La Commissione europea presenta la nuova agenda dei consumatori



La Commissione europea ha presentato la nuova agenda dei consumatori, che permetterà ai consumatori di svolgere un ruolo attivo nelle transizioni verde e digitale. L'agenda illustra anche il modo di aumentare la protezione e la resilienza dei consumatori durante e dopo la pandemia di COVID-19, le cui gravi conseguenze hanno inciso sulla vita quotidiana dei consumatori. Più concretamente, l'agenda presenta le priorità e i punti di azione cruciali su cui lavorare nei prossimi 5 anni insieme agli Stati membri a livello europeo e nazionale. Tra questi figurano una nuova proposta legislativa intesa a fornire ai consumatori migliori informazioni sulla sostenibilità dei prodotti e ad adeguare la normativa vigente alla trasformazione digitale, e un piano d'azione con la Cina sulla sicurezza dei prodotti.

Vera **Jourová**, Vicepresidente per i Valori e la trasparenza, ha dichiarato: *"Vogliamo mettere i consumatori in grado di svolgere il loro ruolo nelle transizioni verde e digitale. Al tempo stesso dobbiamo garantire che le nostre norme a tutela dei diritti dei consumatori rimangano al passo con la realtà digitale odierna, in particolare attraverso un'applicazione rigorosa e una maggiore responsabilità delle piattaforme online."*

Didier **Reynders**, Commissario per la Giustizia e i consumatori, ha dichiarato: *"I consumatori europei sono al centro di un cambiamento globale. Le loro azioni possono incidere sulla*

situazione in maniera significativa. Devono essere in grado di compiere scelte sostenibili ed essere certi che i loro diritti saranno tutelati in ogni circostanza. *La nuova agenda introduce misure volte a promuovere una società digitale e verde equa, tenendo conto del fatto che il comportamento dei consumatori oltrepassa i confini dei singoli Stati membri.”*

I diritti dei consumatori nella crisi della pandemia di COVID-19

Che si tratti di truffe online o di contratti di viaggio annullati, la pandemia di COVID-19 ha avuto ripercussioni su molti aspetti della vita dei consumatori. La Commissione continuerà a contrastare le truffe a danno dei consumatori, collaborando con la rete di cooperazione per la tutela dei consumatori e intrattenendo un dialogo con le piattaforme e tutti i soggetti interessati. Inoltre, continuerà a garantire la tutela dei diritti dei viaggiatori e dei passeggeri dell’UE in caso di cancellazione del viaggio. La Commissione svolgerà un’analisi dell’impatto a lungo termine della COVID-19 sui modelli di consumo degli europei, che servirà da base per le future iniziative politiche.

Potenziare il ruolo dei consumatori e migliorare la protezione

La nuova agenda dei consumatori presenta una prospettiva della politica dei consumatori dell’UE dal 2020 al 2025 incentrata su cinque settori prioritari:

1. **Transizione verde** – La Commissione intende garantire che i consumatori abbiano a disposizione sul mercato dell’UE prodotti sostenibili e dispongano di informazioni migliori per poter operare una scelta consapevole. L’anno prossimo presenterà una proposta intesa a fornire ai consumatori migliori informazioni sulla sostenibilità dei prodotti e a combattere pratiche quali il “greenwashing” o l’obsolescenza precoce. La Commissione promuoverà inoltre la riparazione e favorirà prodotti più sostenibili e “circolari”. La

transizione verde non può avvenire senza le imprese: la Commissione è determinata a collaborare con gli operatori economici per incoraggiarli ad assumere impegni a favore di un consumo sostenibile, al di là di quanto richiesto dalla legge.

2. **Trasformazione digitale** – La trasformazione digitale sta cambiando radicalmente la vita dei consumatori, offrendo nuove opportunità ma anche creando nuovi problemi. La Commissione intende contrastare le pratiche commerciali online che violano il diritto dei consumatori di operare una scelta informata, abusano delle loro inclinazioni comportamentali o alterano i loro processi decisionali, come i "modelli oscuri" e la pubblicità occulta. Inoltre, nel definire le norme che disciplinano l'economia digitale e i requisiti per l'intelligenza artificiale (IA) occorre tenere debitamente conto degli interessi dei consumatori. Per adeguare le norme vigenti alla digitalizzazione in corso e all'aumento dei prodotti connessi, la Commissione riesaminerà anche la direttiva relativa alla sicurezza dei prodotti. Dato che occorre rafforzare la protezione dei consumatori per quanto riguarda la digitalizzazione dei servizi finanziari al dettaglio, saranno rivedute le direttive sul credito al consumo e sulla commercializzazione dei servizi finanziari.

3. **Applicazione efficace dei diritti dei consumatori** – La responsabilità di far rispettare i diritti dei consumatori spetta agli Stati membri, ma la Commissione svolge un ruolo di coordinamento e sostegno. La Commissione aiuterà gli Stati membri ad attuare e applicare tempestivamente il diritto dei consumatori, anche attraverso la rete di cooperazione per la tutela dei consumatori. Sosterrà inoltre le autorità nazionali, ad esempio introducendo una serie di strumenti elettronici innovativi per rafforzare la capacità delle autorità nazionali di contrastare le pratiche commerciali illegali online e individuare i prodotti non sicuri.

4. **Esigenze specifiche di determinati gruppi di consumatori** – Alcuni gruppi di consumatori in determinate

situazioni possono essere particolarmente vulnerabili e necessitare di garanzie specifiche, ad esempio i bambini, gli anziani o le persone con disabilità. La Commissione esaminerà i requisiti da introdurre per le norme relative ai prodotti per l'infanzia. Per quanto riguarda le persone vulnerabili dal punto di vista finanziario, la cui situazione è aggravata dalla crisi della pandemia di COVID-19, la Commissione aumenterà i finanziamenti destinati a migliorare la consulenza in materia di debito negli Stati membri. La Commissione sosterrà inoltre iniziative che forniscano consulenza a livello locale sulle modalità di accesso alle informazioni, online e offline.

5. **Cooperazione internazionale** – In un mondo globalizzato in cui gli acquisti online oltrepassano le frontiere, la cooperazione con i partner internazionali è diventata fondamentale. Nel 2021 la Commissione elaborerà un piano d'azione con la Cina per migliorare la sicurezza dei prodotti venduti online. A partire dal 2021 la Commissione svilupperà inoltre il sostegno normativo, l'assistenza tecnica e lo sviluppo di capacità a favore delle regioni partner dell'UE, comprese quelle africane.

Prossime tappe

La Commissione presenterà le iniziative annunciate nell'agenda e attende con interesse un dialogo ad ampio raggio con tutti i soggetti interessati sulle priorità e sulle azioni, nonché sui metodi di cooperazione per promuovere insieme la protezione dei consumatori nei prossimi anni.

Contesto

L'UE può contare su un solido quadro di protezione dei consumatori, sviluppato nel corso di molti anni e recentemente rafforzato con varie iniziative legislative di cui i consumatori dell'UE potranno beneficiare nei prossimi anni, compreso il New Deal per i consumatori del 2018.

La nuova agenda dei consumatori, che si basa sull'agenda del 2012, è il risultato di intensi preparativi e discussioni con i soggetti interessati. Nel giugno 2020 la Commissione ha avviato a livello dell'UE una consultazione pubblica aperta sulla nuova politica europea dei consumatori per il prossimo periodo, che ha fornito un prezioso contributo per la definizione della nuova agenda dei consumatori e ha mostrato un sostegno generale alle sue principali priorità, compresa la necessità di rispondere alla pandemia di COVID-19. L'agenda completa altre iniziative della Commissione quali il Green Deal e il piano d'azione per l'economia circolare; garantirà inoltre che l'attuazione del quadro finanziario pluriennale tenga conto delle priorità dei consumatori.

Per ulteriori informazioni

Nuova agenda dei consumatori: rafforzare la resilienza dei consumatori per una ripresa sostenibile

Nuova agenda dei consumatori: scheda informativa

Strategia per i consumatorieconomia circolare