



Bruxelles, 5 febbraio 2021  
(OR. en)

5947/21

CONSOM 32	ENER 31
COMPET 76	DIGIT 17
MI 62	RELEX 82
TRANS 60	COMER 11
CLIMA 27	CHINE 2
ENV 64	DATAPROTECT 28
ENT 20	EDUC 37
JUSTCIV 18	EF 51

**NOTA**

---

Origine:	Segretariato generale del Consiglio
Destinatario:	Comitato dei rappresentanti permanenti/Consiglio
Oggetto:	Progetto di conclusioni del Consiglio sulla nuova agenda dei consumatori

---

Si allega per le delegazioni il progetto di conclusioni del Consiglio sulla nuova agenda dei consumatori.

PROGETTO di  
**conclusioni del Consiglio sulla nuova agenda dei consumatori**

RICORDANDO il solido quadro legislativo dell'UE in materia di protezione dei consumatori, che è in costante evoluzione da quasi cinquant'anni e che ha contribuito notevolmente all'integrazione del mercato unico;

RAMMENTANDO la risoluzione del Consiglio adottata l'11 ottobre 2012<sup>1</sup> in risposta alla comunicazione "Un'agenda europea dei consumatori - Stimolare la fiducia e la crescita"<sup>2</sup>;

RICORDANDO le comunicazioni della Commissione sui temi seguenti:

- "Il Green Deal europeo"<sup>3</sup>;
- "Plasmare il futuro digitale dell'Europa"<sup>4</sup>;
- "Un nuovo piano d'azione per l'economia circolare – Per un'Europa più pulita e più competitiva"<sup>5</sup>;
- "Individuare e affrontare le barriere al mercato unico"<sup>6</sup>;
- "Piano d'azione a lungo termine per una migliore attuazione e applicazione delle norme del mercato unico"<sup>7</sup>;
- "Ulteriori misure di risposta alla COVID-19"<sup>8</sup>;

---

1 Doc. 14464/1/12.  
2 Docc. 10420/12 + ADD 1.  
3 Docc. 15051/19 + ADD 1.  
4 Doc. 6237/1/20.  
5 Docc. 6766/20 + ADD 1.  
6 Doc. 6779/1/20.  
7 Doc. 6778/1/2020.  
8 Doc. 12636/1/20.

RICORDANDO le conclusioni del Consiglio adottate il 17 dicembre 2020 intitolate "Per una ripresa circolare e verde"<sup>9</sup>;

RICORDANDO gli obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite e l'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile;

SOTTOLINEANDO che gli obiettivi del Green Deal europeo di trasformare l'UE in una società giusta e prospera, con un'economia climaticamente neutra, efficiente sotto il profilo delle risorse, pulita e circolare richiedono misure che responsabilizzino e sostengano i consumatori affinché svolgano un ruolo attivo nella transizione verde;

RAMMENTANDO che la pandemia di COVID-19, oltre ai suoi effetti senza precedenti come crisi sanitaria, ha un impatto significativo su molti aspetti della vita dei consumatori europei;

RICORDANDO le azioni intraprese dalla Commissione e dagli Stati membri per garantire che i consumatori europei continuino a beneficiare del mercato unico e che i loro diritti siano debitamente rispettati, al fine di incoraggiarli a sostenere e guidare la ripresa economica;

RAMMENTANDO il forte aumento di truffe, tecniche di marketing ingannevoli e frodi negli acquisti online, in particolare durante la pandemia di COVID-19, e la stretta ed efficace cooperazione tra la Commissione e le pertinenti autorità nazionali in materia di contrasto e giustizia per combattere tali pratiche commerciali sleali;

RICORDANDO le iniziative avviate dalla Commissione e dagli Stati membri per garantire che i diritti dei consumatori siano tutelati anche nel settore dei viaggi nel contesto delle diffuse perturbazioni causate dalla pandemia di COVID-19<sup>10</sup>;

SOTTOLINEANDO la necessità di un approccio orizzontale alla politica sulla protezione dei consumatori, che va integrata con le altre politiche dell'UE alla luce delle disposizioni dei trattati in materia di protezione dei consumatori<sup>11</sup>;

SOTTOLINEANDO che i consumi privati rappresentano più della metà del PIL dell'UE;

---

<sup>9</sup> Doc. 13852/1/20.

<sup>10</sup> Raccomandazione (UE) 2020/648 della Commissione, del 13 maggio 2020, relativa ai buoni offerti a passeggeri e viaggiatori come alternativa al rimborso per pacchetti turistici e servizi di trasporto annullati nel contesto della pandemia di COVID-19 (GU L 151 del 14.5.2020).

<sup>11</sup> In particolare, la parte terza, titolo XV del trattato sul funzionamento dell'Unione europea (Protezione dei consumatori).

IL CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA,

1. SI RALLEGRA dell'adozione, il 13 novembre 2020, della comunicazione della Commissione dal titolo: "Nuova agenda dei consumatori - Rafforzare la resilienza dei consumatori per una ripresa sostenibile" (di seguito "nuova agenda dei consumatori"), che presenta una visione per la politica dei consumatori dell'UE dal 2020 al 2025;
2. SOSTIENE i settori prioritari e i punti d'azione chiave volti a definire e stabilire misure per un livello elevato ed efficace di protezione dei consumatori e per la responsabilizzazione dei consumatori dell'UE nelle transizioni verde e digitale;
3. SOTTOLINEA gli insegnamenti tratti dalla pandemia di COVID-19 e l'importanza di mantenere un elevato livello di protezione dei consumatori anche in tempi di crisi; PONE L'ACCENTO sull'importanza di esaminare l'efficacia dei meccanismi esistenti e di tradurre tali insegnamenti in politiche ambiziose, globali e di lungo termine in materia di consumatori a livello dell'UE e nazionale, al fine di salvaguardare gli interessi dei consumatori nelle crisi future e di rafforzarne la resilienza;
4. CONCORDA con l'obiettivo di valutare l'impatto a lungo termine della COVID-19 sui modelli di consumo e di mobilità delle persone nell'UE, quale base per future iniziative politiche, in modo da aumentare la resilienza e la preparazione dell'Unione a minacce analoghe in futuro; ACCOGLIE CON FAVORE l'intenzione della Commissione di svolgere attività di previsione per meglio anticipare e attenuare l'impatto delle future crisi sui consumatori;
5. SOSTIENE l'approccio olistico alla politica dei consumatori presente nella nuova agenda dei consumatori, evidenziando la necessità di cooperazione e coordinamento tra la Commissione e gli Stati membri, elementi che si sono dimostrati fondamentali per garantire la protezione dei consumatori; METTE IN RISALTO l'esigenza di integrare gli interessi dei consumatori nell'elaborazione e nell'attuazione delle politiche settoriali; RICONOSCE l'importanza di un approccio comportamentale nella definizione delle azioni strategiche;
6. RICONOSCE i vantaggi di disporre di politiche generali nazionali in materia di consumatori che operino in sinergia con la nuova agenda dei consumatori, preservando nel contempo l'autonomia delle decisioni nazionali, al fine di contribuire a un mercato unico pienamente funzionante; INVITA la Commissione a sostenere tali sinergie;

7. SOTTOLINEA la visione politica consistente nel responsabilizzare e coinvolgere i consumatori nell'economia post-pandemia, rendendoli attori chiave di una ripresa sostenibile e rafforzando in tal modo la competitività dell'economia dell'UE e del mercato unico; PONE L'ACCENTO sul contributo che la politica dei consumatori apporta alla ripresa, rafforzando il legame intrinseco tra fiducia dei consumatori e crescita economica;
8. INCORAGGIA gli Stati membri a sostenere i consumatori affinché assumano un ruolo attivo nella transizione verde, promuovendo la produzione e il consumo sostenibili, anche attraverso l'adozione di soluzioni innovative che contribuiscano a rafforzare la competitività e la leadership globale dell'UE e tramite l'educazione e l'informazione dei consumatori; SOTTOLINEA che i prodotti sostenibili dovrebbero essere disponibili e accessibili, anche sotto il profilo dei prezzi, a tutti i consumatori;
9. EVIDENZIA l'esigenza di responsabilizzare i consumatori attraverso informazioni mirate, chiare, armonizzate e affidabili sull'impatto ambientale, ad esempio sull'impronta di carbonio, nonché sulle caratteristiche circolari dei beni, compresi i prodotti alimentari e i servizi, favorendo la messa a punto di informazioni a misura di consumatore ed evitando nel contempo un sovraccarico di informazioni e oneri eccessivi per le imprese; ACCOGLIE CON FAVORE l'intenzione della Commissione di proporre misure volte a promuovere il consumo sostenibile migliorando il diritto dei consumatori a informazioni precise ed efficaci e intese a proteggerli meglio da determinate pratiche, come le dichiarazioni di ecocompatibilità non comprovate e il greenwashing;
10. SOTTOLINEA la necessità di ridurre l'impronta ecologica dei consumatori promuovendo l'allungamento della durata di vita e la durabilità dei prodotti, l'adeguata manutenzione, la riparabilità e il riciclaggio, e prevenendo nel contempo l'obsolescenza prematura, anche per quanto riguarda i software; ACCOGLIE CON FAVORE l'intenzione della Commissione di affrontare tali questioni nelle prossime proposte legislative pertinenti;
11. RICONOSCE il ruolo dei consumatori nei nuovi modelli imprenditoriali che potrebbero ottimizzare l'efficienza e la sostenibilità di beni e servizi, quali la condivisione, il leasing o la rifabbricazione dei prodotti, o la loro fornitura come servizio o come prodotti di seconda mano, in linea con gli obiettivi di un'economia circolare; SI COMPIACE dell'intenzione della Commissione di rafforzare il "diritto alla riparazione", in modo da consentire una riparazione più sistematica e agevole dei beni, anche oltre il periodo di garanzia, a un costo accettabile ed entro tempi ragionevoli per i consumatori;

12. SOTTOLINEA la necessità di garantire un ambiente digitale affidabile, sicuro ed equo per i consumatori tramite politiche appropriate, una legislazione adeguata alle esigenze future, capacità di applicazione e strumenti che tengano conto delle sfide poste dall'era digitale, consentano di fornire beni e servizi verdi e più sicuri tramite l'innovazione e garantiscano un livello equivalente di protezione dei consumatori online e offline;
13. SOSTIENE l'intenzione della Commissione di rivedere la direttiva relativa alla sicurezza generale dei prodotti<sup>12</sup> al fine di creare pari condizioni di sicurezza per i prodotti online e offline migliorando i sistemi di richiamo, attuazione delle norme e tracciabilità, con l'obiettivo di garantire che tutti i prodotti immessi sul mercato unico siano sicuri;
14. EVIDENZIA l'importanza di istituire un chiaro quadro in materia di responsabilità per le piattaforme online, compresa l'adozione di misure adeguate per contrastare efficacemente le pratiche commerciali fraudolente, sleali e ingannevoli e la vendita di beni e servizi non conformi e pericolosi attraverso le piattaforme online; ACCOGLIE CON FAVORE e INCORAGGIA, a tale proposito, un dialogo regolare tra la Commissione e tali piattaforme;
15. SOTTOLINEA la necessità di coerenza e di una chiara interazione tra il diritto dell'UE in materia di protezione dei consumatori e il diritto dell'UE in materia di mercati digitali, tenendo conto, in particolare, della proposta di legge sui servizi digitali<sup>13</sup> e della legge sui mercati digitali<sup>14</sup>, al fine di stabilire un livello elevato di protezione dei consumatori per quanto riguarda i loro diritti, l'accesso a beni e servizi, compresi quelli transfrontalieri, la trasparenza, la responsabilità e un ambiente digitale sicuro, e di chiarire e rafforzare la responsabilità degli intermediari online, in particolare delle piattaforme online;

---

<sup>12</sup> Direttiva 2001/95.

<sup>13</sup> Docc. 14124/20 + ADD 1-3 + REV 1.

<sup>14</sup> Docc. 14172/20 + ADD 1-4.

16. INCORAGGIA la revisione degli orientamenti sull'attuazione e l'applicazione della direttiva sulle pratiche commerciali sleali<sup>15</sup> e della direttiva sui diritti dei consumatori<sup>16</sup>, al fine di chiarirne l'applicazione alle nuove pratiche commerciali, in particolare nel settore dell'economia digitale e dei social media; SI COMPIACE dell'intenzione della Commissione di utilizzare una serie di strumenti elettronici innovativi che dovrebbero sostenere gli organismi competenti, quali le autorità nazionali e le organizzazioni dei consumatori, nell'individuazione delle pratiche commerciali illegali online;
17. SOSTIENE FERMAMENTE l'approccio della Commissione volto a rispondere alle esigenze specifiche dei consumatori, tenendo conto delle loro vulnerabilità, al fine di garantire che nessuno sia lasciato indietro; PONE L'ACCENTO sulla necessità di promuovere campagne di sensibilizzazione inclusive e consulenza locale per rafforzare la protezione dei consumatori online e offline; SOTTOLINEA l'importanza di sostenere i servizi di consulenza in materia di debito e di consulenza finanziaria preventiva, nonché di prendere in considerazione meccanismi di alleggerimento;
18. SOTTOLINEA come la trasformazione dinamica e rapida dei servizi finanziari al dettaglio, che offre ai consumatori nuovi canali e prodotti digitali, richieda approcci legislativi e comportamentali per tutelare gli interessi dei consumatori; METTE IN RISALTO l'esigenza di rafforzare la protezione dei consumatori vulnerabili che devono ricorrere al credito per acquistare beni e servizi essenziali, quali l'assistenza sanitaria, l'istruzione e i servizi pubblici;
19. APPOGGIA l'intenzione della Commissione di rivedere la direttiva sul credito al consumo<sup>17</sup> e la direttiva concernente la commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori<sup>18</sup>, in particolare al fine di rafforzare la protezione dei consumatori mediante l'attuazione di misure specifiche volte a prevenire la misinformazione dei consumatori, il sovraindebitamento e l'esclusione sociale, ad esempio chiarendo i requisiti in materia di affidabilità creditizia; INCORAGGIA la Commissione a esaminare le modalità atte a proteggere i consumatori dal sovraindebitamento quando contraggono determinati tipi di prestiti; SOTTOLINEA la necessità che i consumatori ricevano informazioni precontrattuali chiare, sufficienti e adeguate per compiere scelte informate, evitando nel contempo un sovraccarico di informazioni;

---

<sup>15</sup> Direttiva 2005/29.

<sup>16</sup> Direttiva 2011/83.

<sup>17</sup> Direttiva 2008/48.

<sup>18</sup> Direttiva 2002/65.

20. EVIDENZIA che, unitamente alle autorità nazionali, la società civile, e in particolare le organizzazioni dei consumatori e i rappresentanti delle imprese, svolge un ruolo significativo nella definizione della politica di protezione dei consumatori, mirando a una relazione reciprocamente vantaggiosa, in particolare in merito alla transizione verde e alla trasformazione digitale, e garantendo una più ampia partecipazione alla formulazione e all'attuazione della protezione dei consumatori a livello dell'UE e nazionale; METTE IN RISALTO l'esigenza di sfruttare appieno il potenziale delle organizzazioni dei consumatori al fine di tutelare meglio gli interessi collettivi dei consumatori e contrastare i rischi diffusi di pregiudizio ai consumatori;
21. SOTTOLINEA l'importanza di un efficace regime di cooperazione in materia di applicazione delle norme e di adeguati meccanismi di ricorso per consentire ai consumatori di effettuare transazioni all'interno del mercato unico senza ostacoli e con fiducia, anche a livello transfrontaliero;
22. CHIEDE un coinvolgimento attivo nella rete di cooperazione per la tutela dei consumatori<sup>19</sup>, efficaci meccanismi alternativi di risoluzione delle controversie, compresa la piattaforma per la risoluzione delle controversie online, e un sostegno costante alla rete dei centri europei dei consumatori;
23. CHIEDE un'applicazione rigorosa ed efficace delle norme dell'UE in materia di protezione dei consumatori, così da favorire la fiducia dei consumatori contrastando le varie pratiche discriminatorie che limitano le loro scelte e l'accesso a beni e servizi;
24. CHIEDE la corretta attuazione delle recenti norme dell'UE in materia di protezione dei consumatori, quali la direttiva sulla vendita di beni<sup>20</sup>, la direttiva sui contratti digitali<sup>21</sup>, la direttiva per una migliore applicazione e una modernizzazione delle norme<sup>22</sup> e la direttiva relativa alle azioni rappresentative<sup>23</sup>, che contribuiranno al corretto funzionamento del mercato unico;
25. CHIEDE lo sviluppo di una cooperazione efficace con i paesi terzi al fine di garantire la sicurezza dei prodotti immessi sul mercato unico e l'accesso dei consumatori a prodotti sicuri sia online che offline;

---

<sup>19</sup> Istituita a norma del regolamento (UE) 2017/2394.

<sup>20</sup> Direttiva 2019/771.

<sup>21</sup> Direttiva 2019/770.

<sup>22</sup> Direttiva 2019/2161.

<sup>23</sup> Direttiva 2020/1828.

26. INVITA la Commissione a presentare proposte specifiche sull'intelligenza artificiale che seguano un approccio basato sui rischi e proporzionato e garantiscano un elevato livello di protezione dei consumatori, mirando alla trasparenza, alla responsabilità, alla comprensibilità, alla verificabilità e alla sicurezza; CHIEDE meccanismi volti a garantire un'applicazione efficace da parte delle autorità competenti, nonché misure adeguate sull'uso sicuro, affidabile ed etico dei sistemi algoritmici, tenendo conto delle strategie nazionali; APPROVA la particolare attenzione rivolta dalla Commissione alla tutela dei diritti fondamentali, quali la non discriminazione, in questo particolare contesto;
27. CHIEDE una cooperazione ampia ed efficiente tra le autorità nazionali e tutte le parti interessate dalla politica dei consumatori, compresa la società civile, e tra le organizzazioni dei consumatori nazionali ed europee e la Commissione; RIBADISCE il ruolo vitale delle organizzazioni dei consumatori e il loro compito essenziale di fornire consulenza nonché di sostenere e difendere le esigenze specifiche dei consumatori e di tutelare i loro interessi, anche attraverso il processo di normazione, al fine di realizzare un'economia sociale di mercato più equilibrata;
28. SOSTIENE l'intenzione della Commissione di istituire un nuovo sistema di governance per orientare l'attuazione della nuova agenda dei consumatori coinvolgendo gli Stati membri e tutti gli altri portatori di interessi in un ciclo annuale; ACCOGLIE CON FAVORE la creazione di un nuovo gruppo consultivo per la politica dei consumatori atto a riunire la società civile, comprese le organizzazioni dei consumatori, l'industria e il mondo accademico; ATTENDE CON INTERESSE il nuovo quadro di valutazione delle condizioni dei consumatori per il 2021, che garantirà una migliore governance della nuova agenda dei consumatori;
29. RICONOSCE la necessità di stanziare le risorse necessarie per attuare la nuova agenda dei consumatori e le politiche nazionali in materia di consumatori, segnatamente attraverso il programma per il mercato unico 2021-2027, in particolare il suo obiettivo relativo ai consumatori;
30. INVITA tutte le parti a cooperare in modo efficiente per garantire la rapida attuazione e l'efficace monitoraggio della nuova agenda dei consumatori e, se del caso, a effettuare una riflessione periodica su come adattarla alle nuove circostanze ed esigenze.