roaming hanno permesso una significativa riduzione dei costi di utilizzo del cellulare all'estero. Questa si è tradotta in risparmi del 75 % su un'ampia gamma di servizi di roaming (chiamate vocali, SMS, Internet mobile) rispetto ai prezzi del 2007.

In media, una persona che viaggia regolarmente per lavoro nell'UE può risparmiare oltre 1 000 euro all'anno. Una famiglia che va in vacanza una volta all'anno in un altro paese dell'UE dovrebbe risparmiare almeno 200 euro.

Le prime misure dell'UE sul roaming adottate nel 2007 hanno introdotto massimali («eurotariffe») per le tariffe di roaming. Queste misure garantiscono tariffe accessibili e trasparenti per gli utenti di telefoni cellulari che viaggiano all'interno dell'UE. L'eurotariffa fissa i prezzi massimi per le telefonate fatte e ricevute quando ci si trova all'estero.

Questi prezzi massimi si applicano a tutti i consumatori, a meno che non abbiano optato per pacchetti speciali proposti dagli operatori. Nel luglio 2009 queste misure sono state riviste per ridurre ulteriormente le tariffe delle

*Le norme dell'UE sul roaming hanno permesso una significativa riduzione dei costi di utilizzo del cellulare all'estero dal 2007.*



chiamate vocali e introdurre nuovi massimali per le tariffe degli SMS. Dal 2010 i consumatori sono ulteriormente protetti, grazie a un meccanismo di limitazione automatica, contro le fatture esorbitanti per l'uso del roaming di dati. Nel 2012 nuove norme hanno ridotto di almeno sei volte le tariffe dell'Internet mobile in roaming. Gli europei possono quindi utilizzare l'Internet mobile per accedere a mappe, video, foto, reti sociali ed e-mail quando si trovano all'estero senza temere di pagare tariffe eccessive.

## Al fianco dei consumatori in caso di problemi

Che succede se il nuovo computer si rompe, se l'ordine fatto su Internet non arriva o se si vuole essere rimborsati per la notte trascorsa in albergo a causa di un volo annullato? La politica dei consumatori dell'UE prevede determinate garanzie e forme di sostegno.

Se un operatore commerciale rifiuta di riconoscere i loro diritti, i consumatori possono sempre contattare una delle organizzazioni che li rappresentano nell'UE. Queste svolgono un ruolo importante nel fare applicare la politica dei consumatori e nel promuovere la loro fiducia.

La rete dei centri europei dei consumatori (ECC-Net, [http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index\\_it.htm](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_it.htm)) è presente in ogni paese dell'UE nonché in Islanda e Norvegia. Fornisce gratuitamente assistenza e consigli ai consumatori sui loro diritti in caso di acquisto di beni e servizi da operatori stabiliti in un altro paese dell'UE, in Islanda o in Norvegia. In caso di problemi riguardanti acquisti effettuati in un altro paese dell'UE, ECC-Net può aiutare i consumatori a mettersi in contatto con l'operatore e a trovare una soluzione amichevole. Se ciò non è possibile, può consigliare altre soluzioni alternative per trattare il reclamo, ad esempio tramite una procedura extragiudiziale.

L'ECC-Net è finanziata congiuntamente dalla Commissione europea e dai paesi partecipanti.

## Consumatori informati

Un elemento essenziale della politica dei consumatori consiste nel permettere loro di avere accesso alle informazioni necessarie per scegliere. Le informazioni disponibili influenzano le decisioni dei consumatori e aiutano a consolidare la loro fiducia.

- **PREZZI DI VENDITA CHIARI:** le norme dell'UE impongono che il prezzo di vendita e il prezzo per unità di misura siano chiaramente indicati e individuabili. I consumatori possono così confrontare facilmente i prezzi nei negozi e online.

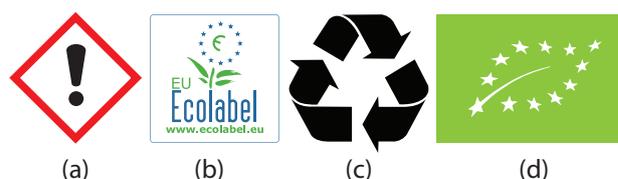
## • INFORMAZIONI ACCURATE SUI PRODOTTI

**ALIMENTARI:** le norme dell'UE prevedono inoltre che i consumatori dispongano di informazioni accurate sulla composizione e le qualità nutrizionali essenziali dei prodotti, in modo da sapere che cosa mangiano e bevono. Norme ulteriori si applicano ad alcuni alimenti, come quelli destinati ai bambini di età inferiore a tre anni o ad usi nutrizionali particolari, e ad alcune bevande, come l'alcol.

Le norme sull'etichettatura rendono più semplice individuare gli alimenti biologici, i prodotti di qualità o gli alimenti prodotti con modalità particolari.

Le informazioni a fini di marketing che vantano gli effetti benefici per la salute di determinate sostanze contenute nei prodotti alimentari sono consentite solo dopo la valutazione e l'approvazione di comitati scientifici. I prodotti che riportano indicazioni infondate e fuorvianti saranno infine ritirati dalla vendita.

## Etichettatura e imballaggio dei prodotti



*Questi sono solo alcuni esempi dei tipi di etichette che si possono trovare sui prodotti dell'UE per indicare, ad esempio, un rischio per la sicurezza o alcune caratteristiche ambientali.*

*Il simbolo (a) indica che il prodotto è irritante, il simbolo (b) che soddisfa i criteri per il marchio europeo di qualità ecologica dell'UE, utilizzato per i prodotti e servizi che hanno un impatto ambientale ridotto nel loro ciclo di vita, il simbolo (c) che l'imballaggio può essere riciclato e il simbolo (d) che il prodotto risponde alle norme dell'UE sull'agricoltura biologica. Altre etichette specifiche sono utilizzate per i prodotti tessili e per indicare il consumo energetico, le emissioni e la composizione dei prodotti.*

## Consulenza online

- **«LA TUA EUROPA» E «LA TUA EUROPA — CONSULENZA»:** il sito «La tua Europa» (<http://europa.eu/youreurope/>) fornisce una serie di informazioni pratiche e consigli a cittadini e imprese nell'UE, in Islanda e Norvegia. Si va dalle informazioni su viaggi, lavoro e acquisti all'estero alla costituzione di un'impresa in un altro paese.

«La tua Europa — Consulenza» si rivolge a cittadini e imprese che hanno bisogno di consulenze giuridiche sui loro diritti nell'UE. Il servizio è gratuito e viene fornito entro una settimana in una qualsiasi delle lingue ufficiali dell'UE.

- **«È SCORRETTO?»** è un sito dedicato (<http://www.isitfair.eu>) che spiega in termini semplici e con esempi concreti quali pratiche commerciali sono vietate nell'UE.

## Monitoraggio e valutazione

L'UE effettua regolarmente un monitoraggio dei mercati dei beni di consumo per misurare le percezioni e le esperienze dei consumatori sui mercati nazionali, al fine di valutare l'impatto delle strategie adottate e individuare gli ostacoli al mercato interno che limitano l'innovazione e la concorrenza.

Pubblicato due volte all'anno, il quadro di valutazione del mercato dei beni di consumo (basato sui sondaggi Eurobarometro) analizza le condizioni che si offrono ai consumatori sul piano nazionale e l'andamento del mercato dei beni di consumo in più di 50 settori. Studi approfonditi sono condotti sui mercati più problematici, per individuare i settori che richiedono un intervento strategico. Studi comportamentali mirati servono poi a testare le diverse opzioni strategiche possibili.

## Cooperazione internazionale

Tutte le autorità di regolamentazione e quelle incaricate di far rispettare la normativa hanno un interesse comune nell'individuare i rischi, i prodotti non sicuri e le pratiche commerciali illegali o sleali. La crescita del commercio elettronico rende più che mai importante la cooperazione con i paesi extra UE.

Accordi di cooperazione in materia di sicurezza dei beni di consumo sono stati conclusi con la Cina e gli Stati Uniti.

Il sistema online RAPEX-Cina consente la trasmissione rapida e regolare di dati tra le amministrazioni responsabili della sicurezza dei prodotti dell'UE e della Cina. Tra il 2006 e il 2011 le autorità cinesi hanno adottato misure in relazione a 1 752 notifiche RAPEX. Tra queste figurano misure per impedire o limitare ulteriormente l'esportazione verso l'UE di beni di consumo notificati come pericolosi.

La cooperazione multilaterale esiste anche in seno al gruppo internazionale per la sicurezza dei prodotti di consumo (International Consumer Product Safety Caucus, ICPSC) e al gruppo di lavoro dell'Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economici (OCSE) sulla sicurezza dei prodotti di consumo. Nel 2011, la Commissione europea ha anche avviato un progetto pilota con Australia, Canada e Stati Uniti per migliorare la sicurezza dei prodotti attraverso requisiti di sicurezza altamente efficaci e uniformi.

## 4. Le sfide future

I consumatori operano in un ambiente sempre più complesso in un gran numero di settori e questa tendenza non è certo destinata a cambiare con il tempo. I principali aspetti sono illustrati di seguito.

- **EVOLUZIONE TECNOLOGICA:** solo 20 anni fa, Internet era una novità. Oggi è utilizzata tutti i giorni da molte persone: nel 2011, il 68 % dei cittadini dell'UE hanno utilizzato Internet almeno una volta alla settimana. I meccanismi di protezione dei consumatori devono tenere conto di questo sviluppo.
- **COMMERCIO ELETTRONICO:** nonostante l'enorme potenziale economico che rappresenta, le sue possibilità restano relativamente sottoutilizzate. Meno del 50 % dei consumatori dell'UE fanno acquisti online, anche se l'offerta di prodotti è fino a 16 volte superiore.
- **CONSUMO SOSTENIBILE E RESPONSABILE:** i livelli crescenti di consumo contribuiscono ad aggravare i principali problemi ambientali, come i cambiamenti climatici, l'inquinamento atmosferico e idrico, l'utilizzo del suolo e la produzione di rifiuti. Gli sprechi alimentari della sola UE — stimati attualmente a circa 90 milioni di tonnellate all'anno — potrebbero essere ridotti del 60 %

mediante una gestione più efficiente delle risorse. I consumatori dovrebbero pertanto essere incoraggiati a fare scelte sostenibili e responsabili.

- **ESCLUSIONE SOCIALE, VULNERABILITÀ E ACCESSIBILITÀ:** nei prossimi anni vi è il rischio di un'aggravarsi dell'esclusione sociale e della vulnerabilità dei consumatori. Questo è dovuto al perdurare degli effetti della crisi economica, all'invecchiamento della popolazione, alla crescente complessità dei mercati e delle scelte e alla scarsa dimestichezza di una parte della popolazione con l'ambiente digitale.
- **PERDITA DI FIDUCIA DEI CONSUMATORI:** i consumatori devono avere fiducia per poter svolgere appieno un ruolo attivo nel mercato unico, eppure molti cittadini dell'UE restano prudenti:
  - il 25 % pensano che un numero significativo di prodotti non alimentari venduti nell'UE non siano sicuri;
  - il 30 % ritengono di non disporre delle conoscenze necessarie;
  - quasi il 50 % pensano che i loro diritti non siano tutelati.

### L'UE allora e oggi: evoluzione dei consumi e dei mercati

	1992	2012
Paesi dell'UE	12	27
Consumatori dell'UE	345 milioni	500 milioni
Paesi della zona euro	Non applicabile	17
Paesi dello spazio Schengen (di libera circolazione)	Non applicabile	25
Possibilità di accesso di base a Internet	Non applicabile	95 %
Uso regolare di Internet	Non applicabile	68 %
Servizi bancari online	0 %	Il 37 % dei cittadini dell'UE usano i servizi bancari online
Popolazione che fa acquisti online	Non applicabile	43 %
Uso del cellulare	Meno dell'1 %	Oltre il 100 %
Accesso a Internet a domicilio	Non applicabile	73 %
Ricerca online di beni e servizi	Non applicabile	56 % (2010)
Possesso di auto	345/1 000 abitanti	477/1 000 abitanti
Numero di imprese	12 milioni	21 milioni
Valore degli scambi di merci tra paesi dell'UE	800 miliardi di euro	2 538 miliardi di euro (2010)
Valore degli scambi di merci tra l'UE e il resto del mondo	500 miliardi di euro	2 850 miliardi di euro (2010)

- **LE SFIDE DELLA GLOBALIZZAZIONE:** la produzione, la distribuzione e gli scambi di beni e servizi avvengono ormai su scala globale. L'85 % di tutti i giocattoli acquistati nell'UE, ad esempio, sono ormai prodotti in Cina. La globalizzazione rende più difficile scoprire i prodotti non sicuri che entrano nell'UE.

La politica dei consumatori deve pertanto aiutare i cittadini a adattarsi a questa nuova realtà. Con questo obiettivo in mente, la Commissione europea ha adottato una nuova **agenda dei consumatori**, che delinea la visione strategica per la politica dei consumatori dell'UE. Le principali priorità sono quattro:

### 1. MIGLIORARE LA SICUREZZA DEI CONSUMATORI

- ### 2. MIGLIORARE LE CONOSCENZE
- sensibilizzando maggiormente consumatori e operatori commerciali ai diritti e obblighi derivanti dalle norme dell'UE e sostenendo le organizzazioni dei consumatori.

- ### 3. MIGLIORARE E RAFFORZARE L'APPLICAZIONE DELLE NORME, GARANTIRE I MEZZI DI RICORSO
- collaborando con le autorità nazionali per un'applicazione efficace del diritto dei consumatori. L'UE effettuerà controlli mirati per verificare l'applicazione delle norme e intensificherà gli sforzi per contrastare le pratiche commerciali sleali.

### 4. TENERE IL PASSO CON L'EVOLUZIONE DELL'ECONOMIA E DELLA SOCIETÀ

aggiornando la legislazione che tutela i consumatori alle esigenze dei mercati in mutamento. Un aspetto importante è assicurare ai consumatori un accesso facile, legale e a prezzi ragionevoli ai prodotti e servizi digitali in qualsiasi paese dell'UE.

L'agenda individua anche le azioni politiche da adottare entro la fine del 2014, come l'adeguamento all'era digitale delle norme che tutelano i consumatori nel campo dei viaggi «tutto compreso».

L'agenda dei consumatori promuove i loro interessi in cinque settori chiave:

- **prodotti alimentari:** per assicurare sostenibilità e sicurezza;
- **energia:** per fare in modo che i consumatori possano avere l'offerta più vantaggiosa nel mercato liberalizzato e gestire meglio il loro consumo energetico;
- **aspetti finanziari:** per proteggere gli interessi finanziari dei consumatori e offrire loro gli strumenti per gestire le loro finanze;
- **trasporti:** per adattare la legislazione ai moderni modelli di viaggio e promuovere la mobilità sostenibile;
- **digitale:** per affrontare i problemi incontrati dai consumatori e assicurarne la protezione online.

## Per saperne di più

- ▶ **Sito «La tua Europa» — Assistenza e consulenza per i cittadini dell'UE:** [http://europa.eu/youreurope/citizens/index\\_it.htm](http://europa.eu/youreurope/citizens/index_it.htm)
- ▶ **Diritti dei passeggeri:** <http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/index.html>
- ▶ **Etichettatura e imballaggio dei prodotti:** [http://europa.eu/legislation\\_summaries/consumers/product\\_labelling\\_and\\_packaging/index\\_it.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/product_labelling_and_packaging/index_it.htm)
- ▶ **Domande sull'Unione europea? Europe Direct può aiutarti:** 00 800 6 7 8 9 10 11  
<http://europedirect.europa.eu>

