
Nuova agenda dei consumatori 2020

Mar 17/11/2020 - 09:40

Rafforzare la resilienza, garantire una ripresa sostenibile

Lo scorso 13 novembre la Commissione Europea ha presentato la nuova agenda dei consumatori 2020-2025, che si basa sull'agenda precedente e sul "New Deal for Consumers" del 2018. Un altro aspetto importante dell'agenda sono le esigenze dei consumatori, che stanno emergendo sulla scia della pandemia: la Commissione mira a una ripresa sostenibile, "verde" e una società digitale che sia equa.

Un punto centrale dell'agenda è la pandemia: tutti i consumatori dovrebbero avere rapido accesso ai test a prezzi accessibili, dispositivi di protezione, cure e vaccinazioni future. Vanno bloccate sul nascere le truffe online già scoperte a marzo e aprile scorso (come falsi farmaci anti-covid, mascherine non conformi agli standard di sicurezza, ecc...).

Secondo la Commissione, la pandemia ha cambiato radicalmente la nostra mobilità e i nostri modelli di consumo e ha evidenziato il grande ruolo svolto dai servizi digitali. Evidente sembra anche la tendenza verso un modello di consumo locale.

La pandemia ha portato alla luce anche molte lacune del sistema normativo: i consumatori dell'Unione Europea, secondo la Commissione, si aspettavano il rimborso delle somme già versate a tour operator e società di trasporto, in pratica però hanno incontrato molte difficoltà. La Commissione ritiene pertanto che sia necessario intervenire sui diritti dei viaggiatori e dei passeggeri.

Anche la vigilanza sulle truffe online e sulle pratiche commerciali ingannevoli deve rimanere alta: la Commissione invita le autorità di controllo a lavorare a stretto contatto con le organizzazioni dei consumatori, le associazioni di impresa e le piattaforme di vendita, per poter intervenire tempestivamente.

Altro focus proposto dalla Commissione quello della riduzione dell'uso di imballaggi di plastica monouso, che purtroppo è aumentato in modo significativo a seguito della pandemia. Si lavorerà

anche sull'inclusione digitale per garantire che tutti i consumatori abbiano accesso ai vantaggi del mercato digitale.

La Commissione ritiene la "Transizione Verde" una priorità per garantire la neutralità climatica, preservare le biodiversità e le risorse del pianeta oltre che ridurre l'inquinamento, riducendo così l'impatto ambientale. Le iniziative già avviate, come il progetto "farm to fork" (vedi https://www.consumer.bz.it/sites/default/files/2020_VT_09-10_IT_br_0.pdf), sono di grande importanza. Si dovrebbe inoltre evitare l'obsolescenza precoce dei prodotti e aumentare la durata di conservazione delle merci. Altri punti centrali riguardano l'elettronica come ad esempio la produzione di caricabatterie universali, nonché una strategia comune per i tessili ed il packaging. Dovrebbe inoltre essere implementato un effettivo "diritto alla riparazione" (cioè creare dispositivi che possono essere aperti per essere riparati).

Per quanto riguarda il passaggio al digitale, i consumatori dovrebbero sperimentare lo stesso livello di protezione sia offline che online; le regole dell'economia digitale devono essere adattate a tal fine. Aspetti importanti in questo caso sono un'identità digitale comune, la prevenzione del blocco geografico e una strategia europea per la protezione dei dati. Anche i servizi finanziari, che migrano sempre più verso il digitale devono essere ri-regolamentati.

Tutte le soluzioni digitali dovrebbero essere create in modo tale che anche le persone con disabilità possano utilizzarle appieno. Allo stesso tempo, deve essere implementato un "piano di istruzione e formazione digitale" per tutti i consumatori.

Al fine dell'applicazione di questi diritti, una parte dell'agenda riguarda la loro effettiva attuazione nel campo dei consumatori e l'accesso alla giustizia, che deve essere ampliata e rafforzata. Invece per contrastare la crisi economica dovuta alla pandemia, si dovrebbero rafforzare consulenza ed informazioni sul bilancio familiare e sulle problematiche legate ai debitori.

L'ultima parte dell'agenda riguarda il rispetto dei diritti dei consumatori in un contesto internazionale.

"Gli ambiziosi obiettivi dell'Agenda della Commissione Ue sono decisamente da accogliere con favore dal punto di vista delle politiche dei consumatori", afferma Gunde Bauhofer, direttrice del Centro Tutela Consumatori Utenti. "Molte delle questioni sollevate sono di natura strutturale e riguardano temi stringenti che non sono stati affrontati per lungo tempo. È auspicabile che le istituzioni europee perseguano coerentemente questo approccio e che questo si rifletta anche nella politica dei sussidi. Altrimenti c'è da temere che a parte le belle parole, rimarrà ben poco."