European Commission

Il New Deal per i consumatori

Che cosa sta facendo la Commissione europea per i consumatori?

Scheda informativa | Aprile 2018

Věra Jourová
Commissario per la giustizia, i consumatori e la parità di genere

Direzione generale Giustizia e consumatori

All'inizio del suo mandato, nel 2014, il presidente Juncker ha messo in primo piano le politiche per i consumatori. Da allora, questa Commissione ha realizzato oltre l'80 % delle proposte nei dieci settori prioritari stabiliti negli orientamenti politici del presidente Juncker.

Ecco alcuni dei principali risultati raggiunti finora in questo mandato.

Accesso ai mezzi di comunicazione online in tutta l'UE

Grazie alla normativa UE potete:

- sfruttare appieno gli abbonamenti a piattaforme di video on demand, servizi di TV online, servizi di streaming di musica o mercati di giochi online, ovunque vi troviate nell'UE;
- accedere a servizi online gratuiti da una vasta gamma di stazioni radio o TV pubbliche viaggiando all'interno dell'UE.

Acquisti online in tutta l'UE

La pratica del geoblocco si ha quando un'impresa online impedisce ai consumatori di acquistare da determinati paesi. Grazie all'UE, dal 3 dicembre 2018 potete:

- completare un ordine di acquisto di prodotti o scaricare contenuti non soggetti a diritti d'autore da qualsiasi sito web che si trovi in un altro paese dell'UE;
- farvi recapitare gli acquisti in un altro paese in cui il professionista effettua consegne e quando la consegna nel vostro paese non è possibile.

Eliminazione delle tariffe di roaming

Dal giugno 2017, **le tariffe di roaming hanno cessato di esistere in tutta l'UE**. Che viviate o siate in viaggio nell'UE, in Islanda, Liechtenstein o Norvegia, non siete tenuti a pagare tariffe di roaming.

- Il roaming di dati è adesso fino al **96 % più economico rispetto al 2012**. Effettuare una chiamata o inviare un SMS costa dieci volte meno che nel 2007.
- Se esaurite i minuti di chiamata fissati dal forfait, ovunque comunichiate all'interno dell'UE, **le tariffe sono limitate a**:

1. 0,032 EUR/min.;
2. 0,01 EUR per SMS;
3. 6 EUR per gigabit di dati, che continueranno a diminuire anno dopo anno fino a raggiungere i 2,5 EUR/gigabit entro il 2022.

Consegna di pacchi transfrontaliera più trasparente e accessibile

Gli Stati membri dell'UE hanno deciso di facilitare ai consumatori la ricezione di pacchi con consegna transfrontaliera. In questo modo sarà possibile acquistare online più facilmente da altri paesi dell'UE.

A partire dal 2019:

- potrete usufruire di tariffe trasparenti per le consegne transfrontaliere, cosa che vi aiuterà a trovare l'offerta migliore;
- avrete accesso a servizi di consegna transfrontalieri economici, efficienti e di alta qualità ovunque vi troviate nell'UE;
- avrete informazioni chiare sulle opzioni di reso;
- inoltre, le autorità postali nazionali potranno raccogliere dati presso gli spedizionieri per sorvegliare il mercato e indagare su eventuali tariffe irragionevolmente alte.

Assicurare che le piattaforme online rispettino le regole

La Commissione europea e le autorità nazionali di difesa dei consumatori hanno collaborato per garantire a questi ultimi la corretta applicazione delle norme nell'ambito della rete di cooperazione per la tutela dei consumatori dell'UE.

Ciò comprende, ad esempio:

- controllare gli strumenti di confronto online, ad esempio piattaforme di prenotazioni turistiche o offerte di autonoleggio, per verificare se le imprese in questione sono conformi alle norme dell'UE a tutela dei consumatori e, in caso contrario, chiedere loro di modificare le proprie offerte;
- chiedere che Facebook, Twitter e Google+ rispettino pienamente i diritti dei consumatori dell'UE, ad esempio dandovi la possibilità di recedere dal vostro acquisto online entro 14 giorni o di presentare reclamo dinanzi a un tribunale in Europa.

Modernizzare i diritti dei pacchetti turistici

Le nuove norme dell'Unione europea sui pacchetti turistici entreranno in vigore a partire dal 1º luglio 2018. La protezione offerta nell'ambito di tali norme sarà estesa a ulteriori 120 milioni di viaggiatori che prenotano pacchetti vacanze e altre combinazioni di servizi turistici. Coprirà non soltanto i pacchetti vacanze tradizionali, ma anche servizi turistici personalizzati, come i voli più hotel o noleggio auto raggruppati su un sito web o attraverso siti web collegati.

Ai sensi delle suddette norme, tutti i viaggiatori:

- riceveranno informazioni trasparenti e sapranno se viene offerto loro un pacchetto con protezione totale o un servizio turistico collegato con una protezione più limitata, nonché quali sono i loro principali diritti.

Gli acquirenti di pacchetti turistici:

- godranno di diritti più solidi e chiari, ad esempio in relazione alle disdette, anche nei casi in cui l'organizzatore aumenti il prezzo di più dell'8 %.

Risolvere i reclami con un clic di mouse

La piattaforma per la risoluzione delle controversie online aiuta i cittadini europei a risolvere le controversie relative a un acquisto online di prodotti o servizi direttamente con il professionista e senza andare in tribunale. Da quando la piattaforma è stata inaugurata nel **febbraio 2016**, migliaia di clienti in tutta Europa hanno registrato le proprie controversie.

Cfr. la pagina: https://ec.europa.eu/consumers/odr

Assicurare che i consumatori ricevano i migliori servizi

Grazie alle norme UE sulla concorrenza, le imprese non possono arrogarsi vantaggi illegittimi rispetto ad altre imprese. Se potessero, ciò costituirebbe un abuso di posizione dominante sul mercato e limiterebbe la scelta a disposizione dei consumatori.

Nel 2017, la Commissione europea ha imposto a Google una multa di 2,42 miliardi di EUR per aver violato le norme UE sulla concorrenza. La strategia di Google per il proprio servizio di acquisti comparativi non consisteva solo nell'attirare i clienti offrendo un prodotto migliore di quelli dei suoi rivali, bensì anche nel limitare illegalmente la scelta del consumatore. Adesso Google rispetta le norme dell'UE volte a garantire un mercato leale. E la cosa più importante è che offre ora ai consumatori europei un'effettiva possibilità di scelta e tutti i vantaggi dell'innovazione.

Maggiori informazioni

Politiche dell'UE per i consumatori