CONSUMERS' FORUM

in collaborazione con: help consumatori

Dialogo Aperto

In questo numero: n.17

TUTELA DIRITTI DEI CONSUMATORI IN EUROPA

PERIODICO DI INFORMAZIONE DI CONSUMERS' FORUM

Editoriale

Fabio Picciolini
Presidente
Consumers' Forum

Cari lettori e lettrici,
quest'anno per la prima volta Consumers' Forum partecipa alla **XVI edizione della Giornata europea del consumatore**. Come sapete, la giornata vuole richiamare l'attenzione sulla centralità del cittadino e si propone di informare il pubblico sulla politica europea per la protezione dei consumatori e sulle attività in corso al riguardo.
L'origine di questa giornata risale a una dichiarazione pronunciata dal Presidente statunitense John F. Kennedy davanti al Congresso americano il 15 marzo 1962, nel corso della quale enunciò, per la prima volta, quattro diritti fondamentali dei consumatori. Alcuni anni più tardi l'Onu decise di proclamare il 15 marzo "Giornata mondiale dei diritti del consumatore" e la prima fu celebrata il 15 marzo 1983.

Leggi tutto

Massimiliano Dona
ECCG - Gruppo consultivo europeo sui consumatori presso la Commissione Europea

Dal 2009 Massimiliano Dona, segretario generale dell'Unione Nazionale Consumatori, rappresenta i consumatori italiani nel ECCG, il Gruppo consultivo europeo sui consumatori, presso la Commissione Europea. Il gruppo, istituito nel 2003, è l'organo consultivo della Commissione...

Leggi tutto

Antonio Longo
CESE - Comitato economico e sociale europeo

Il CESE è un organo consultivo dell'Unione europea. Fondato nel 1957, offre consulenza qualificata alle maggiori istituzioni UE (Commissione, Consiglio e Parlamento europeo) attraverso l'elaborazione di pareri sulle proposte di leggi europee, e si esprime con pareri elaborati di propria...

Leggi tutto

La tutela dei consumatori in Italia

Quanto si sentono tutelati i consumatori italiani?

Poco, almeno stando ai dati che emergono dal Consumer conditions index 2012, un'indagine che, a partire dal 2008, verifica annualmente la condizione dello sviluppo della tutela dei consumatori in Europa e lo stato di implementazione del Mercato Interno. L'indice è complesso e si basa su una serie di indicatori suddivisi in cinque macroaree: percezione della tutela, pratiche illegali, reclami, composizione delle controversie, sicurezza dei prodotti. Il nostro Paese si ferma a quota 56 contro una media europea di 62, lontana...

Leggi tutto

In Evidenza

- Tra poche settimane i cittadini italiani sono chiamati a votare alle Elezioni Europee
- Leggi le altre news segnalate da Consumers' Forum

L'Opinione

- Leggi le interviste, le opinioni, i comunicati stampa che Consumers' Forum ti segnala

Voce ai Soci

- Leggi le attività dei Soci di Consumers' Forum

In Europa

- Leggi le newsletter di approfondimento sull'Europa a cura di Consumers' Forum in collaborazione con HC

SOMMARIO 2 3 4 5

Iscriviti ai nostri Social Network:

- consumforum
- @ConsumForum
- consumersforumtv
- consumers'-forum

CONSUMERS' FORUM

in collaborazione con: help consumatori

Dialogo Aperto

In questo numero: n.17

TUTELA DIRITTI DEI CONSUMATORI IN EUROPA

PERIODICO DI INFORMAZIONE DI CONSUMERS' FORUM

Editoriale

Fabio Picciolini
Presidente
Consumers' Forum

Cari lettori e lettrici, quest'anno per la prima volta Consumers' Forum partecipa alla XVI edizione della Giornata europea del consumatore. Come sapete, la giornata vuole richiamare l'attenzione sulla centralità del cittadino e si propone di informare il pubblico sulla politica europea per la protezione dei consumatori e sulle attività in corso al riguardo.

L'origine di questa giornata risale a una dichiarazione pronunciata dal Presidente statunitense John F. Kennedy davanti al Congresso americano il 15 marzo 1962, nel corso della quale enunciò, per la prima volta, quattro diritti fondamentali dei consumatori. Alcuni anni più tardi l'Onu decise di proclamare il 15 marzo "Giornata mondiale dei diritti del consumatore" e la prima fu celebrata il 15 marzo 1983.

L'Europa ha per Consumers' Forum un ruolo strategico già da tempo. Nello specifico, negli ultimi mesi Consumers' Forum ha ottenuto, tra i vari, il patrocinio del Parlamento Europeo e della rappresentanza in Italia della Commissione Europea per la prima edizione di ***Consumeeting*** (*la prima edizione di una assemblea generale organizzata da Consumers' Forum in cui le istituzioni, le associazioni di consumatori, le imprese e le loro rappresentanze, il mondo accademico si sono confrontati sul tema della tutela del Consumatore - presente anche il commissario Neven Mimica*). Edizione in cui Consumers' Forum ha presentato una ricerca quantitativa svolta in collaborazione con Ipsos "Consumatori, Imprese e Istituzioni: idee a confronto" (*nella pratica rappresenta la quinta edizione del nostro Osservatorio sulle tendenze dei consumatori e le abitudini di consumo*), in cui si sono messe a confronto le esperienze di sei paesi europei (Italia, Francia, Polonia, Spagna, Germania e Regno Unito) su alcuni temi consumeristi ed europeisti. Ne è emerso con chiarezza la necessità e l'urgenza di contribuire a diffondere il messaggio europeista nel nostro Paese: i dati, infatti, mostrano come il ruolo dell'Europa in qualità di "garante" per i consumatori sia leggermente "offuscato", forse riflettendo una certa lontananza, ancora permanente.

Uno degli obiettivi della mia presidenza è consolidare il rapporto con l'Europa e le sue Istituzioni come dimostra l'attenzione costante di Consumers' Forum ai temi europei: d'altronde, la nostra associazione è un *unicum* a livello europeo in quanto non esistono altre realtà simili che riuniscono attorno ad uno stesso tavolo i rappresentanti delle associazioni dei consumatori, delle aziende e del mondo accademico in maniera strategica e permanente.

In questa newsletter ospitiamo due punti di vista importanti: quello di Massimiliano Dona, segretario generale dell'Unione Nazionale Consumatori, che rappresenta i consumatori italiani nel ECCG, il Gruppo consultivo europeo sui consumatori presso la Commissione Europea e quello di Antonio Longo, presidente del Movimento Difesa del Cittadino e membro CESE, il Comitato economico e sociale europeo, in rappresentanza dei consumatori italiani. Un altro articolo è dedicato allo stato dell'arte del consumerismo in Italia partendo dai risultati del *Consumer condition scoreboard*.

SOMMARIO 2 3 4 5

Iscriviti ai nostri Social Network:

- consumforum
- @ConsumForum
- consumersforumtv
- consumers'-forum

CONSUMERS' FORUM

in collaborazione con: help consumatori

Dialogo Aperto

In questo numero: n.17

TUTELA DIRITTI DEI CONSUMATORI IN EUROPA

PERIODICO DI INFORMAZIONE DI CONSUMERS' FORUM

Massimiliano Dona
ECCG - Gruppo consultivo europeo sui consumatori presso la Commissione Europea

Dal 2009 Massimiliano Dona, segretario generale dell'Unione Nazionale Consumatori, rappresenta i consumatori italiani nel ECCG, il Gruppo consultivo europeo sui consumatori, presso la Commissione Europea. Il gruppo, istituito nel 2003, è l'organo consultivo della Commissione "su tutti i problemi riguardanti la tutela degli interessi dei consumatori a livello comunitario" (decisione 2003/709/92). In altre parole, la Commissione Europea dovrebbe consultare il gruppo ogni qualvolta prende iniziative in materia di tutela dei consumatori. In realtà non funziona sempre in questo modo: "Sul buon funzionamento del gruppo alcuni membri (tra cui il sottoscritto) sono critici perché lamentano una scarsa attenzione da parte della Commissione che talvolta ci coinvolge quando i giochi sono già fatti" spiega Dona.

Il gruppo, infatti, si riunisce generalmente 3 volte all'anno per un giorno e mezzo: "Si tratta di un tempo troppo breve per un interscambio serio e per uno studio approfondito dei dossier europei che ci vengono proposti. Il risultato è che noi membri non sempre riusciamo ad esprimere appieno il nostro punto di vista" aggiunge l'avvocato.

Tuttavia, l'ECCG resta il luogo privilegiato per far sentire la voce dei consumatori in Europa. Per questo motivo un miglioramento del suo funzionamento sarebbe auspicabile: "Un modello da seguire potrebbe essere quello del CESE il Comitato Economico e Sociale Europeo, un organo il cui intervento nell'iter legislativo del Parlamento Europeo è ben scadenzato" spiega Dona che sottolinea come l'atteggiamento della Commissione Europea sia sintomo di certa trascuratezza dell'esecutivo UE verso i consumatori.

"Nel nostro Paese, poi, si aggiunge anche una scarsa cultura rispetto ai temi europei per cui è spesso difficile presentare la posizione delle organizzazioni italiane. L'auspicio è che con la costituzione del gruppo di lavoro "Europa" all'interno del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti si possa cambiare passo e portare un contributo significativo al potenziamento del lavoro dell'ECCG" conclude Dona.

In Evidenza
- Tra poche settimane i cittadini italiani sono chiamati a votare alle Elezioni Europee
- Leggi le altre news segnalate da Consumers' Forum

L'Opinione
- Leggi le interviste, le opinioni, i comunicati stampa che Consumers' Forum ti segnala

Voce ai Soci
- Leggi le attività dei Soci di Consumers' Forum

In Europa
- Leggi le newsletter di approfondimento sull'Europa a cura di Consumers' Forum in collaborazione con HC

SOMMARIO 2 3 4 5

Iscriviti ai nostri Social Network:

consumforum

@ConsumForum

consumersforumtv

consumers'-forum

CONSUMERS' FORUM

in collaborazione con: help consumatori

Dialogo Aperto

PERIODICO DI INFORMAZIONE DI CONSUMERS' FORUM

In questo numero: n.17

TUTELA DIRITTI DEI CONSUMATORI IN EUROPA

Antonio Longo
CESE - Comitato economico e sociale europeo

Il CESE è un **organo consultivo dell'Unione europea**. Fondato nel 1957, offre consulenza qualificata alle maggiori istituzioni UE (Commissione, Consiglio e Parlamento europeo) attraverso l'elaborazione di pareri sulle proposte di leggi europee, e si esprime con pareri elaborati di propria iniziativa su problematiche che a suo giudizio meritano una riflessione. Uno dei compiti principali del CESE è fungere da ponte tra le istituzioni UE e la **"società civile organizzata"**.

Antonio Longo, presidente del Movimento Difesa del Cittadino, rappresenta i consumatori italiani nel CESE dal giugno 2010. "La *mission* del CESE – ci spiega - é quella di dare pareri su tutti gli atti della Commissione europea riguardanti pressoché tutte le tematiche rilevanti, dal mercato unico alle questioni monetarie, dai problemi ambientali alle condizioni dei lavoratori, dall'occupazione alla politica estera". Nel CESE i consiglieri sono divisi in gruppi (1 - imprese; 2 - lavoratori; 3 - interessi diversi) e per sezioni tematiche (Soc per i problemi sociali; Int per il mercato unico; Eco per le questioni economico-finanziarie), ma anche per categoria di appartenenza.

Esiste, quindi, anche la Categoria Consumatori, in cui sono presenti 18 consiglieri di altrettanti Paesi. La categoria organizza audizioni e dibattiti tematici, propone pareri di iniziativa, cioè non legati specificamente ad un atto della Commissione ma ritenuti rilevanti dal CESE o proposti dalla Presidenza europea di turno. L'atto più significativo è, senza dubbio, l'organizzazione della Giornata europea del consumatore.

"I consumatori e i loro diritti sono un ambito importante sul quale – continua Longo - il CESE ogni anno elabora, discute ed approva pareri. Di recente, ad esempio, ci siamo pronunciati su temi orizzontali come le ADR, il quadro europeo delle azioni di classe, le "small claims", ma anche su problemi specifici come le commissioni interbancarie nei pagamenti con carta di credito/debito, internet e minori, l'agricoltura biologica, etc".

In Evidenza
- Tra poche settimane i cittadini italiani sono chiamati a votare alle Elezioni Europee
- Leggi le altre news segnalate da Consumers' Forum

L'Opinione
- Leggi le interviste, le opinioni, i comunicati stampa che Consumers' Forum ti segnala

Voce ai Soci
- Leggi le attività dei Soci di Consumers' Forum

In Europa
- Leggi le newsletter di approfondimento sull'Europa a cura di Consumers' Forum in collaborazione con HC

SOMMARIO 2 3 4 5

Iscriviti ai nostri Social Network:

- consumforum
- @ConsumForum
- consumersforumtv
- consumers'-forum

CONSUMERS' FORUM

in collaborazione con: help consumatori

Dialogo Aperto

In questo numero: n.17

TUTELA DIRITTI DEI CONSUMATORI IN EUROPA

PERIODICO DI INFORMAZIONE DI CONSUMERS' FORUM

La tutela dei consumatori in Italia

Quanto si sentono tutelati i consumatori italiani?

Poco, almeno stando ai dati che emergono dal Consumer conditions index 2012, un'indagine che, a partire dal 2008, verifica annualmente la condizione dello sviluppo della tutela dei consumatori in Europa e lo stato di implementazione del Mercato Interno. L'indice è complesso e si basa su una serie di indicatori suddivisi in cinque macro-aree: percezione della tutela, pratiche illegali, reclami, composizione delle controversie, sicurezza dei prodotti. Il nostro Paese si ferma a quota 56 contro una media europea di 62, lontana da Finlandia e Regno Unito (indice 73) o Paesi Bassi e Lussemburgo (70). Ad esempio, per citare soltanto qualche dato più significativo, soltanto il 30% dei consumatori europei conosce i propri diritti nel caso di vendite non richieste, ma in Italia questa percentuale scende al 18 per cento. Inferiore alla media (e in calo) anche la quota di italiani che ha fiducia nelle pubbliche autorità per la tutela dei propri diritti (48% contro il 59%) o che non è diffidente nei confronti dei venditori (49% contro il 59%). Quanto alle controversie, solo tre italiani su dieci hanno trovato facile accedere alle soluzioni alternative (44% la media europea). In crescita però, in Italia come all'estero, l'e-commerce e gli acquisti ecosostenibili, un trend che indica che, benché a rilento, qui i lavori avanzano.

E' evidente che la strada da percorrere è ancora molto lunga ma il sentiero è tracciato come dimostra, da ultimo in ordine cronologico, il recepimento della nuova Direttiva Europea sui diritti dei consumatori che modifica il Codice del Consumo per contribuire "al conseguimento di un livello elevato di tutela dei consumatori e intende contribuire al corretto funzionamento del mercato interno mediante l'armonizzazione di taluni aspetti delle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri in materia di contratti conclusi tra consumatori e professionisti". In particolare, lo schema di decreto legislativo prevede il consenso scritto per i contratti telefonici, più giorni per esercitare il diritto di recesso, maggiore trasparenza per i contratti "tutto compreso" e lo stop ai costi immotivati per l'uso di carte di credito e moneta elettronica, nonché rimborsi più rapidi (14 giorni) in caso di recesso dal contratto e più diritti ai consumatori per le vendite online.

In Evidenza

- Tra poche settimane i cittadini italiani sono chiamati a votare alle Elezioni Europee
- Leggi le altre news segnalate da Consumers' Forum

L'Opinione

- Leggi le interviste, le opinioni, i comunicati stampa che Consumers' Forum ti segnala

Voce ai Soci

- Leggi le attività dei Soci di Consumers' Forum

In Europa

- Leggi le newsletter di approfondimento sull'Europa a cura di Consumers' Forum in collaborazione con HC

SOMMARIO 2 3 4 5

Iscriviti ai nostri Social Network:

- consumforum
- @ConsumForum
- consumersforumtv
- consumers'-forum