LA POLITICA DEI CONSUMATORI: PRINCIPI E STRUMENTI

La presente nota tematica illustra i principi e gli strumenti fondamentali della politica dei consumatori. Un'efficace protezione dei consumatori garantisce il buon funzionamento del mercato unico, promuove la concorrenza leale e tutela i diritti dei consumatori. Migliorando l'accesso alle informazioni, la politica dei consumatori consente inoltre ai consumatori di compiere scelte più informate e sostenibili. La responsabilizzazione dei consumatori e la tutela dei loro interessi sono obiettivi strategici chiave dell'UE.

BASE GIURIDICA

— Trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE): l'articolo 4, paragrafo 2, lettera f) e gli articoli 12, 114 e 169 forniscono il quadro giuridico per la politica dei consumatori dell'UE, sottolineando la responsabilità condivisa dell'UE con gli Stati membri e definendone gli obiettivi.

— Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea: l'articolo 38 garantisce il mantenimento di un elevato livello di protezione in tutti i settori di intervento dell'UE.

OBIETTIVI

Per promuovere gli interessi dei consumatori e garantire un elevato livello di protezione, l'UE deve tutelare la salute, la sicurezza e gli interessi economici dei consumatori. A tal fine dovrebbe:

— migliorare la capacità dei consumatori di compiere scelte informate e

— difendere i loro diritti all'informazione e all'istruzione.

La protezione dei consumatori dovrebbe essere integrata in tutti i settori d'intervento pertinenti dell'UE.

AZIONI

A. Aspetti generali

Nel novembre 2025 la Commissione ha pubblicato l'agenda dei consumatori 2030 e il piano d'azione per i consumatori nel mercato unico, con azioni specifiche volte a rafforzare la protezione dei consumatori nell'UE. L'agenda definisce le visioni strategiche dell'UE in materia di politica dei consumatori, con quattro settori prioritari fondamentali.

— Piano d'azione per i consumatori: affrontare gli ostacoli che impediscono ai consumatori di sfruttare i vantaggi del mercato unico, in particolare in settori quali l'accesso a beni e servizi e i trasporti.

— Equità digitale e protezione dei consumatori online: garantire che il quadro giuridico dell'UE sia adatto allo scopo nell'era digitale e protegga meglio i minori e i consumatori più vulnerabili sia online che offline.

— Consumo sostenibile: garantire che i consumatori abbiano accesso a prodotti e servizi sostenibili e proteggerli meglio dal greenwashing.

— Mezzi di ricorso e applicazione dei diritti dei consumatori: proteggere i consumatori dagli operatori del mercato, indipendentemente dal loro luogo di stabilimento. Sebbene l'applicazione dei diritti dei consumatori spetti principalmente alle autorità nazionali, l'UE svolge un ruolo importante nel coordinare le indagini e le azioni nei casi di presunte violazioni a livello dell'UE.

Le istituzioni dell'UE utilizzano il quadro di valutazione delle condizioni dei consumatori per seguire la politica dei consumatori e valutare le condizioni nazionali dei consumatori in ambiti quali conoscenza, fiducia, osservanza e applicazione della normativa. Il quadro di valutazione esamina anche l'integrazione del mercato al dettaglio dell'UE mediante le transazioni transfrontaliere e lo sviluppo del commercio elettronico. L'indagine riguarda gli acquirenti recenti e mira a valutare le prestazioni di oltre 40 mercati sulla base di indicatori quali la fiducia, la comparabilità, la scelta e la soddisfazione dei consumatori.

B. Misure settoriali (2.2.2)

1. Gruppi di consumatori

Il coinvolgimento di gruppi che rappresentano gli interessi dei consumatori è una priorità per le istituzioni dell'UE. Il gruppo consultivo per la politica dei consumatori (CPAG) è il principale forum della Commissione per consultare le parti interessate nel campo della politica dei consumatori a livello nazionale ed europeo per quanto riguarda l'attuazione della nuova agenda dei consumatori.

Il gruppo integra altre entità esistenti gestite dalla Commissione, in particolare il gruppo di cooperazione per la tutela dei consumatori (CPC) e la rete per la politica dei consumatori (CPN).

Succede al gruppo consultivo europeo dei consumatori (ECCG), istituito dalla decisione n. 2009/705/CE della Commissione, il cui mandato è terminato nel luglio 2019.

2. Informazione dei consumatori

Una migliore conoscenza dei diritti dei consumatori può rafforzare la fiducia. L'UE ha istituito i Centri europei dei consumatori (rete CEC) per fornire consulenza sugli acquisti e i reclami transfrontalieri. La rete fornisce informazioni e consulenza ai consumatori in merito ai loro diritti nell'UE e li aiuta a risolvere le controversie con i commercianti di altri paesi dell'UE. La Commissione organizza campagne di informazione per i consumatori e offre guide pratiche.

Il portale Your Europe svolge un ruolo importante in quanto permette di accedere a informazioni migliorate sulla politica dei consumatori e raccoglie diverse fonti informative in un singolo centro d'informazione di riferimento. L'accesso alle informazioni è pertanto stato migliorato, come previsto nel regolamento che istituisce uno sportello digitale unico (regolamento (UE) 2018/1724).

Nell'ambito del pacchetto sull'economia circolare, la direttiva sulla responsabilizzazione dei consumatori per la transizione verde mediante il miglioramento della tutela dalle pratiche sleali e dell'informazione (direttiva (UE) 2024/825) mira a migliorare la tutela dei consumatori incoraggiando modelli di consumo più sostenibili ed evitando asserzioni ambientali ingannevoli.

3. Applicazione dei diritti dei consumatori

Le autorità nazionali sono responsabili dell'applicazione del diritto dei consumatori. Per affrontare le questioni transfrontaliere, le loro azioni possono essere coordinate a livello dell'UE. Tanto importante quanto l'esistenza dei diritti dei consumatori è la loro effettiva applicazione. Il regolamento sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori (regolamento (UE) 2017/2394) mette in contatto le autorità attraverso una rete dell'UE, che facilita lo scambio di informazioni e le azioni collaborative contro le violazioni della normativa dell'UE a tutela dei consumatori. La rete effettua indagini coordinate, comprese le "Internet sweep": indagini a tappeto su Internet per garantire la conformità dei siti web.

Adottata nel 2019, la direttiva sulla modernizzazione (direttiva (UE) 2019/2161) mira a rafforzare l'applicazione delle norme dell'UE in materia di protezione dei consumatori. Ha aggiornato le norme esistenti in linea con lo sviluppo della digitalizzazione.

Inoltre, i consumatori possono chiedere la tutela dei loro interessi collettivi nell'UE attraverso azioni rappresentative, ossia azioni legali intentate da soggetti rappresentativi in linea con la direttiva relativa alle azioni rappresentative a tutela degli interessi collettivi dei consumatori (direttiva (UE) 2020/1828).

RUOLO DEL PARLAMENTO EUROPEO

A. Aspetti generali

Il Parlamento ha costantemente sostenuto il rafforzamento dei diritti dei consumatori e si adopera per perfezionare le norme dell'UE in materia di protezione dei consumatori. A tal fine, il Parlamento è particolarmente consapevole delle nuove questioni che possono incidere sui consumatori, come la transizione verde e digitale.

Oltre al suo ruolo di colegislatore nell'adozione della legislazione, il Parlamento:

— adotta relazioni d'iniziativa per orientare le politiche di tutela dei consumatori e

— organizza periodicamente audizioni pubbliche e scambi con i portatori di interessi pertinenti per sostenere l'attuazione e l'applicazione efficaci delle norme dell'UE e per controllare pubblicamente le imprese i cui modelli e pratiche commerciali possono incidere in modo significativo sui consumatori e sulle dinamiche di mercato.

Uno studio del 2024, richiesto dalla commissione per il mercato interno e la protezione dei consumatori (IMCO), fornisce una panoramica completa della legislazione fondamentale relativa alla protezione dei consumatori[1].

[1] *EU Mapping: Overview of Internal Market and Consumer Protection related legislation* (Mappatura dell'UE: panoramica del mercato interno e della legislazione relativa alla protezione dei consumatori), pubblicazione a cura della commissione per il mercato interno e la protezione dei consumatori, dipartimento tematico Politica economica e scientifica e qualità di vita, Parlamento europeo, Lussemburgo, 2024, pagg. 38–41.

B. Prodotti sostenibili e sicuri per i consumatori

Nell'aprile 2022 il Parlamento ha approvato una risoluzione sul diritto dei consumatori alla riparazione, incentrata sui prodotti durevoli e riparabili. La direttiva recante norme comuni che promuovono la riparazione dei beni (direttiva (UE) 2024/1799) recante norme comuni che promuovono la riparazione dei beni è stata adottata nel giugno 2024 ed è entrata in vigore il mese successivo.

Nel luglio 2025 il Parlamento ha approvato una risoluzione sulla sicurezza dei prodotti e la conformità normativa nel commercio elettronico e nelle importazioni provenienti da paesi terzi. La risoluzione ha proposto misure volte a garantire un mercato più sicuro e più equo sia per i consumatori che per le imprese e ha cercato di affrontare le sfide poste dal crescente volume di merci non conformi che entrano nell'UE.

In tale contesto, il Parlamento ha anche negoziato, con i colegislatori, il nuovo regolamento sulla sicurezza dei giocattoli, volto a garantire che i giocattoli siano conformi ai più elevati standard di sicurezza e a ridurre la presenza di giocattoli non sicuri sul mercato dell'UE.

C. Misure per proteggere i consumatori nel mondo digitale

La politica dei consumatori relativa ai servizi online e ai servizi digitali rappresenta un ambito di particolare importanza per il Parlamento e, in particolare, la commissione IMCO.

Nell'ottobre 2020 il Parlamento ha approvato tre risoluzioni dal titolo "Legge sui servizi digitali: migliorare il funzionamento del mercato unico", "Atto sui servizi digitali e questioni sollevate in materia di diritti fondamentali" e "Legge sui servizi digitali: adeguare le norme di diritto commerciale e civile per i soggetti commerciali che operano online", in cui espone il suo punto di vista su come rafforzare il funzionamento del mercato unico digitale, compresa una maggiore protezione dei consumatori online. Gran parte del contenuto delle risoluzioni del Parlamento è confluito nelle proposte della Commissione, che sono state modificate e approvate in sede di commissione IMCO nel dicembre 2021 (2.1.7). Il regolamento sui mercati digitali e il regolamento sui servizi digitali sono di vitale importanza per la protezione dei consumatori nell'ambiente digitale, in quanto istituiscono un quadro normativo completo volto a garantire una concorrenza leale, migliorare la trasparenza e proteggere gli utenti da pratiche e prodotti online dannosi o illegali.

Nell'aprile 2025 la commissione IMCO ha tenuto un'audizione pubblica sulla protezione dei minori online. La sessione si è concentrata sulle varie questioni che i minori si trovano ad affrontare in quanto consumatori vulnerabili quando sono esposti ai social media e alle piattaforme online.

Analogamente, ha organizzato uno scambio sulla costruzione di un ambiente digitale indipendente, aperto e sano per i consumatori europei, incentrato sulle principali sfide cui devono far fronte i consumatori nell'economia delle piattaforme.

La presente nota tematica è stata elaborata dal dipartimento tematico "Economia e crescita" del Parlamento europeo. Per maggiori informazioni sull'argomento, si rimanda al sito web della commissione per il mercato interno e la protezione dei consumatori.

Fabiola VALENTINI / Maria Clara PESSOA FERREIRA
04/2026