



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