



Politiche dell'UE in materia di tutela dei consumatori

Dossier n° 56 -
15 febbraio 2022

La tutela dei consumatori nei Trattati e nella Carta dei diritti fondamentali dell'UE

Le politiche dell'UE in materia di tutela dei consumatori sono basate sugli articoli 4, paragrafo 2, lettera f), 12, 114 e 169 del Trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE), nonché sull'articolo 38 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea.

In particolare, l'articolo 4, paragrafo 2, lettera f) configura la tutela dei consumatori quale **competenza concorrente** fra l'Unione e gli Stati membri.

Si ricorda che nelle materie concorrenti entrambi i livelli ordinamentali possono legiferare e adottare atti giuridicamente vincolanti, con la precisazione, tuttavia, che gli Stati membri esercitano la loro competenza nella misura in cui l'Unione non abbia esercitato la propria, e che, ove ciò sia avvenuto, essi possono tornare a esercitarla nella misura in cui l'Unione decida di cessare di esercitare la propria.

L'articolo 12 riconosce un **carattere trasversale** alla tutela dei consumatori, stabilendo che nella definizione e nell'attuazione di altre politiche o attività dell'Unione sono prese in considerazione le esigenze inerenti alla protezione dei consumatori.

L'articolo 114, in materia di **armonizzazione** degli ordinamenti nazionali nel settore del **mercato interno**, pone l'accento sull'obiettivo di assicurare, tra l'altro, la **protezione** dei consumatori tenendo conto dei nuovi sviluppi fondati su riscontri scientifici.

Più specificamente, l'articolo 169 del TFUE prevede che al fine di promuovere gli interessi dei consumatori ed assicurare un livello elevato di protezione dei consumatori, l'Unione debba contribuire a tutelare la **salute**, la **sicurezza** e gli **interessi economici** dei consumatori nonché a promuovere il loro diritto all'**informazione**, all'**educazione** e all'**organizzazione** per la salvaguardia dei propri interessi. Tale funzione, esercitata mediante la procedura legislativa ordinaria dell'UE, si traduce in:

- a. misure adottate nel quadro della realizzazione del **mercato interno**;
- b. misure di **sostegno**, di **integrazione** e di **controllo** della **politica** svolta dagli **Stati membri**.

La medesima disposizione consente ai singoli Stati membri di mantenere o di introdurre **misure di protezione più rigorose** (purché siano compatibili con i Trattati, e siano state notificate alla Commissione).

Infine l'articolo 38 della **Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea** prevede che nelle politiche dell'Unione sia garantito un livello elevato di protezione dei consumatori.

Quadro istituzionale

Commissione europea

La **Commissione europea**, attraverso la **Direzione generale Giustizia e Consumatori** ([DG Just](#)), elabora e attua le politiche europee di settore, nell'ambito del generale potere d'iniziativa da un lato, e di esecuzione dall'altro lato, che i Trattati le conferiscono.

Il potenziamento della tutela dei consumatori è incluso tra le competenze assegnate al **Commissario alla giustizia Didier Reynders**.

Riveste attualmente il ruolo di **direttore generale** della DG Giustizia e consumatori **Ana Gallego Torres**.

La Commissione elabora politiche in materia di tutela dei consumatori, tra l'altro sulla base di elementi acquisiti tramite strumenti di monitoraggio periodico. Si tratta, in particolare, del [Quadro di valutazione delle](#)

[condizioni dei consumatori](#) e del [Quadro di valutazione dei mercati dei beni di consumo](#).

Tali strumenti servono ad analizzare le **condizioni nazionali** dei consumatori dal punto di vista della **conoscenza** e della **fiducia**, dell'osservanza e dell'**applicazione** della normativa, e delle dinamiche dei **reclami** e delle **risoluzioni**; includono altresì **indagini** presso i **consumatori** con particolare riguardo all'andamento di oltre 40 mercati di consumo, tra l'altro, con riferimento alla **comparabilità** delle offerte, alla scelta disponibile sul mercato, alla misura in cui vengono soddisfatte le aspettative dei consumatori, nonché ai **danni** causati dai problemi sperimentati dai consumatori.

Parlamento europeo

Il **Parlamento europeo**, presso il quale è incardinata una apposita Commissione permanente (la **Commissione per il mercato interno e la protezione dei consumatori – IMCO**), detiene un ruolo attivo di codecisore, dal momento che la legislazione in materia consumeristica viene adottata mediante la procedura ordinaria. Oltre a definire la legislazione unionale, il Parlamento elabora anche le agende politiche nel campo della protezione dei consumatori mediante l'adozione di **relazioni di iniziativa**. Il Parlamento, fra l'altro, si è adoperato in modo particolarmente attivo per assicurare maggiori dotazioni di bilancio per le misure di tutela dei consumatori e per lo sviluppo della rappresentanza dei consumatori negli Stati membri, soprattutto in quelli che hanno aderito all'UE dopo il 2004. Significativa attenzione è stata dedicata, durante l'emergenza pandemica da COVID-19, alla garanzia dei rimborsi relativi alle cancellazioni di servizi, e al contrasto della diffusione di informazioni false e della vendita di attrezzature mediche false o non conformi, o a prezzi eccessivi.

Presieduta dall'onorevole **Anna Cavazzini**, del Gruppo dei Verdi/Alleanza libera europea (Germania), la Commissione è composta da **44 Parlamentari** europei.

Si ricorda, infine, che la [Commissione per le petizioni](#) (PETI), del Parlamento europeo ha la competenza per la trattazione delle petizioni; esse possono assumere la forma di una **denuncia** o di una **richiesta** e può fare riferimento a questioni d'**interesse pubblico** o **privato**. La petizione può contenere una richiesta personale, un **reclamo** o un'**osservazione** riguardo all'**applicazione** della **normativa dell'UE** o invitare il Parlamento europeo a pronunciarsi su una determinata questione. Le petizioni offrono al Parlamento europeo la possibilità di richiamare l'attenzione su eventuali **violazioni dei diritti** dei cittadini europei da parte di uno Stato membro, di autorità locali o di un'Istituzione.

L'oggetto della petizione può riguardare qualsiasi materia in cui interviene il diritto dell'UE, ivi compreso il settore della **tutela di consumatori**.

Composta da **trentacinque eurodeputati**, la Commissione è presieduta da **Dolors Montserrat** del Gruppo del Partito popolare europeo (Democratici cristiani), proveniente dal Partito popolare (Spagna).

Il rapporto del Parlamento europeo del 16 dicembre 2021 sulle deliberazioni della Commissione per le petizioni nel 2020 ([2021/2019\(INI\)](#)), offre una ricognizione generale sugli ambiti cui sono riconducibili le **1.573** petizioni ricevute dagli Stati membri nel **2020**. Il volume delle petizioni ricevute nel 2020 registra un **aumento** del **15,9** per cento rispetto al **2019** e del **28,9** per cento al **2018**.

Sono **ottanta** le petizioni riconducibili al tema della protezione dei consumatori trattate **nel 2021** dalla Commissione PETI (dato sostanzialmente in linea con l'anno precedente). **Sette** di queste sono state presentate da cittadini italiani e riguardano, tra l'altro, la regolamentazione degli **OGM**, servizi correlati alla **fornitura di acqua**, e la vendita *online* di **pesticidi**.

Nel 2020 le petizioni rivolte alla Commissione da cittadini italiani sono state **tre**, concernenti, tra l'altro, il servizio di distribuzione del **gas**, e la presunta violazione dei diritti dei consumatori rispetto all'assegnazione di **voucher** per **voli cancellati** nel contesto dell'epidemia di COVID-19.

Il Consiglio dell'UE

La tutela dei consumatori rientra nella sfera di competenza del **Consiglio dell'UE occupazione, politica sociale, salute e consumatori**, nonostante il carattere trasversale della materia faccia sì che questioni specifiche settoriali possano trovare posto anche nell'agenda di configurazioni del Consiglio dell'UE normalmente dedicate ad altre politiche. Al riguardo si richiamano, inoltre, le **Riunioni informali** dei Ministri competenti per la protezione dei consumatori, in questo caso argomento esclusivo all'ordine del giorno dei rappresentanti dei Governi degli Stati membri. Si ricorda, in tal senso, la Riunione informale del 24 e 25 settembre 2021, organizzata dalla Presidenza di turno slovena, in occasione della quale i Ministri hanno discusso su come migliorare la protezione dei consumatori per le generazioni future nell'era della **digitalizzazione** e del **turismo**.

Il Comitato economico e sociale europeo

Il **Comitato economico e sociale europeo (CESE)** è un **organo consultivo** dell'Unione europea. La sua consultazione da parte della Commissione, del Consiglio o del Parlamento è **obbligatoria** nei casi previsti dai trattati e facoltativa negli altri casi. Il Comitato può anche formulare pareri di propria iniziativa. I suoi membri non sono vincolati da alcuna istruzione. Essi esercitano le loro funzioni in piena indipendenza, nell'interesse generale dell'Unione.

Il CESE è costituito attualmente da 329 membri, così ripartiti tra gli Stati membri: 24 ciascuno per Germania, Francia e Italia; 21 ciascuno per Polonia e Spagna; 15 per la Romania; 12 per Austria, Belgio, Bulgaria, Cechia, Grecia, Paesi Bassi, Portogallo, Svezia e Ungheria; 9 ciascuno per Croazia, Danimarca, Finlandia, Irlanda, Lituania e Slovacchia; 7 ciascuno per Estonia, Lettonia e Slovenia; 6 ciascuno per Lussemburgo e Cipro; 5 per Malta.

Christa Schweng è stata eletta Presidente del Comitato economico e sociale europeo (CESE) il 28 ottobre 2020 per un mandato di due anni e mezzo che terminerà nel marzo 2023.

I membri del CESE sono redistribuiti nei seguenti tre gruppi: **datori di lavoro** (I gruppo); **lavoratori** (II gruppo); **diversità Europa** (III gruppo). Per l'elaborazione dei suoi pareri dispone delle 6 sezioni seguenti specializzate nei vari settori di attività dell'UE (e può istituire sottocommissioni incaricate di trattare argomenti specifici): agricoltura, sviluppo rurale, ambiente (NAT); unione economica e monetaria, coesione economica e sociale (ECO); occupazione, affari sociali, cittadinanza (SOC); relazioni esterne (REX); mercato unico, produzione e **consumo** (INT); trasporti, energia, infrastrutture, società dell'informazione (TEN).

La protezione dei consumatori è uno degli ambiti per i quali il Trattato sul funzionamento dell'UE stabilisce che, per poter deliberare, il Consiglio o la Commissione debbano preventivamente **consultare** il Comitato.

La Giornata europea del consumatore e il Summit europeo dei consumatori

Il **CESE** organizza ogni anno la Giornata europea del consumatore, evento lanciato nel 1999 su iniziativa dell'allora Presidente del CESE **Beatrice Rangoni Machiavelli**, supportata dalla **Commissaria europea** per la salute ed i consumatori, **Emma Bonino**. Le prime edizioni della manifestazione si sono svolte a Bruxelles, mentre la maggior parte delle successive hanno trovato sede nei Paesi della Presidenza di turno del Consiglio dell'UE. L'evento mira a riunire rappresentanti dei Governi, delle Istituzioni europee e della società civile per discutere temi legati alla tutela dei consumatori. L'ultima edizione si è svolta a Bruxelles in formato ibrido il 10 dicembre 2021, ed è stata dedicata al punto di vista dei consumatori sulla **transizione verde e digitale**. Lo svolgimento della prossima giornata europea del consumatore è previsto nell'autunno 2022.

Si ricorda, infine, il **Summit europeo dei consumatori**, forum annuale co-organizzato dalla Commissione europea e dalla Presidenza di turno dell'UE, in connessione con la **Giornata mondiale dei diritti del consumatore** (15 marzo).

L'evento, a partire dal 2009, ha riunito rappresentanti delle Istituzioni nazionali ed europee, organizzazioni dei consumatori, mondo accademico e imprese con l'obiettivo di discutere le **priorità operative** nell'ambito dell'agenda dei consumatori per l'anno in corso e per i successivi. In occasione dell'ultimo Summit, svoltosi il 10 febbraio 2022, si sono discussi i seguenti temi:

- realizzazione della **transizione digitale** senza violare i diritti dei consumatori, sfide e opportunità (responsabilità dei mercati *online* e strumenti digitali che aiutano i consumatori a far valere i propri diritti);
- trasparenza dei mercati *online* (*marketing* concentrato sulle **persone influenti** e **dark pattern**: percorsi oscuri, o elementi dell'interfaccia grafica ingannevoli per l'utente *online*, in grado di manipolarne le scelte);
- informazioni ai consumatori e dichiarazioni sulle prestazioni ambientali delle imprese e dei prodotti (**green claim**), in particolare il fenomeno del *greenwashing*, attraverso il quale le imprese danno una falsa impressione del loro impatto ambientale;
- miglioramento della durata dei prodotti: diritto alla **riparazione** e contrasto all'**obsolescenza precoce**.

I circa 500 *stakeholders* che hanno partecipato all'evento hanno individuato le tre più **importanti azioni congiunte** da intraprendere per l'anno a venire:

- attività congiunte di rafforzamento delle capacità delle **autorità di vigilanza** del mercato e di quelle volte a far rispettare le norme e a contrastarne le violazioni, appartenenti alle diverse reti che si occupano di investigazione e contrasto in ambiente digitale (*e-enforcement*);
- rafforzamento delle regole contro le pratiche relative alla **precoce obsolescenza**;
- **formazione** mediante esperti nazionali delle autorità di *enforcement* per quanto riguarda i "percorsi oscuri" (*dark pattern*).

Altri organismi

Sotto il profilo degli organi preposti alla tutela consumeristica, la **Rete** dei Centri Europei dei Consumatori **ECC-Net**, **cofinanziata** dalla **Commissione Europea** e dagli **Stati membri** con l'incarico di **informare** i cittadini europei sui loro diritti quando acquistano beni e servizi all'interno del mercato Unico e fornire loro assistenza per la **risoluzione stragiudiziale** delle controversie insorte con un venditore/prestatore di servizi che ha sede in un Paese europeo differente dal proprio. La rete è costituita da 30 centri presenti in tutti gli Stati membri dell'Unione europea, in Norvegia, Islanda e Regno Unito. In Italia, il Centro (con sede a **Roma** e a **Bolzano**) riceve tale finanziamento dal Ministero dello Sviluppo Economico, dalla Provincia Autonoma di Bolzano e dalla Commissione Europea.

Le politiche generali: l'Agenda della Commissione europea 2020

Gli obiettivi generali dell'UE in materia consumatori sono stati aggiornati con l'**Agenda** adottata dalla Commissione europea nel novembre del 2020 (c.d. **New Deal for consumers**), recante un programma di **cinque anni** ancorato alle principali politiche che sono state avviate per superare gli effetti della crisi generata dalla pandemia da Covid-19. L'agenda stabilisce obiettivi e misure per riguarda cinque settori di intervento. In particolare:

- nell'ambito della **transizione verde**, l'azione è volta a garantire l'accesso generalizzato a **prodotti** e stili di vita **sostenibili**; in tale contesto la Commissione si è, tra l'altro impegnata, a valutare misure per promuovere ulteriormente la riparazione e incoraggiare prodotti più sostenibili e "**circolari**";
- nel settore della **trasformazione digitale**, si tratta di assicurare ai consumatori condizioni di sicurezza e parità di accesso allo spazio digitale; Applicazione e mezzi di ricorso efficaci;
- con riferimento agli strumenti di tutela, mezzi di ricorso e di attuazione del diritto dei consumatori, la Commissione europea prefigura il rafforzamento della protezione, tra l'altro, nel contesto dell'impatto del **COVID-19** sui diritti dei consumatori, nonché con particolare

- riguardo alle **dichiarazioni «verdi» ingannevoli**, e alle **pratiche commerciali sleali** in relazione alle tecniche di **influenza online** e alla **personalizzazione**;
- con particolare riguardo a talune **esigenze specifiche** dei consumatori, vengono in considerazione **condizioni di particolare vulnerabilità**, determinate da circostanze sociali o da particolari **caratteristiche** di singoli consumatori o **gruppi** di consumatori, quali l'età, il sesso, la salute, l'alfabetizzazione digitale, o la situazione finanziaria;
 - nel contesto della protezione a livello globale si tratta di rafforzare la sicurezza delle **importazioni** e il contrasto alle pratiche commerciali sleali utilizzate dagli **operatori non UE**, attraverso il miglioramento della vigilanza sul mercato e la **cooperazione** con le pertinenti autorità dei Paesi partner dell'UE.

Si ricorda che con le **conclusioni** del 22 febbraio 2021 sulla nuova agenda dei consumatori, il Consiglio dell'UE ha, tra l'altro, espresso apprezzamento per l'intenzione della Commissione di affrontare, nelle prossime proposte legislative, questioni quali il "**diritto alla riparazione**", la protezione dei consumatori **online** e **offline**, la **sicurezza** dei **prodotti** e la prevenzione del **sovraindebitamento**.

Normativa orizzontale e misure settoriali

Le politiche e le azioni europee nell'ambito della tutela consumeristica interessano una pluralità assai variegata di settori. In particolare, alcuni regimi sono stati elaborati per un'applicazione di tipo orizzontale (strumenti di tutela giuridica ed economica a carattere generale), mentre altre discipline interessano campi economici limitati riconducibili al servizio specifico o al prodotto oggetto di consumo.

Sistema per la sicurezza generale dei prodotti e vigilanza del mercato

In tale ambito viene principalmente in considerazione la **direttiva 2001/95/CE**, recante un **sistema** per la sicurezza generale dei prodotti; in base al meccanismo qualsiasi **prodotto di consumo** immesso sul mercato, anche se non soggetto a una legislazione settoriale specifica, deve rispettare determinate norme per quanto concerne le **informazioni fornite** ai consumatori, le misure per evitare i **rischi** alla sicurezza, il **monitoraggio** della sicurezza dei prodotti e la **tracciabilità**. Se un prodotto pone una minaccia grave che richiede un intervento rapido, lo Stato membro interessato deve informare immediatamente la Commissione attraverso **RAPEX**, un sistema per lo **scambio rapido** di **informazioni** tra gli Stati membri e la Commissione.

La Commissione europea ha avviato la riforma del regime vigente presentando una proposta di regolamento **COM(2021)346** che mira ad adattare il regime vigente alle sfide poste dalle nuove tecnologie e dalla vendita **online**.

Gli elementi chiave della proposta, oltre al massimo grado di armonizzazione tra ordinamenti nazionali ricercato tramite la forma del regolamento, sono, tra l'altro:

- l'estensione del **campo di applicazione** della disciplina europea, tra l'altro con particolare riferimento alla **valutazione** della sicurezza in termini di **sicurezza informatica**, **evoluzione**, **apprendimento** e funzionalità **predittive** di un prodotto; la proposta chiarisce altresì le responsabilità in caso di **aggiornamenti software**;
- una serie di misure volte a consentire alle autorità di vigilanza del mercato di ordinare a un mercato **online**, senza ulteriore ritardo o entro due giorni lavorativi, di **rimuovere** elenchi di prodotti pericolosi, di **disabilitarne** l'accesso o di visualizzare un **avviso** esplicito;
- il miglioramento delle **regole di richiamo**;
- il consolidamento dei **rimedi** consentiti ai consumatori, con particolare riguardo ai diritti alla **riparazione**, alla **sostituzione** o al **rimborso** in caso di richiamo;
- il regime delle **sanzioni**, in particolare prevedendo un limite massimo di ammenda in caso di infrazioni almeno al 4% del fatturato annuo di un'impresa nello Stato membro o negli Stati membri interessati;

- il regime dei prodotti che imitano gli **alimenti**: il regolamento non vieterebbe tali prodotti, ma prevede che si tenga conto delle loro caratteristiche nella valutazione della loro sicurezza.

La proposta è tuttora all'esame delle Istituzioni legislative europee. In particolare, la Commissione IMCO Mercato interno e consumatori del Parlamento europeo dovrebbe approvare il progetto di relazione e le relative eventuali proposte emendative nella sessione del 16-17 marzo 2022, in vista dell'esame in Assemblea plenaria, tuttora non calendarizzato. In sede di Consiglio dell'UE la proposta è oggetto di approfondimento del Gruppo di lavoro in materia di tutela e informazione dei consumatori.

Responsabilità per i prodotti difettosi e indicazione del prezzo; obsolescenza programmata

La direttiva 1999/34/CEE stabilisce il principio della **responsabilità oggettiva**, o responsabilità non colposa del produttore, in caso di danni provocati da prodotti difettosi. Il consumatore danneggiato che chiede il risarcimento ha **tre anni** di tempo per provare il danno, il difetto del prodotto e una connessione causale.

La direttiva 98/6/CE relativa ai prezzi unitari obbliga i commercianti a indicare i **prezzi di vendita** e i prezzi per **unità** di misura al fine di migliorare e semplificare il raffronto di prezzi e quantità tra i prodotti presenti sul mercato.

La direttiva 1999/44/CE stabilisce una serie di garanzie dei prodotti per i consumatori prescrivendo ai professionisti che vendono beni di consumo nell'UE di **correggere i difetti** esistenti al momento della consegna e che si manifestano entro **due anni**.

Si ricorda che sullo specifico tema dell'**obsolescenza programmata**, il 25 novembre 2020 il Parlamento ha approvato una risoluzione dal titolo «Verso un mercato unico più sostenibile per le imprese e i consumatori», in cui ha sottolineato l'importanza della **durabilità** e della **riparabilità** dei prodotti di consumo e di fornire ai consumatori maggiori diritti e informazioni per aiutarli a compiere scelte sostenibili.

Contratti tra consumatori e venditori

La direttiva 2011/83/UE, sostitutiva della direttiva sulla vendita a distanza (97/7/CE) e della direttiva sulle vendite a domicilio (85/577/CEE), armonizza le norme in materia di **contratti tra consumatori e venditori**.

Aggiornata con la direttiva (UE) 2019/2161, si tratta di un regime applicabile a un'ampia gamma di contratti conclusi tra professionisti e consumatori, in particolare **contratti di vendita, contratti di servizio**, contratti per **contenuti digitali online** e contratti per la fornitura di **acqua, gas, elettricità e teleriscaldamento**; essa riguarda sia i contratti conclusi nei negozi e sia quelli conclusi **fuori sede** (ad es. presso l'abitazione del consumatore) o a **distanza** (ad esempio, *online*).

L'aggiornamento operato con la direttiva (UE) 2019/2161 ha esteso il campo di applicazione ai contratti in base ai quali il professionista fornisce o si impegna a fornire **servizi digitali o contenuti digitali** al consumatore, e il consumatore fornisce o si impegna a fornire **dati personali**. La normativa stabilisce, tra l'altro, una serie di obblighi di **informazione** a carico dei professionisti. In particolare, essi, prima di concludere un contratto, devono fornire ai consumatori, in un linguaggio semplice e comprensibile, informazioni quali:

- l'**identità e dati** di contatto del professionista;
- le caratteristiche principali del **prodotto**; e
- le **condizioni applicabili**, compresi i termini di **pagamento**, i tempi di **consegna**, le prestazioni, la durata del contratto e le condizioni di **recesso**.

È infine previsto che i mercati online informino i consumatori se il fornitore di terze parti sia un professionista o non professionista (un consumatore), avvertendo il consumatore della **non applicabilità** delle norme di tutela del consumatore dell'UE ai contratti conclusi con non professionisti. La medesima direttiva ha introdotto la disposizione grazie alla quale i professionisti hanno l'obbligo di informare i consumatori se il prezzo è stato **personalizzato**

sulla base di un processo decisionale automatizzato.

La direttiva 2011/83/UE include un articolato complesso di disposizioni in materia di **recesso**, in forza del quale, tra l'altro, i consumatori possono recedere da contratti a distanza e fuori sede **entro 14 giorni** dalla consegna della bene o dalla conclusione del contratto di servizio, con determinate eccezioni, senza alcuna spiegazione o costo; se il consumatore non è portato a conoscenza dei suoi diritti, il periodo di recesso è prorogato a **12 mesi**.

La direttiva (UE) 2019/2161 ha infine imposto agli Stati membri di introdurre **sanzioni** efficaci, proporzionate e dissuasive per punire i professionisti che infrangono le norme nazionali che recepiscono la direttiva indicandone i criteri (almeno il **4% del fatturato annuo** del venditore o fornitore, ovvero di **2 milioni** di euro).

Il **recepimento** della direttiva (UE) 2019/2161 è in corso di attuazione attraverso l'articolo 4 del DDL di delegazione europea, all'esame del Senato [A.S. 2481](#) e già approvato il 16 dicembre 2021 dalla Camera.

Pratiche commerciali sleali

La [direttiva 2005/29/CE](#) definisce le **pratiche commerciali sleali** tra imprese e consumatori vietate nell'Unione europea (Unione). Anche tale direttiva è stata modificata dalla direttiva 2019/2161, tra l'altro, per affrontare i nuovi sviluppi del mercato, in particolare nel **settore digitale**.

Sono considerate sleali le pratiche commerciali contrarie ai requisiti della **diligenza professionale** e che hanno la probabilità di **falsare** in misura rilevante il **comportamento economico del consumatore medio**. Sono qualificate pratiche commerciali **particolarmente sleali** quelle che inducono il consumatore medio ad assumere una decisione di natura commerciale che **altrimenti non avrebbe assunto**: le pratiche commerciali **ingannevoli** (per azioni od omissioni) e le pratiche commerciali **aggressive**.

L'allegato I della direttiva riporta una lista nera di pratiche commerciali ritenute in ogni caso sleali.

La citata direttiva (UE) 2019/2161 garantisce ai consumatori rimedi individuali (ad esempio, risarcimento, riduzione del prezzo ecc.) nel caso in cui siano danneggiati da pratiche commerciali sleali. Essa prevede il regime già citato di sanzioni anche per i professionisti che infrangono le disposizioni nazionali riguardanti tali pratiche.

Da ultimo si ricorda la [direttiva 2006/114/CE](#) volta a tutelare i professionisti dalla **pubblicità ingannevole** delle altre imprese, ritenuta assimilabile a una pratica commerciale sleale. In tale contesto, essa fissa anche le condizioni alle quali la **pubblicità comparativa** può essere ritenuta **lecita**.

Ai sensi della normativa, tra l'altro, i tribunali o gli organi amministrativi dei paesi dell'UE devono poter: far **sospendere** la pubblicità illecita anche in assenza di prova di una perdita, di un danno reale o di un'intenzionalità di negligenza, oppure vietare una pubblicità illecita non ancora pubblicata.

Cooperazione tra le autorità nazionali per l'esecuzione della normativa che tutela i consumatori (regolamento CPC)

Il [regolamento \(UE\) 2017/2394](#) in materia cooperazione tra le autorità nazionali per l'esecuzione della normativa che tutela i consumatori (regolamento Consumer Protection Cooperation - CPC) reca un regime orizzontale per le **infrazioni** alle discipline settoriali in materia di consumatori.

Il regolamento distingue tipologie diverse di **infrazione** in base alla rispettiva natura **transfrontaliera**, e stabilisce una serie di strumenti di cooperazione (assistenza reciproca e azione coordinata) tra **autorità nazionali** e **Commissione** europea per affrontare pratiche illecite o omissioni.

In base a tale regime ciascun paese dell'UE deve designare e fornire le risorse per:

- un **ufficio** unico di **collegamento** responsabile del coordinamento delle attività di indagine e

di esecuzione e di garantire una cooperazione efficace;

- una o più **autorità competenti responsabili** dell'applicazione del regolamento.

Gli Stati membri possono inoltre coinvolgere degli organismi designati, se del caso, per raccogliere informazioni riguardanti un'infrazione o per adottare misure di esecuzione, a certe condizioni del regolamento.

Il regolamento elenca i **poteri di indagine** e di **esecuzione minimi** delle autorità competenti, compreso il potere di ottenere impegni da parte di un operatore a **porre fine all'infrazione** o a **fornire i rimedi** ai consumatori interessati.

Inoltre, le autorità possono:

- **richiedere informazioni** dai registri del dominio e dalle banche al fine di individuare l'identità dell'operatore responsabile;
- effettuare degli **acquisti campioni** («*mystery shopping*») per controllare la discriminazione geografica o le condizioni post-vendita (ad esempio i **diritti di recesso**); e
- ordinare la **rimozione di contenuti online**, se necessario.

Ai sensi del regolamento, qualora vi sia un ragionevole sospetto di **infrazione diffusa**, le autorità interessate devono informare senza indugio la Commissione, altre autorità competenti e gli uffici di collegamento e avviare un'**azione coordinata** secondo gli accordi, con un coordinatore designato.

La Commissione deve segnalare qualsiasi presunta infrazione di cui sia venuta a conoscenza alle autorità nazionali. Qualora vi sia un sospetto di infrazione a livello dell'UE su **larga scala**, le autorità nazionali devono condurre le adeguate indagini e avviare un'azione coordinata nel caso in cui da tali indagini emerga che possa verificarsi un'infrazione. Le azioni coordinate intese ad affrontare infrazioni diffuse aventi una **dimensione unionale** devono essere sempre **coordinate** dalla **Commissione**.

I paesi dell'UE possono **rifiutare** di partecipare a un'azione coordinata, per esempio nel caso in cui ci siano già dei **procedimenti giudiziari** o un'indagine abbia rilevato che gli effetti effettivi o potenziali della presunta infrazione sono **trascurabili** in quel Paese.

In base a tale meccanismo di cooperazione, la Commissione europea e le autorità nazionali per la protezione dei consumatori hanno recentemente presentato i risultati di uno screening dei siti web a livello dell'UE che pubblicano **recensioni dei consumatori online**.

L'indagine ha riguardato 223 principali siti web per recensioni ingannevoli dei consumatori. Secondo le risultanze dell'indagine circa due terzi dei negozi online, dei *marketplace*, dei siti web di prenotazione, dei motori di ricerca e dei siti di servizi di confronto analizzati suscitano dubbi sull'**affidabilità** delle recensioni. Le perplessità riguardano in particolare la mancanza di trasparenza sul modo in cui sono raccolte le recensioni, sugli strumenti per evitare *fake* e sul divieto di caricare recensioni a pagamento.

Nella citata Agenda la Commissione europea ha, tra l'altro, preannunciato l'intenzione di valutare entro il 2023 l'applicazione del regolamento CPC per determinare se l'applicazione delle norme permetta di contrastare efficacemente le **pratiche che violano** il diritto europeo dei consumatori.

Procedure di risoluzione alternativa delle controversie e risoluzione delle controversie online

La [direttiva 2013/11/UE](#) è volta a garantire ai consumatori la possibilità di sollevare una **controversia contrattuale** contro un **professionista** dell'UE in relazione a un prodotto o servizio, dinnanzi a un **organismo di risoluzione alternativa delle controversie** (ADR). Essa stabilisce requisiti di qualità vincolanti per tali organismi, in modo da garantire taluni aspetti quali la trasparenza, l'indipendenza, l'equità e l'efficacia. La conformità è garantita dalle autorità nazionali competenti designate dai paesi dell'UE. La direttiva obbliga, inoltre, i professionisti a informare i consumatori in merito a tali organismi e a far sapere quando sono obbligati a usare le

procedure di risoluzione alternativa delle controversie e quando non possono risolvere bilateralmente una controversia con il consumatore.

In sostanza, l'organismo ADR è un **organismo pubblico** o **privato** istituito su **base permanente**, competente per le procedure di risoluzione alternativa delle controversie. Nell'ordinamento italiano tali organismi sono iscritti in un **apposito elenco** (previsto dall'articolo 141-decies del Codice del consumo) tenuto dall'autorità di competenza.

In particolare il **Ministero dello sviluppo economico**, ai sensi del codice del consumo, cura l'elenco articolato nelle due sezioni seguenti: organismi che operano mediante **negoziazioni paritetiche**, per i settori in cui non esista alcuna autorità indipendente di regolazione e per quelli in cui, pur esistendo un'autorità di regolazione, la stessa non abbia in concreto adottato ed applicato specifiche disposizioni relativamente all'iscrizione di tale tipologia di organismi; organismi costituiti dalle **Camere di commercio**.

La normativa europea obbliga i professionisti a informare i consumatori in merito all'ADR e a far sapere quando sono tenuti a usare le procedure ADR e quando non possono risolvere bilateralmente una controversia con il consumatore.

L'organismo ADR può:

- proporre o imporre una **risoluzione**;
- **avvicinare** le parti per aiutarle a trovare una soluzione.

Il quadro giuridico si completa con il [regolamento \(UE\) n. 524/2013](#) relativo alla risoluzione delle controversie online ODR.

L'Online Dispute Resolution consiste in una **piattaforma telematica** attraverso la quale il consumatore che ha riscontrato problemi nell'acquisto di un bene o un servizio, può attivare una procedura online di risoluzione extragiudiziale della controversia.

Il funzionamento della piattaforma prevede: un **formulario** di denuncia elettronica, che informa la parte convenuta della avvenuta denuncia, **l'identificazione** degli **organismi di mediazione** nazionali e la gestione elettronica del caso. Tutti i paesi dell'UE devono designare un **punto di contatto ODR**, che comprenda almeno due consulenti.

All'interno della piattaforma, i consumatori e i professionisti possono interagire in tutte le lingue ufficiali dell'UE (ad esempio, per presentare reclami o ricevere notifiche) grazie a uno strumento di **traduzione automatica** per le comunicazioni a testo libero. Tuttavia le parti possono chiedere che i risultati della procedura ADR siano tradotti da un traduttore professionista. La piattaforma **identifica gli organismi ADR competenti** a trattare il caso e deferisce la controversia all'organismo ADR concordato dalle parti.

Gli organismi ADR possono utilizzare il sistema di gestione dei casi della piattaforma per svolgere l'intera procedura ADR online. La piattaforma prevede termini precisi per garantire la celerità del procedimento.

Ad oggi, gli **organismi ADR** italiani iscritti alla **piattaforma ODR** (notificati alla Commissione europea dal Ministero dello Sviluppo Economico) sono 47.

Rete giudiziaria europea in materia civile e commerciale

La [decisione 2001/470/CE](#) ha istituito una **rete giudiziaria europea** che mira ad assistere i cittadini che sono coinvolti in controversie transfrontaliere, rafforzando i meccanismi di cooperazione giudiziaria tra gli Stati membri in materia **civile** e **commerciale** e fornendo ai cittadini informazioni pratiche onde agevolare il loro accesso alla giustizia.

Azioni rappresentative (class action) a tutela degli interessi collettivi dei consumatori

La [direttiva 2009/22/CE](#) ha armonizzato i **provvedimenti inibitori** volti a tutelare gli **interessi collettivi** dei consumatori. A partire dal 25 giugno 2023 tale direttiva sarà sostituita dalla [direttiva \(UE\) 2020/1828](#) che estende l'ambito di applicazione del sistema dei provvedimenti inibitori per includere diversi strumenti orizzontali e settoriali specifici dell'UE rilevanti per la tutela degli interessi collettivi dei consumatori. Tale regime stabilisce altresì le **procedure** per un **ricorso di natura risarcitoria**.

In particolare il nuovo regime legittima le **organizzazioni** o gli **enti pubblici** designati dai Paesi dell'Unione europea a chiedere **provvedimenti inibitori** o **provvedimenti risarcitori** per conto

di *gruppi* di consumatori attraverso azioni rappresentative (comprese azioni rappresentative **transfrontaliere**). Ciò include la richiesta di risarcimento ai professionisti che violano i diritti dei consumatori in settori quali i servizi **finanziari**, i viaggi e il **turismo**, **l'energia**, la **salute**, le **telecomunicazioni** e la protezione dei **dati**, a seconda di quanto opportuno e previsto dal diritto dell'Unione o nazionale.

Un provvedimento inibitorio è un provvedimento **provvisorio** o **definitivo** teso a far **cessare** o a **vietare** una pratica. Entrambi possono essere utilizzati per interrompere una pratica esistente o vietare una pratica imminente. A seconda del diritto nazionale, può essere previsto l'obbligo di rendere pubblica la decisione o la dichiarazione rettificativa degli organi giurisdizionali. L'ente legittimato **non è tenuto** a provare le perdite o i danni effettivi subiti dai singoli consumatori lesi dalla violazione, o la condotta intenzionale o negligente del professionista

Un provvedimento risarcitorio impone al professionista di offrire rimedi quali un **indennizzo**, la **riparazione**, la **sostituzione**, una **riduzione** del **prezzo**, la **risoluzione** del **contratto** o il **rimborso** del prezzo pagato, a seconda di quanto opportuno e previsto dal diritto dell'Unione o nazionale.

Gli Stati membri sono tenuti a:

- stabilire le norme relative alle **sanzioni** applicabili al mancato rispetto o rifiuto di rispettare un provvedimento inibitorio, un obbligo di informazione o di esibizione delle prove;
- garantire l'**attuazione** di tali norme. Le sanzioni previste devono essere effettive, proporzionate e dissuasive.

La [direttiva 2014/104/UE](#) stabilisce una serie di norme per consentire alle imprese vittime di un **cartello** o di violazioni **antitrust** di essere **risarcite** dei danni subiti. Essa mira inoltre a migliorare l'efficienza dei **programmi di clemenza** (ossia i casi in cui le imprese ammettono il loro coinvolgimento in un cartello o l'abuso delle loro posizioni di mercato dominanti, ricevendo in cambio una **riduzione** dell'ammenda o l'**immunità**).

Azioni dell'UE nel settore della sanità

Tra gli strumenti di attuazione di **politica sanitaria** si richiamano l'istituzione di agenzie specializzate come l'Agenzia europea per i medicinali ([EMA](#)) nel 1993 e il Centro europeo per la prevenzione e il controllo delle malattie ([ECDC](#)) nel 2004. La politica di sanità si completa con iniziative intraprese in settori differenti di intervento quali, tra gli altri, l'ambiente e l'alimentazione. Anche l'istituzione dell'Agenzia europea per le sostanze chimiche ([ECHA](#)) nel 2006 nel quadro della [normativa REACH](#) (per la valutazione e la registrazione delle sostanze chimiche) e l'istituzione dell'Autorità europea per la sicurezza alimentare ([EFSA](#)) nel 2002 concorrono agli sforzi volti a tutelare la salute dei cittadini dell'Unione.

Può considerarsi sostanzialmente concluso l'iter legislativo del [regolamento](#) relativo a un ruolo rafforzato dell'**Agenzia europea per i medicinali** (EMA) nella preparazione alle crisi e nella loro gestione in relazione ai medicinali e ai dispositivi medici.

Il quadro giuridico prevede il rafforzamento dell'Agenzia di fronte alla situazione di **carenza** di medicinali e di dispositivi medici vitali e nel caso di emergenze di salute pubblica. In particolare, sono previsti due **gruppi direttivi**, rispettivamente per i medicinali e i dispositivi medici, nonché una **piattaforma europea** di monitoraggio delle carenze per facilitare la **raccolta dei dati**. Il nuovo regime include norme volte a coinvolgere più direttamente tutti gli attori della catena di approvvigionamento, con la consulenza di esperti rappresentanti dei pazienti e di professionisti del settore medico, nonché di titolari di autorizzazioni all'immissione in commercio, di distributori all'ingrosso e di altri soggetti strettamente coinvolti nell'assistenza sanitaria. Si prevede altresì la creazione di una pagina web con informazioni pubbliche sulle carenze, mentre ulteriori misure di trasparenza riguardano i dati relativi alle **sperimentazioni cliniche** e le informazioni sui prodotti medicinali autorizzati.

Risultano tuttora all'esame delle Istituzioni legislative europee sia la proposta di regolamento [COM\(2020\)726](#) volta a modificare il quadro giuridico del Centro europeo per la prevenzione e il controllo delle malattie, sia la proposta di regolamento in materia di **gravi minacce** per la **salute a carattere transfrontaliero** ([COM\(2020\)727](#)), in merito alla quale il

Parlamento europeo, nella seduta dell'11 novembre 2021, ha approvato una serie di emendamenti (al momento oggetto di negoziati interistituzionali).

Si segnala infine che nel settembre 2021 la Commissione europea ha [istituito l'Autorità per la preparazione e la risposta alle emergenze sanitarie \(HERA\)](#) come Servizio della stessa Commissione.

Sicurezza dei prodotti cosmetici, degli esplosivi per uso civile e dei giocattoli

In tale ambito si richiamano:

- il [regolamento \(CE\) n. 1223/2009](#) volto a garantire la sicurezza dei **prodotti cosmetici** e la tutela dei consumatori, fornendo l'elenco degli ingredienti e applicando l'etichettatura informativa;
- la direttiva [2014/28/UE](#) concernente l'armonizzazione delle legislazioni degli Stati membri relative alla messa a disposizione sul mercato e al controllo degli **esplosivi per uso civile**;
- la direttiva [2013/29/UE](#) volta a realizzare la libera circolazione degli articoli **pirotecnici** nel mercato dell'Unione assicurando nel contempo un livello elevato di protezione della salute umana, di sicurezza e di tutela dell'ambiente;
- la [direttiva 2009/48/CE](#) relativa ai requisiti di sicurezza per i **giocattoli**.

Servizi della società dell'informazione, commercio elettronico e pagamenti elettronici e transfrontalieri

La [direttiva 2000/31/CE](#) (direttiva *e-commerce*) riguarda la responsabilità dei prestatori che hanno sede nell'UE e che forniscono **servizi online** è in via di revisione mediante la [proposta di regolamento](#) sul mercato unico dei servizi digitali (*Digital services act*). In particolare, il nuovo regime aggiorna i principi base contenuti nella direttiva *e-commerce*, rivedendo ed uniformando i **doveri di vigilanza** dei prestatori di servizi di **intermediazioni online** e introducendo una regolamentazione per le piattaforme online che ospitano e diffondono i contenuti.

Sulla proposta, tuttora all'esame delle Istituzioni legislative europee (in fase di negoziato interistituzionale), la Commissione IX (Trasporti) della Camera dei deputati ha approvato un documento finale.

Per approfondimenti sui contenuti della proposta si rinvia al [dossier n. 51](#) predisposto dall'Ufficio Rapporti con l'UE della Camera dei deputati.

La [direttiva \(UE\) 2015/2366](#) sui bonifici transfrontalieri punta a migliorare le norme dell'UE in vigore per i pagamenti elettronici. Tiene in considerazione **servizi di pagamento emergenti**, quali i pagamenti internet e mobile. La direttiva stabilisce norme che riguardano: **requisiti di sicurezza** per i pagamenti elettronici e la **tutela dei dati finanziari** dei consumatori, mirando a garantire una sicura autenticazione e a ridurre il rischio di frode; trasparenza delle condizioni e i requisiti informativi per i servizi di pagamento; diritti e doveri degli utenti e dei fornitori di servizi di pagamento.

La direttiva è completata dal [regolamento \(UE\) 2015/751](#) che fissa una soglia per le **commissioni d'interscambio** addebitate fra banche per le transazioni tramite carte, al fine di ridurre i costi per i commercianti che accettano le carte di debito e di credito al consumo.

Il [regolamento \(UE\) 2021/1230](#) codifica le norme all'interno dell'Unione europea (Unione) per quanto concerne i **pagamenti transfrontalieri** e la **trasparenza dei tassi** di conversione valutaria. Ai sensi del regolamento le commissioni per i pagamenti transfrontalieri in euro o nella moneta nazionale degli Stati membri partecipanti dovrebbero essere uguali a quelle applicate ai corrispondenti pagamenti all'interno di uno Stato membro.

Audiovideo e digitale

Gli obiettivi della [direttiva 2010/13/UE](#) sui servizi di media audiovisivi (AVMS) sono la libera

circolazione dei **servizi di radiodiffusione** e la tutela di determinati obiettivi di interesse pubblico, quali la **diversità** culturale, il diritto di replica, la **protezione dei consumatori** e la tutela dei **minori**. Le disposizioni riguardano, tra l'altro, la pubblicità di bevande **alcoliche**, **tabacco** e **medicinali**, come pure le televendite e i programmi che contengono scene pornografiche o di violenza estrema. La direttiva prevede, tra l'altro, che la pubblicità audiovisiva sia chiaramente **riconoscibile** e non debba: utilizzare tecniche **subliminali**; pregiudicare il rispetto della **dignità umana**; contenere o promuovere la **discriminazione**; incoraggiare comportamenti **pregiudizievole** per la **salute** o la **sicurezza**; incoraggiare comportamenti gravemente pregiudizievole per la protezione **dell'ambiente**.

La [direttiva \(UE\) 2018/1808](#) ha esteso l'applicazione di alcune delle norme previste dalla direttiva AVMS alle **piattaforme di condivisione video** e ai contenuti audiovisivi condivisi su determinati servizi di **social media**; il nuovo regime mira a rafforzare la protezione dei **bambini** e il contrasto al fenomeno del discorso d'odio. Su tali questioni è intervenuta altresì la proposta citata di legge sui **servizi digitali**.

Credito al consumo e credito ipotecario

La [direttiva 2008/48/CE](#) armonizza le norme UE in materia di **credito** concesso ai consumatori che prendono in prestito per **finanziare** gli **acquisti** di beni e servizi. Si tratta di **obblighi informativi** antecedenti alla conclusione del contratto, che includono tutte le informazioni pertinenti, compresi i **costi del credito** e il **tasso annuo effettivo globale**. I consumatori hanno il diritto di **recedere** dal contratto di credito, senza doverne indicare il motivo, entro 14 giorni dalla sua conclusione e hanno facoltà di **rimborsare** il debito **anticipatamente** in qualsiasi momento, mentre il creditore può richiedere un indennizzo equo e obiettivamente giustificato.

Il 30 giugno 2021 la Commissione europea ha presentato una [proposta di revisione](#) di tale direttiva che, tra le misure chiave, dispone che le informazioni relative ai crediti debbano essere presentate in maniera chiara e adeguata ai **dispositivi digitali**. Il nuovo regime interviene altresì sul tema della valutazione del **merito creditizio**, ossia la capacità di un consumatore di rimborsare il credito ottenuto, allo scopo di evitare il problema dell'indebitamento eccessivo, e obbliga gli Stati membri a promuovere l'**educazione finanziaria** e a garantire la messa a disposizione dei consumatori di una **consulenza** in materia di debito.

Il quadro è completato dalla [direttiva 2014/17/UE](#) che stabilisce un regime comune per gli accordi relativi ai crediti al consumo, garantiti da un'ipoteca o altrimenti, relativi a **beni immobili residenziali**.

Vacanze tutto compreso e multiproprietà immobiliari

La [direttiva \(UE\) 2015/2302](#) protegge i diritti fondamentali dei consumatori al momento dell'acquisto di un pacchetto vacanza o di altre forme di **servizi turistici combinati**, ad esempio qualora vengano effettuate prenotazioni su un sito web per le combinazioni fai-da-te comprendenti volo e albergo o noleggio auto.

La [direttiva 2008/122/CE](#) concernente i contratti di **multiproprietà**, i contratti relativi ai prodotti per le vacanze di lungo termine e i contratti di rivendita e di scambio, prevede l'obbligo per l'operatore di fornire **informazioni** sugli elementi costitutivi del contratto e il diritto del consumatore di recedere dal contratto, senza sostenere costi e senza doverne indicare il motivo, entro 14 giorni di calendario.

Trasporti

I [regolamenti \(CE\) n. 261/2004](#) e [\(CE\) n. 2027/97](#) (quali modificati) hanno stabilito norme comuni in materia di **compensazione** e **assistenza** ai passeggeri in caso di **negato imbarco**, **cancellazione** del volo o **ritardo prolungato** nonché in materia di **responsabilità** del vettore aereo in caso di incidenti.

Si ricorda che in tale ambito, nel giugno 2021, la Commissione europea e le autorità nazionali per la tutela dei consumatori hanno invitato le compagnie aeree a migliorare la gestione delle **cancellazioni** nel contesto della pandemia di COVID-19. In particolare, le compagnie aeree che operano nell'UE sono state invitate a migliorare le loro pratiche con l'ausilio di un [elenco di misure](#) elaborato dalla **Commissione** e dalla **rete delle autorità per la tutela dei consumatori** (CPC). L'iniziativa ha fatto seguito a un gran numero di reclami dei consumatori ed è stata concepita in base ai risultati di un'indagine volta a raccogliere dati sulla gestione dei reclami da parte di 16 grandi compagnie aeree.

Il [regolamento \(CE\) n. 80/2009](#) relativo ai **sistemi telematici di prenotazione** (CRS) per i servizi di **trasporto aereo**, ha stabilito una serie di obblighi per i venditori dei sistemi (consentire a tutti i vettori aerei di partecipare a pari condizioni) e per i vettori (comunicare i dati a tutti i sistemi con pari tempestività e accuratezza). Il [regolamento \(CE\) n. 300/2008](#) ha introdotto norme comuni per la sicurezza dell'aviazione civile in seguito agli attentati terroristici dell'11 settembre 2001.

Mercati energetici

La [direttiva 2012/27/UE](#) fornisce strumenti di **gestione del consumo** di energia, garantendo l'accesso a titolo gratuito ai **dati** sul consumo mediante contatori individuali.

In tale ambito la Commissione europea, nel luglio 2021, ha presentato una [proposta di normativa](#) volta a sostituire la direttiva citata del 2012 in materia di efficienza energetica.

L'iniziativa fa parte delle proposte nell'ambito del **Fit for 55%**, con il quale la Commissione ha stabilito gli obiettivi di ridurre le **emissioni** di gas a effetto serra di almeno il 55% entro il **2030** e di realizzare un'Europa **climaticamente neutra** entro il **2050**.

Il nuovo regime, tuttora all'esame delle Istituzioni legislative europee, mira a stabilire obblighi di risparmio energetico per gli Stati membri e obblighi specifici di **riduzione** dei **consumi** (-1,7% annuo) per il complesso del **settore pubblico** (amministrazione, trasporti, istruzione, servizi sanitari, illuminazione stradale, ecc.). Esso prevede inoltre che gli Stati membri procedano ogni anno alla **riqualificazione energetica** di almeno il 3% degli edifici della pubblica amministrazione e che requisiti di efficienza energetica vengano introdotti negli **appalti pubblici**. Il testo comprende disposizioni per contrastare la povertà energetica e tutelare i consumatori vulnerabili.

Il [regolamento \(UE\) 2017/1369](#) sull'etichettatura energetica prevede la semplificazione delle informazioni sui **consumi** e sulle **prestazioni energetiche** di determinati elettrodomestici, al fine di consentire ai consumatori di prendere decisioni consapevoli in merito all'efficienza degli apparecchi acquistati.

Misure attuate a seguito della pandemia di COVID-19

A causa delle crescenti irregolarità nelle offerte online nel corso della pandemia, le autorità per la tutela dei consumatori negli Stati membri, con il sostegno della Commissione, hanno adottato una [posizione comune sulla cooperazione per la tutela dei consumatori \(CPC\)](#), chiedendo alle piattaforme online di adottare misure efficaci per eliminare le campagne di commercializzazione illegali. Anche la [comunicazione congiunta](#) dal titolo «Contrastare la disinformazione sulla COVID-19 — Guardare ai fatti» ha sottolineato la necessità di lottare contro la disinformazione per proteggere i consumatori.

A seguito delle perturbazioni causate dal ripristino dei controlli alle frontiere e delle restrizioni di viaggio, il 18 marzo 2020 la Commissione ha pubblicato [orientamenti](#) al fine di garantire l'applicazione coerente dei diritti dei consumatori dell'UE in tutta l'Unione.

