
Nuove tutele per i consumatori europei

Autore: Fabio Di Nunno

Fonte: Città Nuova

I consumatori europei godranno di maggiori tutele grazie ai nuovi poteri delle autorità nazionali e della Commissione europea.

Con l'entrata in vigore, a gennaio, del **nuovo regolamento sulla cooperazione per la tutela dei consumatori**, migliorerà la collaborazione tra la Commissione europea e le autorità degli Stati membri dell'Unione europea (UE) per porre fine alle cattive pratiche nei confronti dei consumatori e a dotare le autorità di maggiori poteri per individuare le irregolarità e prendere provvedimenti efficaci, così da porre fine alle cattive pratiche nei confronti dei consumatori e, allo stesso tempo, a dotare le autorità competenti di maggiori poteri per individuare le irregolarità e prendere provvedimenti. Grazie a questo regolamento, **le autorità nazionali incaricate della tutela dei consumatori potranno classificare siti web e account social sui quali individuano truffe da correggere**, nascondere o rimuovere. Queste disporranno anche del potere di eseguire acquisti di prova e acquisti con clienti civetta e di indagare sui flussi finanziari per individuare gli operatori disonesti e le frodi online. Inoltre, grazie alle nuove norme, **la Commissione europea potrà avvertire più facilmente le autorità nazionali e coordinarne iniziative** per risolvere i problemi riguardanti i consumatori europei. Inoltre, grazie ad un nuovo sistema informatico supportato dal sistema di informazione del mercato interno (IMI) della Commissione europea, i centri europei dei consumatori, le organizzazioni dei consumatori e le organizzazioni professionali potranno segnalare formalmente le minacce emergenti sui mercati e queste informazioni potranno essere utilizzate direttamente dalle autorità incaricate dell'applicazione della normativa. **Secondo Vera Jourová, Vicepresidente della Commissione europea con delega ai valori e alla trasparenza**, «l'UE dispone delle norme in materia di tutela dei consumatori più rigide al mondo. Ora le attueremo in modo più rigoroso», invitando «gli Stati membri a usare i nuovi strumenti senza remore». Per Didier Reynders, Commissario per la giustizia, **«queste nuove norme segnano una nuova tappa della tutela dei consumatori europei**. D'ora in poi la Commissione e le autorità nazionali incaricate della tutela dei consumatori saranno meglio equipaggiate grazie ad una serie di poteri esecutivi e di mezzi di cooperazione nuovi. Indipendentemente dal luogo di stabilimento e dalle dimensioni dei professionisti che operano nel mercato interno, sarà più difficile sottrarsi alle norme». Alcuni esempi di tutela dei consumatori sono i seguenti. **A seguito di un dialogo con le autorità competenti, Booking.com si è impegnata a modificare il modo in cui presenta offerte, sconti e prezzi ai consumatori**. Con le modifiche, i consumatori dovrebbero essere in grado di confrontare meglio le offerte presenti sul sito, dove, inoltre, Booking.com chiarirà se una posizione specifica nei risultati di ricerca è influenzata da un pagamento effettuato dalla struttura. Poiché **sempre più consumatori sono vittime di frodi e truffe attraverso i social media**, è stata lanciata un'azione congiunta per rendere i principali operatori di social media (Facebook, Twitter, Google) per rendere i loro termini di servizio conformi al diritto europeo dei consumatori e di creare una procedura di "avviso e azione" per le autorità competenti per segnalare e richiedere la rimozione di contenuti illegali online. **Anche Airbnb ha migliorato la sua presentazione dei prezzi** al fine di garantire che, ogni volta che vengono offerti immobili, sia fornito al consumatore il prezzo totale comprensivo di tutti gli oneri e le commissioni obbligatorie applicabili. Inoltre, Airbnb ha concordato di migliorare l'equità dei suoi servizi e di distinguere gli operatori professionisti dagli offerenti privati. **Le cinque principali compagnie di autonoleggio si sono impegnate a garantire la trasparenza dei prezzi, dei termini e delle condizioni**, compresa la chiarezza sulle polizze assicurative e di esonero e le opzioni di rifornimento di carburante, nonché una maggiore equità nella gestione di presunti casi di danni ai veicoli. Nel marzo 2019, la valutazione degli impegni assunti dalle società di autonoleggio ha rilevato che Enterprise e Sixt hanno apportato

tutte le modifiche necessarie, Avis si era impegnata a apportare le modifiche rimanenti entro maggio 2019, Europcar, che ora include Goldcar, si era impegnata ad implementare le modifiche rimanenti entro giugno 2019, mentre Hertz si è impegnata a apportare tutte le modifiche necessarie entro il primo trimestre del 2020. A seguito dello scandalo Dieseldate, il 7 settembre 2017, le autorità competenti hanno inviato una lettera al gruppo Volkswagen, sollecitando il gruppo a riparare rapidamente tutte le auto interessate. Nel dicembre 2017, la Volkswagen si è impegnata a continuare a offrire riparazioni gratuite nel 2018. **Nel luglio 2018, la Commissione europea e le autorità nazionali dei consumatori hanno pubblicato le loro conclusioni sugli 8,5 milioni di richiami di auto effettuati nell'UE dal gruppo Volkswagen** dopo il Dieseldate. Il tasso di riparazione ha raggiunto l'80%, con l'impegno a continuare l'aggiornamento gratuito fino alla fine del 2020. La Commissione europea e le autorità dei consumatori, tuttavia, si sono rammaricate per il fatto che la società non sia stata in grado di fornire una garanzia completa e chiara in caso di problemi dopo la riparazione.