

# Elezioni del Parlamento europeo: le richieste del Beuc per una politica forte dei consumatori

## I – POLITICA DEI CONSUMATORI IN EUROPA - LO SCENARIO

---

### 1. Esame dell'attività decisionale della legislatura appena trascorsa

**Nell'arco degli ultimi 5 anni, il Parlamento Europeo ha votato numerose Direttive e Regolamenti relativi alle attività dei consumatori e che porteranno, nei prossimi anni, benefici tangibili nella vita quotidiana di tutti.**

- Una inadeguata proposta di Direttiva sui Diritti dei Consumatori è stata trasformata in un'ottima legge in grado di garantire ai consumatori che faranno acquisti on-line una migliore protezione in tutta l'Unione Europea.
- Sebbene il Parlamento non abbia votato in favore di un'etichettatura nutrizionale obbligatoria sul fronte delle confezioni, ha comunque sostenuto l'adozione di un Regolamento sull'informazione sui prodotti alimentari ai consumatori che prevede una migliore leggibilità delle etichette e l'indicazione obbligatoria delle informazioni nutrizionali. Le carni fresche, inoltre, dovranno indicare in etichetta il paese di origine, e c'è la possibilità che in futuro questo obbligo sia ulteriormente esteso anche alle carni utilizzate come ingrediente di altri prodotti.
- La Direttiva sui Mutui Ipotecari migliorerà le informazioni pre-contrattuali disponibili quando si è alla ricerca di un prestito per la casa e stabilirà il diritto generale al rimborso del finanziamento prima delle date di scadenza.
- Il Parlamento Europeo ha rafforzato la sorveglianza del mercato dei medicinali, garantendo maggior sicurezza ai consumatori e migliorando le informazioni pubblicamente disponibili su benefici e rischi dei prodotti farmaceutici.
- La Direttiva sull'Efficienza Energetica aiuterà i consumatori a verificare i propri consumi di energia e ad adottare misure per contenerli, con conseguente risparmio economico.
- L'adozione di una legge Europea sulla Risoluzione Alternativa delle Controversie faciliterà l'accesso alla giustizia in tutti i paesi della UE.

Accanto a questa fotografia si aggiungono altre iniziative del PE come quella per evitare il Trattato ACTA che porterebbe ad un'applicazione della tutela della proprietà intellettuale e della tutela dei dati personali particolarmente sfavorevole nei confronti dei consumatori, nonché invece un bilancio positivo delle azioni a tutela della salute umana dal rischio dato dalle sostanze chimiche che interferiscono con il sistema endocrino.

### 2. Il Mercato Unico Europeo non è ancora una realtà

Le tematiche sopra citate hanno le potenzialità per cambiare in positivo la vita delle persone, tuttavia le associazioni del Beuc hanno opinioni diverse quando si tratta di

valutare i benefici visibili portati dal Mercato Unico Europeo ai consumatori.

Le aree sotto elencate sono quelle su cui il Beuc accompagnerà i lavori dei Membri del Parlamento Europeo (MEP), i quali nel prendere le decisioni a cui sono chiamati, dovrebbero farsi guidare dalla realtà concretamente vissuta dai consumatori nel Mercato Unico Europeo.

➤ **Diritti sulla carta, ma non nella realtà**

Ci ripetono molto spesso, come un mantra, che le norme dell'Unione Europea sono efficaci soltanto se applicate a livello nazionale ed è comunque vero. Perciò, è essenziale che i consumatori abbiano la possibilità di far valere i propri diritti e che le autorità preposte siano pronte e in grado di garantire efficacemente la loro tutela. Tuttavia, troppo spesso i singoli consumatori sono scoraggiati dal rivolgersi ai tribunali a causa degli alti costi e della burocrazia del sistema giudiziario. Soluzioni alternative, efficienti ed economicamente sostenibili, sono raramente disponibili, specialmente se si tratta di controversie per transazioni transfrontaliere.

Per assicurare ai consumatori il godimento dei diritti loro concessi, bisogna rafforzare l'applicazione delle Leggi e migliorare l'accesso alla giustizia e al risarcimento del danno.

➤ **Carenza di sostegno ufficiale alla politica e alle organizzazioni dei consumatori.**

Le associazioni del Beuc sono testimoni di quanto la crisi finanziaria e i tagli di budget complichino ulteriormente il lavoro di tutela dei consumatori da parte delle Autorità e dei Regolatori nel fare fronte alle conseguenze negative del crollo dei mercati o alla negligenza in ambito economico. Ne è un esempio il settore alimentare, dove le autorità ispettive dispongono di meno personale per svolgere il proprio lavoro<sup>1</sup>.

Anche le organizzazioni dei consumatori stanno facendo i conti con i tagli alla spesa e ai finanziamenti pubblici o - specialmente negli Stati Membri di più recente affiliazione - con una generale mancanza di comprensione e di sostegno alla politica dei consumatori da parte sia dei politici, sia delle autorità<sup>2</sup>.

➤ **Attribuzione di poteri o sovraccarico di informazioni?**

Vi è la tendenza a credere, nell'ambito del processo decisionale, che sia sufficiente dare ai consumatori strumenti corretti e informazioni adatte per metterli in grado di fare la scelta "giusta" e in definitiva influenzare i mercati con il loro potere collettivo. Tuttavia, l'attuale sovraccarico di informazioni, la sempre maggiore complessità dei mercati, le condizioni e i ritmi di vita, nonché - spesso - l'incomprensibilità delle informazioni date - per esempio, illeggibilità per i caratteri troppo piccoli utilizzati, clausole contrattuali lunghe e scritte in gergo giuridico - inficiano la possibilità che il consumatore riesca a fare davvero scelte ben informate.

---

<sup>1</sup> Syndicat National des Inspecteurs en Sante Publique Vétérinaire, 2010

<sup>2</sup> <http://beuc.eu/beuc-network-cesee>

La semplificazione delle informazioni essenziali, una migliore comprensione da parte dell'*attività politica* del modo in cui il consumatore sceglie e l'utilizzo intelligente dei filtri come i motori on-line di confronto prezzi, costituiscono tutti dei rimedi che aiutano a semplificare la nostra vita.

➤ **Servizi e settori basilari più problematici e servizi essenziali sempre più costosi**

I nostri associati ci dicono che i settori basilari per il benessere dei consumatori sono anche quelli più problematici. Un'occhiata al *Consumer Scoreboard* della Commissione Europea suffraga questa osservazione<sup>3</sup>. In vetta all'elenco delle preoccupazioni dei consumatori si trovano i servizi finanziari, l'alloggio, il riscaldamento, l'energia, i servizi di telefonia mobile, la disponibilità di Internet e i carburanti.

Un altro elemento di preoccupazione dei consumatori sono i costi in continua ascesa<sup>4</sup>. Piccoli aumenti della bolletta elettrica o la crescita dei prezzi alimentari possono avere conseguenze notevoli su budget domestici già sotto pressione. Inoltre, la crisi finanziaria ed economica ha colpito duramente molti consumatori e in alcuni Stati Membri in modo più pesante di altri. La politica dei consumatori dovrebbe rispecchiare questa nuova realtà e fare suo il principio di sostenibilità evitando discriminazioni verso i consumatori vulnerabili, specialmente se a basso reddito.

➤ **I mercati liberalizzati non rispondono alle aspettative**

In molti settori, la politica di liberalizzazione è stata promossa al pubblico come qualcosa che avrebbe portato più competitività e prezzi più bassi, miglior funzionamento del mercato, e più possibilità di scelta per il consumatore. Tuttavia, nel corso degli anni è diventato chiaro che liberalizzare i mercati non significa automaticamente maggiore concorrenza e che in molti settori liberalizzati i consumatori si trovano a fronteggiare la concentrazione di aziende e l'avvento di oligopoli sempre più potenti.

Ciò è particolarmente evidente nel settore dell'energia, dove i consumatori, dopo svariati interventi legislativi dell'Unione Europea, stanno ancora aspettando di cogliere i benefici di un mercato veramente concorrenziale e a misura di consumatore<sup>5</sup>.

➤ **Le strategie commerciali possono impedire ai consumatori di fare acquisti in altri paesi**

I consumatori spesso si trovano ad affrontare barriere artificiali create dalle aziende per ostacolare gli acquisti oltre frontiera.

Il problema è particolarmente rilevante per gli acquisti on-line, dove la tecnologia viene utilizzata per ripristinare delle barriere in un ambiente, quello digitale, per sua natura

---

<sup>3</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_research/editions/docs/monitoring\\_consumer\\_markets\\_eu\\_2012\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/editions/docs/monitoring_consumer_markets_eu_2012_en.pdf)

<sup>4</sup> <http://www.which.co.uk/news/2013/09/cost-of-living-tops-the-agenda-for-consumers-333126/>

<sup>5</sup> 'Making the Internal Energy Market work'. Una verifica della realtà di BEUC sulle Comunicazioni della Commissione Europea: <http://beuc.eu/publications/2013-00283-01-e.pdf>

senza confini. Ai consumatori, per esempio, può essere consentito l'accesso esclusivamente al portale nazionale di un'azienda, in base alla posizione dell'indirizzo IP, oppure viene rifiutato loro l'accesso a determinati servizi. I mutui ipotecari o i prodotti pensionistici di solito non sono accessibili ai non residenti. Tali pratiche riducono in modo ingiustificato la possibilità di scelta dei consumatori o discriminano in base al luogo di residenza delle persone. Gli operatori commerciali non dovrebbero creare ostacoli immotivati che limitano le possibilità dei consumatori di trarre beneficio dal Mercato Unico. Il rifiuto di fornire un servizio può essere giustificato esclusivamente per ragioni oggettive ben precise.

➤ **Regolamentazione intelligente: un bel nome, gravi effetti collaterali**

Ridurre gli oneri amministrativi o normativi superflui è diventato un mantra dell'UE e di molti Stati membri. Dal punto di vista del consumatore, il quadro normativo dell'Unione Europea non ostacola lo sviluppo del Mercato Unico, ma avvantaggia lo sviluppo della società civile e della cittadinanza europea.

I MEP dovrebbero prestare attenzione ai tentativi di ridurre gli standard di sicurezza, le norme sulla protezione dei consumatori e i limiti all'inquinamento con il pretesto di dare una "spinta alla crescita e all'occupazione". Anche se possibili generatori di costi per una parte della comunità imprenditoriale, i benefici economici complessivi per l'economia europea derivanti, per esempio, dalla regolamentazione finanziaria, dalle norme sulle emissioni di CO2 e dalle misure sul controllo del mercato, sono spesso ben maggiori.

## II – Le PRIORITÀ DEI CONSUMATORI PER LA LEGISLATURA DEL PARLAMENTO EUROPEO

---

### 1. Prodotti alimentari

#### a) Situazione:

I consumatori si aspettano che il cibo servito nei loro piatti sia sicuro e di buona qualità. Ma non è sempre così, come hanno portato alla luce recenti scandali relativi alla sicurezza. La sicurezza dei prodotti alimentari non può essere data per scontata ed è necessaria un'azione costante per garantire che i consumatori possano fidarsi della sicurezza dei prodotti alimentari circolanti nell'Unione Europea. Inoltre, anche se potenzialmente le nuove tecnologie possono apportare dei vantaggi ai consumatori, vanno comunque attentamente monitorate perché potrebbero presentare anche dei rischi per la salute.

Per il BEUC, i consumatori devono poter fare scelte basate su informazioni corrette, grazie ad informazioni chiare e comprensibili riportate sulle confezioni dei prodotti alimentari e assicurandosi che i messaggi salutistici presenti sui prodotti siano fondati scientificamente.

I gruppi vulnerabili come i bambini non dovrebbero costituire il target di alimenti ad elevato contenuto grassi, zuccheri e sale.

#### b) Priorità dei consumatori:

La fiducia dei consumatori nei confronti del cibo, in particolare della carne, si è molto indebolita e gli sviluppi recenti rischiano di danneggiarla in modo permanente. Le pressioni per ammettere il lavaggio del pollame con cloro (come praticato negli Stati Uniti, anche se al momento vietato in Unione Europea), il lavaggio della carne di manzo con acido lattico (approvato alla fine del 2012), le pressioni per evitare che gli alimenti ottenuti dai discendenti di animali clonati siano privi di etichettatura specifica, minano la fiducia della gente nel sistema alimentare europeo.

Nel corso dei prossimi 5 anni, il Parlamento Europeo può adottare misure concrete per ripristinare la fiducia dei consumatori nei confronti della carne che acquista. Di seguito elenchiamo quattro possibili misure concrete:

- o **L'estensione dell'etichettatura di origine** alla carne utilizzata come ingrediente di cibi trasformati. I consumatori vogliono sapere da dove viene il cibo che mangiano. Il recente episodio di crisi della carne equina ha dimostrato quanto sia lunga e complessa la catena alimentare e come molte aziende non sappiano da dove vengono gli ingredienti che utilizzano. L'etichettatura d'origine incentiverebbe il settore a sapere da dove provengono gli ingredienti utilizzati nella produzione alimentare.

- o Parlando invece di **clonazione**, va detto che la maggioranza dei consumatori non vuole mangiare alimenti provenienti da animali clonati o da loro discendenti. Tuttavia, se l'Unione Europea intende ancora aprire il mercato a tali prodotti, perlomeno il consumatore dovrebbe poter sapere se i prodotti che sta per acquistare provengono da

cloni o da loro discendenti.

o **Antibioticoresistenza**. Alcuni studi stimano che ogni anno nell'Unione Europea muoiono 25.000 malati che hanno contratto infezioni batteriche resistenti ai trattamenti antibiotici. È ampiamente riconosciuto che esiste un legame diretto tra l'utilizzo di antibiotici negli allevamenti animali e l'insorgenza di antibiotico resistenza nei batteri presenti nel cibo.

La revisione della normativa sulla salute animale, i mangimi medicati e la medicina veterinaria dovrebbe definire concreti obiettivi di riduzione dell'impiego degli antibiotici in zootecnia con una tempistica ben definita. Di estrema importanza è l'introduzione del divieto di utilizzo sugli animali di quegli antibiotici fondamentali utilizzati nelle corsie degli ospedali, nonché vietare la diffusa pratica di profilassi preventiva a base di antibiotici in zootecnia.

o Ammodernamento delle norme sui **controlli ufficiali**, al fine di garantire maggior trasparenza sulle attività svolte, indipendenza delle ispezioni e l'applicazione più rigorosa delle leggi vigenti, anche per ripristinare la fiducia del consumatore nella filiera alimentare.

c) Altre richieste:

Alcune importanti normative sui prodotti alimentari sono in fase di approvazione, altre invece sono rimandate da tempo. Noi chiediamo di far progredire l'iter relativo a:

o **I Profili nutrizionali**. Questo tassello essenziale del Regolamento sulle Dichiarazioni Nutrizionali e sulla Salute serve a identificare i cibi che possono riportare dichiarazioni (*claim*) salutistiche e/o nutrizionali in etichetta. Senza i profili, anche i prodotti ad elevato contenuto di grassi, zucchero e/o sale possono farlo e con ciò ingannare i consumatori in merito alla salubrità complessiva del prodotto.

o Gli **integratori erboristici**. Proprio come qualunque altro alimento, gli **integratori alimentari a base di erbe** - come le capsule di ginkgo biloba o di ginseng - possono vantare qualsiasi proprietà salutare in etichetta. Ma a differenza degli altri alimenti, la normativa dell'Unione Europea non pretende che gli "slogan" salutistici utilizzati su questi prodotti siano sottoposti alle stesse rigorose valutazioni scientifiche previste per il resto dei prodotti alimentari.

I *claim* erboristici devono essere sottoposti anch'essi a valutazione e quelli che risultano ingannevoli devono essere tolti dal mercato.

## 2. Servizi finanziari

### a) Situazione

Cinque anni dopo il caso della truffa di Lehman Brothers, il numero di scandali e di gravi disfunzioni degli istituti finanziari non ha ancora raggiunto il culmine. Anche se diverse leggi nazionali e dell'Unione Europea sono state già adottate, o sono in arrivo, i consumatori rimangono seriamente preoccupati per la sicurezza dei loro prestiti, risparmi e pensioni. Inoltre, anche se alcuni Stati Membri hanno rivisto i loro meccanismi di controllo finanziario, molte Autorità di Sorveglianza, laddove esistenti, non sono state in grado di rilevare e affrontare i rischi derivanti da prodotti sempre più complessi o da pratiche scorrette e lesive per i consumatori. Il mandato limitato delle Autorità di controllo dell'Unione Europea impedisce loro di fare la vera differenza nella tutela dei consumatori. La crisi economica ha inoltre portato un numero sempre maggiore di famiglie a non riuscire a fare fronte ai propri debiti, arrivando anche a situazioni disperate.

### b) Priorità dei consumatori:

Gli ultimi 5 anni di crisi finanziaria hanno mostrato con chiarezza che cosa manca nel settore finanziario: un'offerta di prodotti e di servizi che i consumatori vogliono e di cui hanno veramente bisogno.

Assistiamo ad un mercato che pratica prestiti predatori, particolarmente nei confronti dei consumatori più vulnerabili (prestiti a tempo, tassi usurari), offre crediti ipotecari in valute estere, adotta misure di pignoramento non rigorose e pratiche di recupero credito scandalose, vende prodotti di investimento ad alto rischio a consumatori che vogliono proteggere i loro patrimoni, nasconde oneri molto complessi e in genere offre prodotti complessi,, manca di una consulenza indipendente. Queste pratiche non rispondono alle esigenze dei consumatori di avere accesso a prodotti finanziari economicamente sostenibili e sicuri.

Misure incentivanti o pratiche di remunerazione sbagliate del personale dipendente sono tra le cause di questa situazione. Un altro aspetto influente è il fatto che la legislazione sulla tutela dei consumatori non viene applicata correttamente in tutta l'Unione Europea e che gli organi di controllo non dispongono della forza necessaria per aiutare il mercato.

Per cambiare questa situazione, chiediamo al prossimo Parlamento di affrontare le seguenti questioni specifiche:

o **La supervisione dei servizi finanziari** presenta livelli di grande variabilità fra i vari Stati Membri, cosa che troppo spesso porta a una scarsa protezione del consumatore. Il controllo finanziario a tutela del consumatore richiede un livello minimo di armonizzazione. L'Unione Europea dovrebbe adottare dei provvedimenti per assicurare che in ogni Stato Membro esistano delle Autorità Indipendenti per la Protezione Finanziaria dei Consumatori e che collaborino sotto l'egida di una forte Autorità europea di controllo incaricata della tutela dei consumatori in relazione ai servizi finanziari.



o **Remunerazione e consulenza indipendente:** Quando la consulenza è remunerata in base a commissioni si genera un conflitto di interessi che è spesso causa di decisioni errate, che si dimostrano molto dannose per i consumatori. Le commissioni, gli obiettivi di vendita e i piani di remunerazione possono significare che i consulenti o i venditori perseguono innanzitutto il loro interesse finanziario a discapito del consumatore. Una misura per prevenire i conflitti di interesse è quella di rafforzare la consulenza indipendente. I consulenti indipendenti non dovrebbero mai essere remunerati da un'emittente di prodotti di investimento. Come passo successivo, chiediamo che vengano vietati gli incentivi sui servizi di consulenza.

o **Sovra indebitamento.** Questo importante problema richiede misure sia di prevenzione che di cura: lotta alle pratiche predatorie nel settore dei prestiti; revisione dei rimborsi dei prestiti quando i consumatori si trovano a far fronte ad un calo dei redditi in modo da evitare pignoramenti ed espropriazioni forzate; stabilire una procedura per il fallimento individuale in tutta l'Unione Europea.

c) Altre richieste:

Oltre alle richieste di cui sopra, per fare in modo che il settore finanziario risponda alle esigenze dei consumatori, vi incoraggiamo a lavorare sui seguenti aspetti:

o Aggiornamento del Regolamento sui **Pagamenti transfrontalieri** per includere le operazioni non espresse in euro all'interno dell'UE/EEA.

o La **Direttiva sull'Intermediazione Assicurativa** deve contenere disposizioni chiare affinché il consumatore non venga più imbrogliato con assicurazioni inutili e superflue e di conseguenza risparmi denaro.

## 2. Diritti dei consumatori

### a) Situazione

La revisione della legislazione sull'*acquis* dei consumatori, iniziata circa 10 anni fa, non è ancora terminata: la Direttiva sui Diritti dei Consumatori del 2011 non includeva l'importante elemento delle garanzie legali e non forniva regole moderne in relazione ai prodotti digitali. I diritti dei consumatori che acquistano beni digitali sono decisamente vaghi. La legislazione sulle pratiche commerciali scorrette e sui requisiti dell'informazione al consumatore dovrebbe essere applicata in modo più coerente e il rispetto dei diritti del consumatore deve essere migliorato in tutta l'Unione Europea.

L'approccio proposto dalla Commissione Europea per l'ulteriore modernizzazione e armonizzazione del diritto contrattuale dei consumatori è quello di adottare una legislazione alternativa "opzionale", sia nell'area dei diritti dei consumatori, sia in quella delle assicurazioni o dei servizi di *cloud computing*. Questa non è una soluzione appropriata: c'è bisogno di una legislazione solida e moderna, applicabile a tutti gli operatori commerciali e non soltanto a quei pochi che la scelgono.

Priorità dei consumatori:

I diritti di garanzia che prevedono la sostituzione, la riparazione o il rimborso di un prodotto difettoso, troppo spesso esistono esclusivamente sulla carta. Inoltre, nella maggior parte dei paesi dell'Unione Europea i consumatori non hanno ancora il diritto ad una garanzia di 2 anni dall'acquisto del prodotto. Ciò è particolarmente problematico per la promozione dell'utilizzo di beni durevoli (come elettrodomestici, dispositivi di comunicazione, automobili) e il perseguimento di uno stile di vita più sostenibile.

I consumatori hanno diritto ad avere una garanzia legale. Il Parlamento dovrebbe concentrarsi sul miglioramento delle garanzie legali e sul renderne più facile l'esercizio, compreso il disporre di soluzioni migliori quando i beni durevoli sono difettosi.

Questo è il motivo per cui chiediamo ai MEP di:

- Assicurarsi che i consumatori possano fare un miglior uso dei loro diritti di garanzia e perciò aggiornare la **Direttiva del 1999 sulle Vendite al Consumatore e Garanzie Legali**. In realtà, il diritto di garanzia non protegge a sufficienza i consumatori. Normalmente, gli operatori commerciali tendono spesso a non onorare la garanzia passati 6 mesi dall'acquisto, a causa dell'impossibilità del consumatore di dimostrare che il prodotto era difettoso fin dall'inizio. In pratica, ciò riduce il diritto di garanzia da 2 anni a soli 6 mesi.
- **Prolungare la durata del periodo di garanzia**. Il periodo di garanzia di 2 anni non tiene conto del fatto che, secondo le ragionevoli aspettative dei consumatori, i beni durevoli dovrebbero durare ben più a lungo. Un periodo di garanzia più prolungato spingerebbe i fabbricanti ad incrementare la durata di vita dei loro prodotti.

o Bisogna affrontare l'aspetto dell'**obsolescenza programmata**<sup>6</sup>. Con La prossima revisione della **Direttiva sull'Eco-design** bisogna ampliare il suo campo di applicazione, includendo anche i prodotti che non fanno uso di elettricità e rendendo obbligatoria la determinazione di criteri di durata.

b) Altre richieste:

È necessario prestare attenzione anche ad ulteriori aspetti. In particolare, chiediamo che i MEP si concentrino su quanto segue:

o Per permettere ai consumatori di ottenere risarcimenti nei casi di danno o di perdita collettiva, sono necessarie delle procedure legali sia nazionali, sia internazionali.

Un **risarcimento collettivo** consentirebbe a diversi consumatori uniti di aprire un caso giudiziario allo scopo di ottenere un risarcimento per i danni derivanti dalla stessa fonte.

o Una migliore cooperazione fra le autorità nazionali preposte deve essere raggiunta attraverso una revisione del **Regolamento di Cooperazione per la Tutela del Consumatore (CPC)**, che potrebbe portare ad affrontare meglio le violazioni pan-europee e le pratiche commerciali scorrette.

o L'applicazione della **Direttiva sulle Pratiche Commerciali Scorrette** deve essere migliorata e resa più coerente in tutta l'Unione Europea, tramite delle linee guida.

o **Viaggi organizzati**: Le tutele legali per i vacanzieri che prenotano pacchetti di viaggio devono essere modernizzate per soddisfare le aspettative dei consumatori in un mercato più complesso con nuovi prodotti e nuove tecnologie.

o Quando si tratta di **contratti di assicurazione**, qualunque iniziativa dell'Unione Europea dovrebbe offrire un altissimo livello di protezione ed essere obbligatoria per tutte le aziende, non facoltativa.

---

<sup>6</sup> Come ha rivelato uno studio di Stiftung Warentest del settembre 2013, l'aumento delle vendite dovuto a una durata ridotta dei prodotti ha tre cause principali: 1) le caratteristiche progettuali rendono impossibile la riparazione (per esempio, batterie degli smart phone che non possono essere sostituite), 2) i costi di riparazione sono troppo elevati per renderla un'opzione attraente per i consumatori, o 3) i pezzi di ricambio spesso non sono disponibili.

### 3. Diritti digitali

#### a) Priorità dei consumatori:

La discriminazione on-line deve finire. I consumatori che cercano di acquistare contenuti digitali on-line come gli e-book non sono trattati come i consumatori dei prodotti reali. I consumatori si trovano di fronte a discriminazioni sia in termini di accesso ai prodotti digitali (molti negozi on-line sono accessibili esclusivamente ai residenti del paese in cui hanno sede), sia del loro utilizzo una volta acquistati (divieto di trasferire ad un altro dispositivo il contenuto digitale legalmente acquisito). Inoltre, nel caso di prodotti digitali difettosi i consumatori non dispongono, da una parte all'altra dell'Unione Europea di rimedi di pari efficacia nei confronti degli operatori commerciali. Un recente studio della Commissione ha dimostrato che i danni economici legati all'acquisto di contenuti digitali da parte dei consumatori dell'Unione Europea ammontano a € 64 miliardi all'anno<sup>7</sup>.

Sollecitiamo i MEP ad intervenire in favore di un vero Mercato Unico Digitale, modernizzando i seguenti elementi della legislazione:

- o La **Direttiva sulla Società dell'informazione**, che definisce gli utilizzi consentiti dei prodotti digitali legalmente acquisiti, deve assicurare che non vi siano limitazioni all'utilizzo basate su interpretazioni arbitrarie del copyright.
- o La **Direttiva sulla Vendita e la garanzia dei beni di consumo** definisce i rimedi a disposizione del consumatore nei confronti dell'operatore commerciale in caso di mancata conformità dei prodotti. Questa legge richiede un aggiornamento urgente per includere i prodotti digitali.
- o Anche se la **Direttiva sui Servizi** proibisce di discriminare i consumatori in base alla loro nazionalità o residenza, succede spesso, invece, che i consumatori si vedono negato l'accesso ai servizi proprio a causa del loro luogo di residenza o della loro nazionalità.

#### b) Altre richieste:

Gli aspetti sopra illustrati migliorerebbero notevolmente l'esperienza vissuta dai consumatori nel mercato digitale. Vi sono anche altri aspetti che andrebbero affrontati, quali:

- o Il diritto alla protezione dei dati personali non deve essere eroso o insidiato dalla facilità di violazione che offre l'ambiente digitale. Per quanto riguarda il **Regolamento sulla Protezione dei Dati Personali**, i MEP dovrebbero proseguire il lavoro del precedente Parlamento Europeo per assicurarsi che i consumatori europei possano beneficiare di un quadro di riferimento sicuro che fornisca solidi principi, robuste tutele e una effettiva applicazione che andrebbe sostenuta.

---

<sup>7</sup> Studio di Europe Economics realizzato per la Commissione pubblicato nel dicembre 2011

o I MEP dovrebbero sollecitare alla Commissione l'abolizione dell'esenzione sulle restrizioni verticali che consentono ai distributori di stabilire delle quote per il canale di distribuzione dei loro prodotti, restringendo così la scelta dei consumatori e spingendo i prezzi verso l'alto. I consumatori europei meritano di avere un **Mercato Unico delle Telecomunicazioni** privo di barriere artificiali fra i vari paesi dell'Unione Europea. I consumatori devono poter utilizzare i servizi di telecomunicazione indipendentemente dal luogo in cui si trovano loro o l'interlocutore che stanno chiamando all'interno dell'Unione Europea, senza dover pagare un costo elevato. Bisogna garantire un elevato livello di tutela dei consumatori, dato che esistono ancora troppi illeciti. In una società sempre più interconnessa e digitale, proteggere il futuro di Internet in Europa richiede di garantire il diritto dei consumatori di accedervi senza indebite discriminazioni.

### III – TTIP

---

Nel corso della prossima legislatura, la Commissione europea chiederà al Parlamento europeo di ratificare un trattato commerciale con gli Stati Uniti: il Partenariato Transatlantico per il Commercio e gli Investimenti (TTIP).

Un accordo di libero scambio che potrebbe beneficiare i consumatori, aumentando le pressioni sul mercato verso il miglioramento dei prodotti e dei servizi, abbassando i prezzi, aumentando le possibilità di scelta dei clienti o aumentando la cooperazione sulla sicurezza dei prodotti o degli alimenti su entrambe le sponde dell'Atlantico. Ma questo non dovrebbe avere luogo a spese del deterioramento dell'attuale quadro normativo dal quale i consumatori dell'Unione Europea traggono la loro fiducia, fra le altre cose, nei confronti di alimenti, medicinali, beni di consumo e vendite tramite Internet.

Il TTIP non è un normale accordo commerciale per la riduzione delle tariffe. Si tratta di un accordo su aspetti normativi e su barriere commerciali non tariffarie. È fondamentale che i rapporti di scambio orientati all'eliminazione delle barriere commerciali si basino su un elevato livello di rispetto degli interessi dei consumatori. È prioritario considerare la tutela del consumatore non come un peso per il commercio, ma piuttosto come un asset per lo sviluppo di rapporti commerciali sani, e soprattutto stabili, fra le due sponde dell'Atlantico.

#### 1. Il nostro parametro di valutazione

Riteniamo che un accordo mirante a una convergenza normativa sia accettabile soltanto se prevede standard elevati di tutela del consumatore e non solo, pur consentendo ad entrambi i partner commerciali l'autonomia di adottare protezioni non discriminanti ancora più forti. Ciò significa che un accordo di libero scambio non deve limitare gli Stati Uniti, l'Unione Europea e i suoi Stati Membri dal mantenere, adottare o applicare standard che forniscono livelli superiori di tutela del consumatore rispetto a quelli richiesti dall'accordo anche a dispetto dell'incertezza scientifica.

#### 2. Trasparenza

La Commissione Europea e il governo degli Stati Uniti sostengono che i colloqui di natura commerciale dovrebbero svolgersi a porte chiuse. La creazione di un gruppo consultivo su queste negoziazioni da parte dell'Unione europea costituisce un importante miglioramento rispetto alle precedenti, ma non è ancora sufficiente per rendere il processo veramente trasparente.

Mentre , WTO e WIPO e UNFCCC<sup>8</sup> consentono l'accesso ai documenti negoziali, nel caso del TTIP la possibilità di dare un contributo importante alle trattative viene impedita. Questa mancanza di trasparenza alimenta soltanto la sfiducia e lo scetticismo sui reali

---

<sup>8</sup> Organizzazione Mondiale del Commercio, Organizzazione Mondiale per la Proprietà Intellettuale e Convenzione quadro delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici

obiettivi di questo accordo commerciale.

### **3. Risoluzione delle controversie fra investitori e Stato**

Una delle questioni critiche del TTIP riguarda la possibilità che possa includere una risoluzione delle controversie fatta a porte chiuse, privatamente. Questo meccanismo di risoluzione delle controversie fra investitori e stato (ISDS) dà agli investitori esteri il diritto di opporsi alle autorità nazionali e pretendere indennizzi economici quando ritengono che il loro potenziale di investimento (e i relativi utili) sia intralciato da modifiche normative o di policy. In quanto rappresentanti dei consumatori, ci preoccupa molto che le leggi a tutela dei consumatori e dell'ambiente siano regolarmente messe in discussione come violazioni dei "diritti degli investitori".

L'ISDS consente alle società di chiedere ai contribuenti indennizzi finanziari per miliardi di dollari, e ciò rappresenta un onere significativo per le finanze pubbliche degli Stati. L'ISDS può costituire un notevole deterrente, particolarmente per i piccoli paesi, ad adottare una legislazione a tutela dei consumatori e dell'ambiente per paura di essere contestati dalle grandi aziende.

Le rivendicazioni vengono gestite a porte chiuse in tribunali arbitrali, che non sono tenuti a dare spiegazioni, scavalcando i sistemi giudiziari nazionali. Le possibilità di appello o di annullamento delle decisioni sono molto limitate. Molti arbitri si scambiano di ruolo fra la funzione di "giudice" e quella di sostegno delle cause promosse delle aziende contro i governi, creando conflitti di interesse innati.

Il TACD (Trans Atlantic Consumer Dialogue), il gruppo ombrello composto da 80 associazioni di consumatori Europee e Statunitensi raccomandano che USA e UE escludano da qualunque accordo commerciale la risoluzione delle controversie fra investitori e stato<sup>9</sup>.

---

<sup>9</sup> <http://consumersinternational.org/media/1398522/tacd-ttip-resolution-on-investor-state-dispute-resolution.pdf>

## IV – Il nostro principio più importante: la sostenibilità

---

La crisi economica e climatica, insieme al crescente costo della vita, indicano la necessità che la politica dei consumatori sviluppi nuove soluzioni che migliorino la qualità della vita della generazione attuale e di quella futura. Un modo per ottenere questo risultato è quello di ottenere "di più con meno", cioè attraverso una maggiore efficienza dell'uso delle risorse e uno stile di vita più intelligente.

Modelli di consumo e di produzione più sostenibili indicano importanti modi per emergere dall'attuale crisi finanziaria creando impatti favorevoli sull'innovazione. La crisi non può essere affrontata con modelli di consumo insostenibili. È un'opportunità per introdurre nei modelli di produzione e di consumo cambiamenti molto necessari.

Fare delle scelte "Verdi" non dovrebbe essere prerogativa dei consumatori benestanti e istruiti, ma dovrebbe diventare progressivamente la soluzione più semplice e accessibile per tutti. I consumatori più vulnerabili spesso sono quelli che inquinano meno, perché non hanno i mezzi per volare verso destinazioni esotiche o guidano auto più piccole. Al contempo, costoro non possono beneficiare nella stessa misura di prodotti e servizi ecosostenibili, come gli alimenti "Bio", le finestre con i doppi vetri, o le lavatrici di classe A+++ , perché questi prodotti sono spesso più costosi.

Si può ottenere molto consumando in modo diverso (non necessariamente meno) se si introdurranno modelli commerciali innovativi quali:

- La produzione di beni di maggiore durata e la promozione della riparazione;
- La concezione di prodotti "cradle-to-cradle" ("dalla culla a culla") e "a scarto zero";
- L'utilizzazione di servizi invece dell'acquisto di prodotti.

Invitiamo il Parlamento Europeo a modificare le condizioni del quadro legale e commerciale per offrire a tutti i consumatori una gamma più vasta di prodotti e di servizi sostenibili a prezzi abbordabili. Gli standard di produzione, i programmi fiscali e informativi sono misure complementari. La tassazione ambientale al punto di vendita può fornire un segnale forte per fare delle scelte più ecosostenibili. L'informazione sui prodotti aiuta i consumatori a prendere delle decisioni di acquisto più basate su dati di fatto. Una revisione delle Direttive sull'Etichettatura di automobili ed elettrodomestici offrirà delle valide opportunità in questo senso.

Anche se strumenti fiscali e informativi meglio strutturati dovrebbero aiutare ad aumentare la domanda di prodotti ecosostenibili, non possono essere soltanto le scelte dei consumatori a spronare la sostenibilità. L'intervento dei governi, ad esempio con l'adozione di standard per la progettazione ecocompatibile dei prodotti o di norme sulle emissioni di CO2 delle autovetture, sono essenziali per portare all'adozione di prodotti e di stili di vita più ecosostenibili.



## IV – ALTRI ASPETTI FONDAMENTALI CHE MERITANO ATTENZIONE

---

In cinque anni si possono apportare cambiamenti significativi alla vita quotidiana dei consumatori. Di seguito tratteggiano gli scenari ideali che vogliamo diventino una realtà entro il 2019.

➤ **I consumatori sono tutelati da autorità dotate di risorse sufficienti per assicurare che i loro diritti esistano nella realtà e non semplicemente sulla carta:** Le autorità che vigilano sull'applicazione della legge hanno bisogno di maggiori risorse e di reali attribuzioni di competenze per occuparsi dei reclami dei consumatori e avere i poteri di indagare e di correggere i difetti del mercato. Gli sforzi di coordinamento Europeo per l'applicazione delle normative vigenti devono essere migliorati per far fronte efficacemente alle violazioni transfrontaliere e a quelle generalizzate a tutto il territorio della Comunità Europea.

➤ **Tutti i consumatori in Europa hanno pari accesso a cure sicure, efficaci e innovative e gli strumenti per svolgere un ruolo attivo nelle decisioni relative alla loro salute:** I pazienti vogliono dire la loro nelle decisioni sulla loro salute e dovrebbero avere gli strumenti per farlo. In tempi di invecchiamento della popolazione e di aumento dei costi della sanità, ai consumatori deve essere garantito l'accesso a cure sicure ed efficaci.

➤ **I consumatori hanno a disposizione prodotti e servizi sicuri soltanto se sarà creato un ambizioso quadro legislativo dell'Unione Europea sulla sicurezza dei prodotti e sulla sorveglianza del mercato:** I consumatori sono esposti a troppi prodotti pericolosi. A livello nazionale e Comunitario, servono maggiori sforzi per eliminare efficacemente dagli scaffali questi prodotti prima che raggiungano il consumatore, in modo da assicurare salute, sicurezza e concorrenza leale sul mercato interno. L'Unione Europea dovrebbe anche definire un quadro normativo sulla sicurezza dei servizi.

➤ **Le politiche energetiche dell'Unione Europea sono economicamente accessibili:** L'aumento dei costi minaccia lo standard di vita dei cittadini europei. Dato il valore degli investimenti necessari per migliorare le infrastrutture e per raggiungere gli obiettivi energetici e climatici, le politiche dell'Unione Europea devono includere i principi di accessibilità, affidabilità, semplicità, protezione e capacitazione dei consumatori, evitando la discriminazione di quelli vulnerabili. Le politiche devono rassicurare i consumatori sul fatto che offrono il miglior risultato possibile per ogni euro speso.

➤ **I consumatori devono poter beneficiare con pienezza e in sicurezza dei progressi tecnologici** I progressi della tecnologia dovrebbero migliorare le condizioni di vita dei consumatori, soddisfare le loro esigenze ed aspettative, e tenere in considerazione che la società sta invecchiando.

- **La società deve trarre vantaggio da un movimento dei consumatori forte e influente a livello sia nazionale che Comunitario:** Il ruolo del movimento dei consumatori dovrebbe essere riconosciuto a livello sia nazionale che dell'Unione Europea, con conseguenti misure di un suo finanziamento laddove necessario, appoggiandone lo sviluppo delle capacità e migliorandone la presenza come interlocutore dei decisori politici e dell'Autorità di Vigilanza.