



**Bruxelles, 20 settembre 2023
(OR. en)**

13181/23

CONSOM 321

NOTA

Origine:	Presidenza
Destinatario:	Consiglio
Oggetto:	Relazione del Forum ibero-americano delle agenzie governative per la tutela dei consumatori (Madrid, 13-14 settembre 2023) <i>- Informazioni fornite dalla presidenza</i>

Si allega per le delegazioni una nota informativa della presidenza sulla relazione del Forum ibero-americano delle agenzie governative per la tutela dei consumatori tenutosi a Madrid il 13 e 14 settembre 2023 in vista del punto "Varie" della sessione del Consiglio "Competitività" del 25 settembre 2023.

Nel quadro della presidenza spagnola del Consiglio dell'Unione europea nella seconda metà del 2023, il 14 settembre 2023 la Commissione europea e il Forum ibero-americano delle agenzie governative per la tutela dei consumatori (FIAGC) hanno tenuto a Madrid un Forum sulla politica dei consumatori, con l'obiettivo di promuovere la tutela dei diritti dei consumatori e rafforzare la cooperazione tra le due regioni, con particolare attenzione alle relazioni dei consumatori nell'ambiente digitale.

I partecipanti al Forum hanno sottolineato l'importanza di una maggiore cooperazione multilaterale in materia di consumatori quale presupposto necessario per migliorare la tutela e la sicurezza dei consumatori a livello mondiale; le sfide e le difficoltà per i consumatori dinanzi a pratiche commerciali sempre più globali e sofisticate, come nel caso dei consumi online; e le sfide comuni che le autorità per la tutela dei consumatori dell'Unione europea e dei paesi dell'America latina devono affrontare nel garantire la tutela dei diritti dei consumatori.

Le principali conclusioni del Forum sono state le seguenti:

1. La tutela dei diritti dei consumatori è un elemento fondamentale per uno sviluppo economico e sociale sostenibile nelle nostre rispettive regioni. È pertanto necessario che le istituzioni promuovano politiche e azioni volte a tutelare i diritti e il benessere dei consumatori, tenendo conto dei diversi contesti in cui le azioni a favore dei consumatori sono messe in atto.
2. A tal fine è necessario promuovere la parità di accesso ai consumi e, pertanto, riconosciamo l'importanza di garantire che i consumatori vulnerabili abbiano pari accesso ai beni e ai servizi di base necessari per la loro qualità di vita. In quest'ottica, è necessario adoperarsi sia nel settore pubblico che in quello privato per eliminare le barriere economiche, fisiche e sociali che possono ostacolare il loro accesso a tali beni e servizi e il pieno esercizio dei loro diritti, prestando particolare attenzione al divario digitale.
3. È fondamentale promuovere l'educazione e la consapevolezza dei consumatori quali strumenti fondamentali per responsabilizzare i cittadini e garantire transazioni commerciali giuste, eque e sostenibili, con particolare riguardo ai minori.

4. Di conseguenza, e tenendo conto del contesto della crisi ecologica mondiale e del crescente interesse dei consumatori a contribuire personalmente al conseguimento della neutralità climatica, l'azione istituzionale sulle questioni relative ai consumatori deve perseguire in via prioritaria un consumo responsabile e sostenibile, in modo che le imprese intraprendano i cambiamenti necessari e i consumatori possano prendere decisioni informate tenendo conto dell'impatto ambientale delle loro scelte di consumo.
5. La tutela dei consumatori dovrebbe inoltre concentrarsi sulla protezione contro le pratiche sessiste, in particolare in settori quali la pubblicità, che sono discriminatorie e perpetuano stereotipi di genere, andando a incidere negativamente sulle persone e compromettendone la dignità e i diritti.
6. Data la necessità di garantire la sicurezza dei beni e dei servizi offerti sul mercato e la protezione dei dati personali dei consumatori, è pertanto opportuno rafforzare la cooperazione in materia di vigilanza onde assicurare elevati standard di qualità e sicurezza, come pure la tutela della vita privata dei consumatori.
7. I meccanismi di risoluzione dei conflitti e l'accesso alla giustizia per i consumatori rivestono la massima importanza. Dobbiamo pertanto lavorare alla condivisione di esperienze sull'efficienza e l'efficacia di tali meccanismi, compresa la promozione della mediazione e dell'arbitrato quali strumenti alternativi di risoluzione delle controversie.
8. La cooperazione internazionale in materia di tutela dei consumatori è assolutamente necessaria in un mondo globalizzato. Dato che molte delle sfide che ci troviamo ad affrontare sono di natura transnazionale e che alcuni problemi sono troppo grandi e complessi per essere risolti a livello di singolo paese, la cooperazione tra l'Unione europea e gli Stati e le organizzazioni di altre regioni, come l'America latina, è essenziale. La legislazione europea costituisce spesso un riferimento e una forza motrice, ma anche l'UE può imparare dalle esperienze di queste altre regioni. Lo scambio di buone pratiche, esperienze e conoscenze tra l'Unione europea e l'America latina può essere molto proficuo, in particolare per quanto riguarda le nuove pratiche commerciali e i nuovi operatori del mercato che richiedono maggiore attenzione in ragione del loro carattere dirompente.

9. Le autorità e le agenzie governative per la tutela dei consumatori svolgono un ruolo fondamentale nell'attuazione e nell'applicazione delle politiche in materia di tutela dei consumatori. È fondamentale che esse siano indipendenti e dispongano delle capacità e delle risorse necessarie per svolgere efficacemente le rispettive funzioni.
 10. La cooperazione tra i settori pubblico e privato per la tutela dei diritti dei consumatori è importante. Il dialogo e la collaborazione con le pertinenti parti interessate in questo settore, tra cui l'industria, le organizzazioni dei consumatori e altri attori chiave, sono necessari per affrontare le sfide emergenti e promuovere soluzioni comuni.
-