



LA TUTELA DEI CONSUMATORI NELL'UNIONE EUROPEA

Lorenzo Grossio - Università degli Studi di Torino
21-28 novembre 2022



INDICE DELLA PRESENTAZIONE

Informazioni generali

- Chi sono i consumatori?
- Gli obiettivi della tutela dei consumatori nell'UE
- Quadro legislativo generale

La tutela in alcuni ambiti specifici

- La transizione digitale
- La transizione verde
- L'energia



Qualche informazione
generale

CHI SONO I CONSUMATORI?

Perché è necessario analizzare la definizione di “consumatori”?

2 motivi principali: → ambito di applicazione personale della disciplina

→ definizione giuridica non sempre coincide con quella comune



MA

**IL DIRITTO DELL'UNIONE NON DEFINISCE LA FIGURA
DEL CONSUMATORE IN MANIERA TOTALMENTE UNIVOCA**

CHI SONO I CONSUMATORI?

Tuttavia, **una definizione sembra prevalente:**

*persone fisiche che concludono
contratti per fini che non rientrano nel
quadro di una propria attività
commerciale, industriale, artigianale o
professionale*

CHI SONO I CONSUMATORI? ALCUNI ESEMPI



GLI OBIETTIVI DELLA TUTELA DEI CONSUMATORI

- Il diritto dell'Unione europea sui consumatori mira a **tutelare gli interessi dei consumatori**, quali **salute, sicurezza, interessi economici**.



Diritto all'informazione

Diritto di organizzarsi per la salvaguardia dei propri interessi



Migliore informazione e una maggiore conoscenza dei propri diritti da parte dei consumatori

PERCHE' TUTELARE I CONSUMATORI E' IMPORTANTE

Un consumatore informato ha **più fiducia nei propri acquisti**



Creazione di un mercato interno basato sui principi dell'**equità, della trasparenza e della fiducia reciproca**

Promozione della concorrenza
a vantaggio dei consumatori
che avranno a disposizione una
maggiore scelta di prodotti a
prezzi più bassi.

Risultati migliori
dal punto di vista
**ecologico e
sociale.**

LA TUTELA DEI CONSUMATORI IN DIVERSI SETTORI

- **PRODOTTI:**
 - ◆ **Specifiche di produzione e commercializzazione** per garantire la sicurezza dei prodotti.
 - ◆ Garanzie legate all'acquisto del prodotto medesimo.
- **PRODOTTI ALIMENTARI:**
 - ◆ Elevati standard di **igiene**
 - ◆ Norme su **etichettatura**
 - ◆ Attenzione alla **salute** degli animali
- **PACCHETTI VACANZE:**
 - ◆ **Diritto di cancellazione** della prenotazione se il pacchetto di viaggio non corrisponde più all'iniziale offerta in relazione alle destinazioni, date, prezzo

IN PRATICA...

- Diritto di informazione
- Livello di sicurezza elevato per prodotti alimentari ed altri beni di consumo
- Possibilità di cambiare idea sugli acquisti
- Diritto di restituire un prodotto che non funziona (o di essere rimborsati)
- Contratti equi nei confronti dei consumatori
- Facilità nel raffronto tra i prezzi
- Strumenti di ricorso efficaci per le controversie transfrontaliere

IL QUADRO LEGISLATIVO GENERALE

2011: **Direttiva sui diritti dei consumatori**

Regola tutti i **contratti tra imprese e consumatori** e garantisce gli **stessi diritti** a tutti i consumatori nell'UE (informazioni, diritto di cancellare acquisti online...)



2019: aggiornamento con il “**Nuovo patto per i consumatori**” e adozione della direttiva sulla **migliore applicazione e modernizzazione** delle norme.

Ad esempio: trasparenza su venditori nei “marketplace”, diritti nelle piattaforme online gratuite, trasparenza nelle recensioni e nei criteri di presentazione delle offerte, divieto di prezzi differenziati, di rivendere ticket di eventi usando bot

GLI STRUMENTI PER LA TUTELA DEI DIRITTI DEI CONSUMATORI



Regolamento
sulle
controversie
online



Cooperazione
tra autorità
nazionali



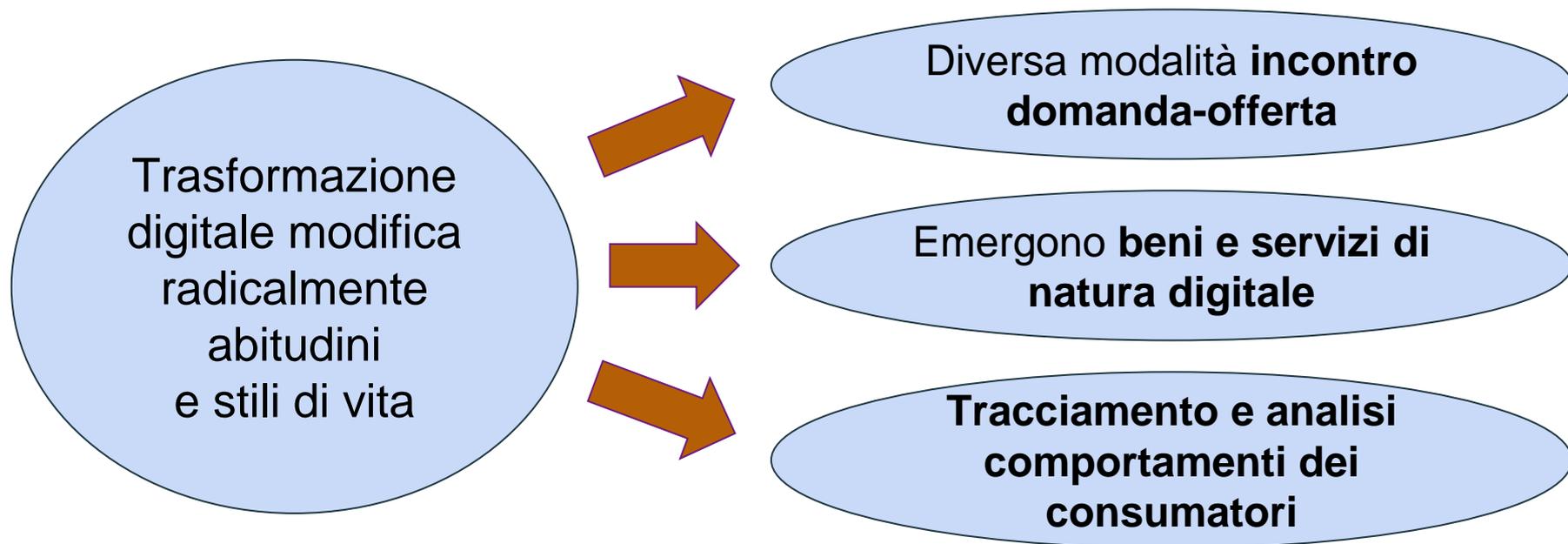
Direttiva sul
ricorso
collettivo



La transizione digitale

LA TUTELA DEL CONSUMATORE NELL'ERA DIGITALE

Quale relazione tra consumatori e trasformazione digitale?



LA TUTELA DEL CONSUMATORE NELL'ERA DIGITALE

OBIETTIVO: Consumatore dovrebbe godere *online* dello stesso livello di protezione che il diritto UE garantisce *offline*

A tal fine, due iniziative:

- **“Un "New deal" per i consumatori” (2018):** adozione della
 - ◆ direttiva 2019/2161 (modernizzazione delle norme in materia di tutela del consumatore);
 - ◆ direttiva 2019/770 (in materia di contratti di fornitura di contenuto digitale e di servizi digitali)
- **Nuova agenda dei consumatori (2020)**

QUALI PRIORITÀ PER LA TRANSIZIONE DIGITALE NELLA NUOVA AGENDA DEI CONSUMATORI?





La transizione verde

I CONSUMATORI E LA TRANSIZIONE VERDE

2020: approvazione della “Nuova agenda dei consumatori” collegata a



I CONSUMATORI E LA TRANSIZIONE VERDE - GLI OBIETTIVI

- Rendere i consumatori più **responsabili**
- Diffondere beni e servizi più **sostenibili** e nuovi approcci al consumo
- Evitare che il livello di **reddito** costituisca un impedimento
- Fornire ai consumatori **informazioni migliori e più affidabili**
- Evitare pratiche di **greenwashing** o di **obsolescenza precoce**



I CONSUMATORI E LA TRANSIZIONE VERDE - LE MISURE INTRAPRESE



Direttiva sul
caricabatterie
standardizzati

Proposta di direttiva sulla
responsabilizzazione dei
consumatori mediante il
miglioramento della
tutela dalle **pratiche sleali**
e dell'**informazione**

Diritto alla
riparazione





L'energia

I CONSUMATORI E L'ENERGIA

Quello dell'energia è un settore particolarmente importante per lo sviluppo ed il corretto funzionamento di tutte le società degli Stati membri dell'UE.



Anche in questo settore, un consumatore informato è un consumatore più protetto.

I DIRITTI DEL CONSUMATORE CON RIFERIMENTO AL SETTORE ENERGETICO

- **Un allacciamento elettrico alla rete elettrica locale e alla fornitura di energia elettrica**
- **Una varietà di scelta di fornitori di elettricità e gas**
- **Ricevere informazioni chiare sul contratto di fornitura e sul diritto di recesso**
- **Ricevere informazioni accurate sui consumi e sulla fatturazione basata su di essi.**



In termini pratici..

- 1) Informazioni più chiare ed accessibili
- 2) Cambio fornitore più facile e veloce
- 3) Confronto tra fornitori facilitato
- 4) Contrasto alla povertà energetica
- 5) Partecipazione attiva del consumatore al mercato dell'energia
- 6) Dinamicità

E DOPO L'INVASIONE RUSSA DELL'UCRAINA?

- [Regolamento \(UE\) 2022/1854 del Consiglio del 6 ottobre 2022 relativo a un intervento di emergenza per far fronte ai prezzi elevati dell'energia](#)





Qualche domanda?

GRAZIE PER L'ATTENZIONE!

