



Commissione europea



NUOVA AGENDA DEI CONSUMATORI

LE AZIONI PER PROTEGGERE I CONSUMATORI EUROPEI NEL PERIODO 2020 – 2025

Scheda informativa, novembre 2020
#NewConsumerAgenda

Negli ultimi cinquant'anni l'Unione europea ha messo in atto un solido insieme di politiche e norme che garantiscono un livello di protezione molto elevato e diritti forti per i consumatori. Sulla base di tali risultati, la nuova agenda dei consumatori stabilisce il modo per promuovere quei diritti e al contempo tutelare e responsabilizzare i consumatori nell'attuale situazione pandemica e negli anni a venire.



Le spese dei consumatori rappresentano il 54 % del PIL dell'UE

In che modo la nuova agenda dei consumatori avrà ripercussioni sui consumatori dell'UE?

La nuova agenda dei consumatori mira a rispondere alle esigenze dei consumatori durante e dopo la pandemia di COVID-19. Definisce una visione a lungo termine fino al 2025 e introduce azioni concrete in cinque settori chiave per proteggere i consumatori e consentire loro di svolgere un ruolo attivo nella transizione verde e digitale.

I diritti dei consumatori dopo la pandemia di COVID-19

La Commissione europea affronterà le principali preoccupazioni dei consumatori derivanti dalla pandemia

- ✓ continuando a difendere i diritti dei consumatori nel settore dei viaggi
- ✓ esaminando l'effetto a lungo termine della pandemia di COVID-19 sui modelli di consumo degli europei
- ✓ continuando a contrastare le truffe a danno dei consumatori, le pratiche commerciali sleali e le frodi.

I cinque settori chiave della nuova agenda dei consumatori



1. TRANSIZIONE VERDE

Mettere i consumatori in grado di svolgere un ruolo attivo

I consumatori sono disposti a pagare di più per ottenere prodotti più duraturi. Quando i consumatori ricevono informazioni migliori sulla durabilità dei prodotti, le vendite delle versioni più durature dei prodotti possono quasi triplicare.



Informare meglio i consumatori sulle caratteristiche di sostenibilità ambientale dei prodotti, quali la loro durabilità o riparabilità



Proteggere i consumatori da determinate pratiche, come il "greenwashing" o l'obsolescenza precoce, e garantire loro l'accesso a informazioni affidabili



Promuovere gli impegni delle imprese a favore di azioni di consumo sostenibile, che vadano oltre gli obblighi giuridici



Riparare i prodotti e incoraggiare l'acquisto di prodotti più sostenibili e circolari → revisione della [direttiva sulle vendite di beni](#) dopo il 2022



2. TRASFORMAZIONE DIGITALE

affinché i consumatori siano protetti tanto online quanto offline

Rispetto al 2009 la percentuale di acquirenti online è quasi raddoppiata, passando dal 32 % al 60 %.



Rafforzare la protezione dei consumatori nel contesto della digitalizzazione dei servizi finanziari al dettaglio → revisione della [direttiva sul credito al consumo](#) e della [direttiva sulla commercializzazione a distanza dei servizi finanziari](#)



Affrontare le nuove sfide per la sicurezza dei prodotti create dalle nuove tecnologie e dalle vendite online → revisione della [direttiva relativa alla sicurezza generale dei prodotti](#)



Garantire la protezione dei consumatori e tutelare i diritti fondamentali in relazione all'intelligenza artificiale → proposta di atto giuridico orizzontale che stabilisce i requisiti in materia di intelligenza artificiale



Affrontare le pratiche commerciali online che violano i diritti dei consumatori → aggiornare le linee guida relative alla [direttiva sulle pratiche commerciali sleali](#) e alla [direttiva sui diritti dei consumatori](#) e analizzare l'eventuale esigenza di atti legislativi supplementari o altre misure



3. RISPETTO DELLE NORME E MEZZI DI RICORSO EFFICACI affinché tutti i consumatori godano pienamente dei loro diritti

La Commissione aiuterà gli Stati membri ad attuare le [norme in materia di consumatori recentemente aggiornate](#), che rafforzeranno i diritti dei consumatori, forniranno maggiore equità nel settore digitale, renderanno le sanzioni più rigorose e introdurranno un meccanismo efficace per intentare una causa collettiva in caso di danno collettivo.



Coordinare e sostenere l'attività di applicazione delle norme svolta dalla rete di cooperazione per la tutela dei consumatori (CPC) per contrastare le pratiche illegali



Sostenere le autorità fornendo strumenti elettronici comuni e innovativi per le indagini online



Valutare gli strumenti a disposizione delle autorità per contrastare le pratiche che violano il diritto dell'UE sulla tutela dei consumatori -> valutazione del [regolamento CPC](#)

4. VULNERABILITÀ DEI CONSUMATORI: rafforzare la consapevolezza dei consumatori, affrontare le esigenze di diversi gruppi di consumatori

Sostenere i consumatori che sono più vulnerabili di altri perché hanno esigenze di informazione particolari, ad esempio i minori, gli anziani o le persone con disabilità.



Migliorare la disponibilità di servizi di consulenza in materia di debito negli Stati membri



Rafforzare la sicurezza dei prodotti per l'infanzia -> revisione della direttiva relativa alla sicurezza generale dei prodotti e nuovi requisiti di sicurezza per le norme relative ai prodotti per l'infanzia



Sostegno alle iniziative locali di consulenza ai consumatori, anche nelle zone remote

5. PROTEZIONE DEI CONSUMATORI NEL CONTESTO GLOBALE per promuovere un livello elevato di tutela dei consumatori all'estero

Gli acquisti effettuati presso venditori al di fuori dell'UE sono passati dal 17 % nel 2014 al 27 % nel 2019.



Varare un piano d'azione con la Cina per rafforzare la cooperazione in materia di sicurezza dei prodotti venduti online



Offrire sostegno normativo ai paesi partner dell'UE