

LA TUTELA DEI CONSUMATORI NELL'UNIONE EUROPEA

Nel sistema UE ci sono riferimenti specifici alla protezione dei consumatori?

Sì, innanzitutto nell'art. 12 del TFUE, nonché nella Carta dei diritti fondamentali (art. 38), ove si legge che “nelle politiche dell'Unione è garantito un livello elevato di protezione dei consumatori”. Il titolo XV del Trattato sul funzionamento dell'UE è tutto dedicato alla protezione dei consumatori, alla promozione dei loro interessi, a tutelare la salute, la sicurezza e gli interessi economici, il loro diritto all'informazione, all'educazione e all'organizzazione per la salvaguardia dei propri interessi.

In che modo l'UE agisce a tutela dei consumatori?

Favorendo misure anche di tipo legislativo per affermare comuni diritti al consumatore europeo, adottando misure di sostegno e controllo della politica svolta dagli Stati membri.

Inoltre l'UE supporta le associazioni e i centri dei consumatori, raccoglie informazioni sui principali aspetti più rilevanti per i consumatori nonché sulle loro opinioni e indicazioni, organizza corsi di formazione per il personale delle associazioni dei consumatori.

E' una politica, quella dei consumatori, che l'UE persegue d'intesa con altre politiche comunitarie?

Certamente. Gli interventi a favore degli interessi dei consumatori vengono svolti dall'UE in modo integrato, cioè facendo sì che tali interessi siano considerati in politiche assai rilevanti per la protezione dei consumatori, quale la politica energetica, la tutela della concorrenza, la tutela del mercato interno, la liberalizzazione dei servizi pubblici e dei servizi di interesse generale.

Quali sono i campi in cui più l'azione comunitaria fornisce protezione ai consumatori?

Sono molti e tutti importanti.

-Per i prodotti, relativamente alla loro sicurezza, stabilendo specifiche di produzione e commercializzazione (si pensi ad esempio alle norme UE sulla sicurezza dei giocattoli sia di

produzione UE che importati), nonché relativamente alle garanzie di prodotto (diritto a farsi sostituire o rimborsare un prodotto difettoso, diritto al risarcimento per eventuali danni causati da un prodotto difettoso, diritto ad un periodo di garanzia per il prodotto acquistato). Per i prodotti esiste poi un sistema d'allarme, denominato RAPEX (RASFF per quelli alimentari), che permette una diffusione rapida in tutta l'UE di informazioni circa la pericolosità di un prodotto riscontrata in un Paese UE, al fine di un eventuale ritiro del prodotto stesso dal mercato.

-Per la sicurezza alimentare, con l'obiettivo di garantire al consumatore europeo qualità elevata dei prodotti, garanzie di alto standard di igiene, bassi rischi e idonea informazione attraverso in particolare precise disposizioni in merito all'etichettatura dei prodotti (nome, composizione, contenuto, preparazione, nome del produttore, modelli di conservazione, ingredienti con caratteristiche di allergicità per specifici consumatori o con contenuti che devono essere ben evidenziati tipo caffeina, chinino). Grande attenzione è poi data all'impiego di additivi alimentari (dolcificanti, coloranti) nonché agli integratori alimentari (vitamine, minerali).

Altro campo di larga attenzione e intervento UE è quello relativo, sempre in materia di sicurezza alimentare, alla salute e all'alimentazione degli animali destinati al consumo umano, (provvedimenti per il loro benessere di vita, luoghi e modalità di allevamento e trasporto).

L'EFSA (Autorità europea per la sicurezza alimentare, con sede a Parma) è incaricata di valutare, sotto un profilo scientifico, i rischi che possono derivare dall'introduzione sul mercato di nuovi prodotti alimentari, mentre è fatto obbligo al produttore (sia di prodotti alimentari che di mangimi per animali) di assicurare la tracciabilità del prodotto relativamente a tutta la catena alimentare.

-Per i servizi finanziari e per quelli relativi al credito al consumo, il consumatore è tutelato dalla normativa UE in relazione alle modalità di recesso da contratti assicurativi (30 giorni di tempo) con diritto al rimborso della somma versata, alle vendite a distanza di servizi finanziari (via internet o telefono) obbligando coloro che offrono servizi finanziari di tale tipo a fornire al consumatore ogni informazione necessaria alla comprensione della tipologia del servizio finanziario offerto (prezzo, società che lo eroga, modalità di pagamento etc.), nonché vietando ogni tipo di pratica commerciale abusiva, cioè condizioni supplementari al servizio richiesto dal consumatore. Inoltre la normativa UE pone limiti alle tipologie di offerta non sollecitate dal consumatore e fatte attraverso messaggi elettronici o uso del telefono.

Anche la materia del credito al consumo trova indicazioni nel sistema UE con la fissazione di diritti minimi in tutti i Paesi UE sia relativamente alla descrizione del prodotto offerto sia relativamente alle clausole contrattuali. L'UE, pur favorevole a che i consumatori possano disporre di prestiti al

fine di poter acquistare servizi o beni di cui necessita, sottolinea come un'eccessiva sottoscrizione di prestiti da parte dei consumatori possa provocare rischi di instabilità finanziaria.

-Per le clausole contrattuali e le pratiche commerciali abusive che creano danno al consumatore e sono pertanto vietate nel diritto UE, quali la pubblicità ingannevole oppure modalità di vendita "aggressive", cioè ad esempio essere oggetto da parte di un venditore di un'insistenza eccessiva alla vendita, quando il consumatore ha espresso la sua contrarietà all'acquisto.

-Per la trasparenza dei prezzi. Grazie all'euro oggi per il consumatore che desidera confrontare i prezzi nei vari Paesi UE di un determinato prodotto è tutto più semplice, non dovendo più fare non facili calcoli, come una volta, relativi al cambio delle divise nazionali. Inoltre l'UE ha emanato normative precise che assicurano al consumatore il diritto, al momento dell'acquisto, di disporre di chiare informazioni sul prezzo già comprensivo di IVA. Inoltre per determinate tipologie di prodotti devono essere indicate con precisione il peso, il numero di pezzi contenuti in una confezione, il prezzo unitario al kg o al litro: ciò per consentire al consumatore possibilità di confronto fra i vari prodotti.

-Per i pacchetti vacanze, per i trasporti aerei, per la multiproprietà. Tre settori importanti per la protezione del consumatore. Per i pacchetti vacanze essi devono essere offerti con indicazioni molto precise e corrispondenti alla realtà del servizio offerto. Le foto che illustrano ad esempio un villaggio turistico, la tipologia della stanza offerta, del vitto, devono corrispondere alla realtà, onde evitare spiacevoli sorprese al consumatore. Inoltre il consumatore dispone del diritto di cancellazione della prenotazione se il pacchetto di viaggio non corrisponde più all'iniziale offerta ad esempio in relazione alle destinazioni, date, prezzo.

Per quanto concerne i trasporti aerei, le normative UE a tutela del consumatore si applicano solo ai voli di linea e di charter effettuati all'interno dei Paesi UE, restando però le compagnie di volo con sede nell'UE soggette a tali norme anche per i voli da esse gestiti e provenienti da Paesi terzi (non UE).

Il passeggero viene garantito in relazione ai ritardi significativi con obbligo della compagnia di offrire assistenza al viaggiatore (cibo, bevande, ospitalità alberghiera se necessaria). Qualora il ritardo superi le 5 ore, il passeggero ha diritto al rimborso del biglietto se decide di non servirsi del volo in ritardo.

Altre disposizioni riguardano l'ipotesi di smarrimento del bagaglio (con possibilità del passeggero di chiedere il risarcimento), l'overbooking – ipotesi che si verifica quando una compagnia aerea

vende più biglietti dei posti disponibili sull'aereo (in tal caso la compagnia potrà spostare su un altro volo i passeggeri che si dichiarino disponibili a tale cambio, garantendo loro però idonea compensazione finanziaria e la copertura di eventuali spese di vitto e alloggio fino alla data della nuova partenza).

Per quanto concerne i reclami e le controversie tra passeggeri e compagnie aeree, è da menzionare che, onde evitare immediati ricorsi all'autorità giudiziaria competente, ogni Paese membro dell'UE, ai sensi della legislazione UE, è tenuto ad istituire un ente nazionale indipendente cui indirizzare reclami e segnalare controversie.

Per la multiproprietà, un contratto cioè che prevede il diritto di usufruire di un immobile destinato a vacanze per un periodo temporale annuale determinato, la normativa UE prevede innanzitutto il diritto entro 10 giorni di recedere dal contratto (e in tale periodo l'acquirente non deve ancora versare alcuna somma). Gli elementi di attenzione nella stipulazione di tale contratto vengono indicati dall'UE, relativamente alla durata del contratto, alle caratteristiche legali del contratto (cosa si acquista, proprietà o quote azionarie dell'immobile, modalità di cessione delle quote o dei diritti di proprietà), ai costi condominiali, alle modalità di gestione dell'immobile, al controllo sulla corrispondenza dell'immobile alle disposizioni urbanistiche locali, al completamento o meno delle realizzazioni della costruzione dell'immobile.

-Per il trasporto di animali domestici. E' questo un problema che riguarda moltissime persone che, per motivi di vacanza o di lavoro, si devono spostare da un Paese UE all'altro e vogliono portare con sé i propri animali domestici. L'UE ha una normativa al riguardo che concerne cani, gatti e furetti. La regola generale è che l'animale, per poter viaggiare da un Paese all'altro, deve dimostrare di avere una vaccinazione antirabbica in corso di validità, un passaporto rilasciato dal veterinario, un tatuaggio leggibile o un transponder elettronico. Particolari condizioni sono però richieste per taluni Paesi (Irlanda, Malta, Svezia, Regno Unito).

Per il trasporto dell'animale in aereo sono previste regole atte a garantire all'animale condizioni comode di viaggio (spazio sufficiente, cibo, acqua etc.). Ogni compagnia aerea fissa peraltro precise condizioni in merito.

In evidenza

Il consumatore europeo può oggi liberamente muoversi su tutto il mercato UE, in 27 Paesi ove è libero di acquistare prodotti e servizi. L'UE vuole garantire a ciascuno di essi condizioni e regole omogenee su tutto il mercato europeo, tenendo conto anche della possibilità, sempre in crescita, di acquisti transfrontalieri via internet. L'UE vuole assicurare al consumatore una larga protezione sotto molteplici punti di vista. Da qui l'interesse del consumatore a conoscere e a tenersi informato sui loro diritti europei, garantiti dall'azione dell'UE.

Per approfondire:

http://ec.europa.eu/consumers/cons_info/IOprinciples/it.pdf

www.dolceta.en, per i corsi di formazione per il personale delle associazioni dei consumatori;

www.trace.benc.org.

http://ec.europa.eu/consumers/cons_safe/prod_safe/gpsol/index_it.htm

http://ec.europa.eu/enterprise/reach/index_en.htm

http://ec.europa.eu/food/index_it.html

http://ec.europa.eu/agricoltura/foodqual/index_it.htm

http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/fina_serv/dist_mark/index_it.htm

http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/fina_serv/cons_directive/index_en.htm

http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/fair_bus_pract/ucp_it.pdf

http://ec.europa.eu/comm/competition/sectors/motor_vehicles/prices/report.html

http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/pack_trav/index_it.htm

http://ec.europa.eu/transport/air_portal/passenger_rights/information_en.htm

<http://europedirect.europa.eu>

http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/timeshare/protection_en.htm

http://ec.europa.eu/food/animal/liveanimals/pets/panda_en.htm