



UNC
CONSUMATORI.IT

Tutela dei consumatori: le dieci regole del “New Deal” europeo

08 Maggio 2018



Tutela dei **consumatori**, l'**Unione Europea** rafforza la protezione nei confronti di utenti e imprese. Dopo alcuni casi che hanno scosso il settore, come lo scandalo “**Dieseltgate**”, o gli interventi messi a segno dalla Commissione Junker nell'ambito della strategia per il mercato unico digitale, come la fine delle tariffe di roaming, arriva un “**New Deal**”. Un nuovo corso intrapreso dalla Commissione con sede a Bruxelles che vuole così aggiungere un ulteriore fattore protettivo alla **legislazione europea**, che è già tra le più rigorose al mondo per i **diritti dei consumatori**. Si tratta di proposte di aggiornamento di quattro direttive della Commissione che saranno discusse in sede di **Parlamento** e di **Consiglio europeo**.

Ecco quindi le **dieci “regole d'oro”** introdotte nell'aprile 2018.

1. Più trasparenza nei mercati on line

Il web, si sa, è ormai la nuova vetrina dove sempre più persone effettuano acquisti rischiando spesso di incappare in **truffe o raggiri**. Secondo l'Ue, quindi, i consumatori dovranno essere chiaramente informati se stanno acquistando da un professionista o da un privato, in modo da sapere se godono di diritti che li proteggono in caso di problemi.

2. Più trasparenza sui risultati delle ricerche nel web

In caso di ricerche on line, i consumatori saranno **chiaramente informati** se il risultato ottenuto è stato sponsorizzato da un professionista. Inoltre, le piattaforme on line dovranno informare i consumatori sui principali parametri che determinano la classificazione dei risultati.

3. Nuovi diritti per i servizi digitali gratuiti

Così come accade per il diritto di recesso in caso di **pagamento di servizi digitali** (i consumatori beneficiano di determinati diritti di informazione e dispongono di 14 giorni per annullare il contratto), anche per i servizi digitali gratuiti, per i quali cioè i consumatori forniscono dati personali senza pagare in denaro, si potrà annullare la sottoscrizione. È il caso tipico dei servizi di archiviazione su cloud, social media o posta elettronica.

4. Estensione delle azioni giudiziarie collettive in tutti i Paesi membri

Così come già avviene in alcuni Stati membri dell'Ue, con il "New Deal" sarà possibile in tutti i Paesi dell'Unione Europea per un soggetto riconosciuto, come un'**organizzazione dei consumatori**, presentare ricorso per conto di un gruppo di consumatori lesi da pratiche commerciali illecite, chiedendo il risarcimento o la riparazione.

5. Le differenze con le class action americane

Il modello di protezione di consumatori previsto dal "New Deal" dell'Ue si differenzia rispetto alle **class action di tipo statunitense**. Nei Paesi dell'Ue, infatti, le azioni rappresentative infatti non potranno essere proposte dagli studi legali, ma solo da soggetti che non hanno scopo di lucro e soddisfano criteri rigorosi di ammissibilità, sotto il controllo di un'autorità pubblica. Il nuovo sistema garantirà che i consumatori europei possano avvalersi appieno dei loro diritti e ottenere un risarcimento.

6. Protezione più efficace per le pratiche commerciali sleali

In caso di pratiche commerciali aggressive o ingannevoli, il "New Deal" garantirà che in tutti gli Stati membri - dove attualmente la situazione può discostarsi di molto - i consumatori abbiano lo stesso diritto di chiedere una **riparazione individuale** (ad esempio, risarcimento o risoluzione del contratto).

7. Via libera a sanzioni più efficaci

Sanzioni efficaci, proporzionate e dissuasive: nella proposta della Commissione europea, le potranno imporre in modo più coordinato le autorità nazionali a tutela dei consumatori. Per le violazioni diffuse che colpiscono consumatori in più Stati membri, la sanzione massima applicabile sarà pari al 4% del volume d'affari annuo del professionista nel rispettivo Stato membro. Fermo restando che gli Stati membri sono liberi di introdurre sanzioni massime più elevate. Questo perché attualmente i regimi sanzionatori delle autorità europee non sono talmente efficaci da avere un effetto dissuasivo, in particolare sulle imprese che operano a livello transfrontaliero e su larga scala.

8. Contrasto alle differenze di qualità nei prodotti di consumo

Le autorità nazionali possono contrastare le **pratiche commerciali ingannevoli** consistenti nella commercializzazione in vari Paesi dell'Ue di prodotti apparentemente identici ma che in realtà presentano una composizione o caratteristiche notevolmente diverse. È quanto si impegna a fare la Commissione aggiornando la direttiva sulle pratiche commerciali sleali.

9. Vantaggi a favore delle imprese

A vantaggio della categoria delle imprese verranno eliminati gli **oneri inutili**, anche abolendo gli obblighi a loro carico riguardo al diritto di recesso del consumatore. Ad esempio, i consumatori non saranno più autorizzati a restituire i prodotti che hanno già usato - anziché limitarsi a provarli - e i professionisti non dovranno più rimborsare i consumatori prima di aver effettivamente ricevuto le merci restituite.

10. Maggiore flessibilità per i professionisti

La comunicazione tra professionisti e consumatori diventa più smart, consentendo loro di utilizzare anche moduli web o chat anziché la posta elettronica, purché i consumatori possano tenere traccia delle comunicazioni con il professionista.

Autore: Rocco Bellantone

Data: 8 maggio 2018