



Commissione  
europea

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://ec.europa.eu/europe2020/index\\_it.htm](http://ec.europa.eu/europe2020/index_it.htm)

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

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

## 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 prossime tappe ..... 11
5. Per saperne di più ..... 12

---

### Le politiche dell'Unione europea Consumatori

Commissione europea  
Direzione generale della Comunicazione  
Pubblicazioni  
1049 Bruxelles  
BELGIO

Manoscritto aggiornato nel maggio 2014

Copertina e illustrazione a pag. 2:  
© Monty Rakusen/Digital Vision/Getty Images

12 pagg. — 21 × 29,7 cm  
ISBN 978-92-79-38131-7  
doi:10.2775/71030

Lussemburgo, Ufficio delle pubblicazioni ufficiali  
dell'Unione europea, 2014

© Unione europea, 2014

La riproduzione è autorizzata. Per l'uso o la riproduzione di singole fotografie, occorre chiedere l'autorizzazione 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 ti aiuta a sfruttare al meglio le opportunità offerte dal mercato unico.*



## Sostenere la crescita economica

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 e Norvegia. 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 57 % del prodotto interno lordo (PIL) 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 di norme comuni che si applicano alla vendita di beni e servizi di consumo, 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.

## 2. Come interviene l'UE

La politica europea dei consumatori è una forma di collaborazione tra l'UE, i suoi Stati 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 che risiedono nell'UE, 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 importanti atti legislativi sono pienamente armonizzati, come quelli riguardanti le pratiche commerciali sleali o i diritti fondamentali dei consumatori, come il diritto di recesso da un contratto a distanza entro 14 giorni dalla consegna del servizio o prodotto.

L'UE collabora sul campo con le amministrazioni nazionali per garantire che le norme a tutela dei consumatori vengano applicate correttamente e fatte rispettare. Gli operatori commerciali che non rispettano tali norme vanno incontro a delle 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 (in cui gli Stati membri sono rappresentati)** adottano insieme le decisioni su tali proposte.

**I paesi dell'UE** danno attuazione alla legislazione europea e assicurano che le amministrazioni, 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 e comitati scientifici** formulano pareri scientifici e valutano i rischi riguardanti gli alimenti, i mangimi, la salute degli animali, i farmaci e le minacce per la salute.

### Quanto costa la politica dei consumatori dell'UE?

*Per l'intera durata del programma «Consumatori» (2014-2020) la Commissione dispone di un bilancio di 188,8 milioni di euro, pari a circa 5 centesimi per consumatore all'anno.*

## 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

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



*Dal 2001 la mortalità in incidenti stradali è diminuita del 43 % nell'UE.*

dimensioni, l'infiammabilità, le proprietà chimiche ed elettriche, l'igiene e la radioattività.

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 a introdurre soluzioni di sicurezza, basate su dati oggettivi, che vanno al di là dei requisiti previsti dalla legislazione dell'UE.



• **IL SISTEMA DI ALLARME RAPIDO DELL'UE DIECI ANNI DI RAPEX IN UN'UNIONE EUROPEA ALLARGATA: UN CHIARO VANTAGGIO PER TUTTI**

RAPEX, il sistema di allarme rapido dell'UE, informa gli ispettori di tutti gli Stati membri dei provvedimenti adottati da un determinato paese nei confronti di un prodotto pericoloso. Consente così di avviare una reazione a catena per cui un prodotto notificato da uno Stato membro viene ritirato anche dai mercati nazionali degli altri paesi dell'UE.

Il sistema è operativo dal 2004 e nel corso degli anni ha consentito di aumentare notevolmente il numero delle informazioni che vengono scambiate sui prodotti pericolosi reperiti sui mercati nazionali, passando dalle circa 400 segnalazioni nel 2004 alle oltre 2000 nel 2013.

Negli ultimi dieci anni sono stati individuati sul mercato dell'UE più di 16 658 prodotti pericolosi. Il numero delle segnalazioni è notevolmente aumentato, anche a seguito dell'allargamento dell'Unione europea, e dal 2007 è raddoppiato: prima del 2006 ogni anno si registravano meno di 1 000 segnalazioni, che negli anni successivi sono diventate circa 2 000.

L'aumento delle informazioni sui prodotti pericolosi registrato in Europa negli ultimi dieci anni va visto in congiunzione con gli effetti positivi dell'allineamento delle legislazioni e dei requisiti di sicurezza nel contesto dell'UE a 28: norme di sicurezza severe applicate in una giurisdizione allargata hanno comportato un livello più elevato di sicurezza per una più vasta comunità di consumatori.

- **SICUREZZA ALIMENTARE:** la legislazione sulla sicurezza alimentare dell'UE garantisce ai consumatori

*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.*



© Morgan Lane Photography/Shutterstock, Inc



© kadrm/istockphoto.com

*Nel 2013 l'UE ha posto fine alla commercializzazione in Europa di prodotti testati sugli animali.*

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 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. Prima che l'uso di tali sostanze sia autorizzato dalla Commissione europea, la loro sicurezza deve essere valutata da comitati scientifici indipendenti.

- **PRODOTTI COSMETICI:** l'UE garantisce la sicurezza dei cosmetici attraverso norme comuni sulla composizione, l'etichettatura e l'imballaggio. Nel 2013 tali norme sono state estese per vietare la commercializzazione di prodotti cosmetici che prevedono l'uso di test sugli animali.

## Proteggere i diritti dei consumatori

La legislazione dell'UE protegge i consumatori contro un'ampia gamma di pratiche commerciali disoneste, 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.



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

- **CONTRATTI A DISTANZA:** le norme dell'UE proteggono i consumatori in caso di acquisto di prodotti o servizi a distanza, per posta oppure online. 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 e proteggono nei casi di uso fraudolento delle carte di pagamento.
- **RIPARAZIONE DEI PRODOTTI:** le norme dell'UE offrono protezione giuridica ai consumatori in caso di acquisto di 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 l'acquisto di un prodotto o servizio, nuove norme dell'UE permettono di risolvere il caso senza passare per il tribunale attraverso procedure di risoluzione alternative delle controversie. Si tratta di procedure rapide e dai costi contenuti, che in genere risultano per i consumatori più semplici rispetto alle azioni legali. Possono essere utilizzate per casi nazionali e transfrontalieri. Nel 2016 una nuova piattaforma online comune all'intera UE permetterà ai consumatori di disporre di uno sportello unico per risolvere le controversie riguardanti 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. La Commissione ha proposto di rivedere la normativa per rendere la procedura più efficace, anche portando la soglia a 10 000 euro.

## 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 2011 i paesi dell'UE hanno consacrato oltre 100 milioni di euro all'applicazione delle norme sulla sicurezza dei prodotti e impiegato più di 5 600 ispettori.

La rete di cooperazione per la tutela dei consumatori stabilisce un collegamento tra le amministrazioni 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 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. Durante il periodo 2010-2013 sono stati passati al setaccio oltre 1 500 siti web che offrono prodotti elettronici, biglietti online, credito al consumo e la possibilità di scaricare musica, giochi, video e libri. Questi interventi, coordinati dalla Commissione europea, hanno indotto l'82 % dei siti controllati a modificare le loro pratiche e a conformarsi ai requisiti dell'UE entro un massimo di 12 mesi.

## 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, tra l'altro, quanto segue:
  - i consumatori godono di una serie di diritti quando sottoscrivono un contratto di credito per un importo compreso tra 250 a 75 000 euro;
  - 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 e i compensi richiesti dall'organismo di credito devono essere equi e obiettivamente giustificati.

- **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 d'investimento saranno allineate a quelle riguardanti i servizi d'investimento. Il prestatore dovrà, ad esempio, valutare se i prodotti che vende sono adatti ai consumatori.

## Proteggere i consumatori in vacanza e all'estero

La libera circolazione è una delle più importanti libertà individuali dei cittadini dell'UE, che come consumatori sono ben protetti quando viaggiano.

- **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**. Tra questi figurano l'informazione, l'assistenza e misure di risarcimento in caso di annullamenti o forti ritardi. Anche le persone con disabilità o a mobilità ridotta sono tutelate dalle norme dell'UE sui diritti dei passeggeri.



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

- **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 uno sportello per un'assistenza rapida; di trasferire la prenotazione a un'altra persona; di essere rimborsati quando elementi essenziali del pacchetto sono modificati e di ottenere soluzioni alternative gratis se i servizi concordati non possono essere prestati. Nel luglio 2013 la Commissione europea ha proposto di rivedere la normativa per tutelare anche i 120 milioni di consumatori che acquistano viaggi personalizzati.
- **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 almeno entro un periodo di 14 giorni dopo la firma del contratto senza che possano essere chiesti depositi o anticipi prima della fine di questo periodo.

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





- **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 dell'80 % su un'ampia gamma di servizi di roaming (chiamate vocali, SMS, Internet mobile) rispetto ai prezzi del 2007. Nello stesso periodo anche il traffico dati in roaming ha subito una flessione del 91 %.

In media, una persona che viaggia regolarmente per lavoro nell'UE può risparmiare oltre 1 000 euro all'anno. Una famiglia in vacanza annuale 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'euro-tariffa 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 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. Ulteriori tagli sono stati fatti nel 2013 e 2014.

## Al fianco dei consumatori in caso di problemi

Che succede se il nuovo computer si rompe, se un prodotto ordinato su Internet non arriva o se si vuole essere risarciti 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 garantire la corretta applicazione dei diritti dei consumatori.

La rete dei centri europei dei consumatori (**ECC-Net**) è presente in ogni paese dell'UE, nonché in Islanda e in Norvegia. Fornisce gratuitamente assistenza e consigli ai consumatori sui loro diritti in caso di acquisto di beni e servizi da operatori con sede in un altro paese dell'UE, in Islanda o Norvegia. Dal 2010 al 2013 la rete ECC-Net ha ricevuto oltre 120 000 reclami provenienti da tutta l'UE, due terzi dei quali si sono risolti in via amichevole tra il consumatore e il commerciante. In caso di problemi riguardanti acquisti effettuati in un altro paese dell'UE, la rete può infatti aiutare i consumatori a mettersi in contatto con l'operatore per 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

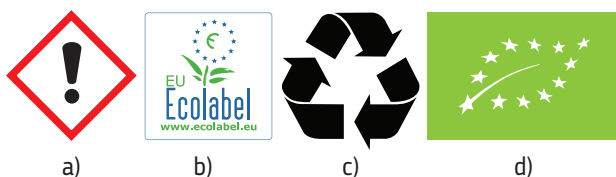
Un elemento essenziale della politica dei consumatori consiste nel permettere loro di avere accesso alle informazioni necessarie per scegliere. Queste influenzano le loro decisioni e li aiutano a consolidare la loro fiducia quando comprano beni e servizi in un altro paese dell'UE.

- **PREZZI DI VENDITA CHIARI:** le norme dell'UE impongono che il prezzo di vendita ed eventualmente il prezzo per unità di misura (ad esempio, al chilo) siano chiaramente indicati e individuabili. I consumatori possono così confrontare facilmente i prezzi nei negozi e online.
- **INFORMAZIONI ACCURATE SUI GENERI 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 generi alimentari sono consentite solo dopo la valutazione e l'approvazione di comitati scientifici. I prodotti che riportano indicazioni infondate e fuorvianti saranno 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 contiene sostanze irritanti; 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](#)» 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 CORRETTO?** è un sito dedicato 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.

Publicato ogni anno, il quadro di valutazione del mercato dei beni di consumo (basato su sondaggi rivolti ai consumatori e rivenditori) 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.

## Collaborazione 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 collaborazione con i paesi extra UE.

Accordi di collaborazione per la sicurezza dei generi 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 europee e cinesi preposte alla sicurezza dei prodotti. Dal 2006 al 2013 sono state esaminate 2 549 notifiche RAPEX e adottate misure correttive nei confronti dei produttori responsabili che è stato possibile individuare. Sono stati inoltre presi provvedimenti per impedire o limitare ulteriormente l'esportazione verso l'UE di beni di consumo notificati come pericolosi.

La collaborazione 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 economico (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.

## 4. Le prossime tappe

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. Ciò pone le seguenti sfide e opportunità, che la politica dell'UE intende affrontare in maniera costante.

- **EVOLUZIONE TECNOLOGICA:** nel 2013 circa il 70 % dei cittadini dell'UE hanno utilizzato Internet almeno una volta alla settimana. I meccanismi di protezione dei consumatori devono tenere conto dell'economia digitale.
- **COMMERCIO ELETTRONICO:** il 50 % dei consumatori dell'UE fanno regolarmente acquisti online. Poiché su Internet l'offerta di prodotti è fino a 16 volte superiore, i consumatori devono avere la certezza che gli acquisti online sono sicuri.
- **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.
- **EMARGINAZIONE, VULNERABILITÀ E ACCESSIBILITÀ:** nei prossimi anni vi è il rischio di un aggravarsi dell'emarginazione 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 % pensa che un numero significativo dei prodotti non alimentari venduti nell'UE non siano sicuri;
  - il 30 % ritiene di non disporre delle conoscenze necessarie;
  - quasi il 50 % pensa che i suoi diritti non siano tutelati.

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

	1992	2014
Paesi dell'UE	12	28
Consumatori dell'UE	345 milioni	508 milioni
Paesi della zona euro	Non applicabile	18
Paesi dello spazio (di libera circolazione) Schengen	Non applicabile	25
Possibilità di accesso di base a Internet	Non applicabile	99,9 % (fine 2012)
Uso regolare di Internet	Non applicabile	72 % (2013)
Servizi bancari online	0 %	Il 42 % (2013) dei cittadini dell'UE usano i servizi bancari online
Popolazione che fa acquisti online	Non applicabile	47 % (2013)
Uso del cellulare	Meno dell'1 %	Oltre il 100 %
Accesso a Internet a casa	Non applicabile	79 % (2013)
Ricerca online di beni e servizi	Non applicabile	59 % (2013)
Possesso di auto	345/1 000 abitanti	483/1 000 abitanti
Numero di imprese	12 milioni	21 milioni
Valore degli scambi di merci tra paesi dell'UE	800 miliardi di euro	2 804 miliardi di euro (2011)
Valore degli scambi di merci tra l'UE e il resto del mondo	500 miliardi di euro	3 267 miliardi di euro (2011)

- **LE SFIDE DELLA GLOBALIZZAZIONE:** la produzione, la distribuzione e gli scambi di beni e servizi avvengono ormai su scala mondiale. 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 l'**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 CONTROLLARE L'APPLICAZIONE DELLE NORME, GARANTIRE I MEZZI DI RICORSO,** collaborando con le amministrazioni 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 dei consumatori promuove i loro interessi in cinque settori chiave:

- **generi alimentari:** per garantire 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 web «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/it/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>

