

Consulenza ed assistenza
per i consumatori
in Europa



Centro Europeo Consumatori Italia

LA RETE DI COOPERAZIONE PER LA TUTELA DEI CONSUMATORI



CONSUMER PROTECTION

COFINANZIATO DA:



AUTONOME PROVINZ BOZEN SÜDTIROL
PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO ALTO ADIGE
PROVINCIA AUTONOMA DE BULSAN SÜDTIROL



Comunemente identificata con l'acronimo CPC (Consumer Protection Cooperation) Network la rete, composta dalle autorità che in ciascun Paese dell'UE sono responsabili dell'applicazione delle norme che tutelano i consumatori, è stata istituita dal Regolamento (CE) n. 2006/2004 con l'obiettivo di proteggere gli interessi economici dei consumatori che acquistano oltre i confini nazionali. Il regolamento proceduralizza un meccanismo reciproco di assistenza tra le autorità nazionali che hanno la possibilità di scambiarsi informazioni e cooperare con i loro omologhi negli altri paesi dell'UE per far cessare o vietare, all'occorrenza sanzionandoli, tutti quei comportamenti delle imprese che violano le normative europee a tutela dei consumatori. La necessità di agevolare la cooperazione delle autorità e rendere più rapido ed efficace il meccanismo di assistenza investigativa ed esecutiva tra le autorità nazionali, in particolare nei contesti digitali, ha poi indotto il legislatore europeo ad ampliare, consolidandoli, i poteri della rete di cooperazione mediante l'adozione del Regolamento (UE) 2017/2394, applicato dal 17 gennaio 2020.

AMBITO DI APPLICAZIONE E DI INTERVENTO

Il nuovo regolamento codifica procedure e meccanismi rafforzati di assistenza reciproca e di allerta atti a contrastare le violazioni delle norme che tutelano i consumatori a livello transfrontaliero quali quelle relative alle pratiche commerciali scorrette, all'e-

commerce, alla garanzia legale di conformità dei prodotti, ai diritti dei passeggeri, al trattamento dei dati personali, al credito al consumo ed il cui elenco completo è allegato al regolamento stesso.

La Rete CPC, che può agire anche nei confronti di pratiche illecite già cessate, interviene nei casi di **infrazioni intra-UE** (i consumatori colpiti risiedono in un Paese UE diverso da quello in cui è stabilita l'impresa o ha avuto origine il comportamento illecito), **infrazioni diffuse** (i consumatori colpiti risiedono in almeno due Paesi dell'UE), **infrazione diffusa avente una dimensione unionale** (i consumatori colpiti risiedono in almeno due terzi degli Stati membri e insieme rappresentano almeno i due terzi della popolazione dell'Unione).

POTERI DELLE AUTORITÀ COMPETENTI E PROCEDURE

Il meccanismo di assistenza reciproca consente che l'autorità nazionale, per indagare su una infrazione transfrontaliera, possa avvalersi dell'ausilio delle autorità del Paese in cui informazioni e prove devono essere ottenute; a queste ultime inoltre potranno essere demandate l'adozione di misure necessarie a fare cessare o vietare l'infrazione e l'adozione di misure di esecuzione per il tramite dell'ufficio unico di collegamento ovvero dell'ufficio cui, a livello nazionale, è conferita la responsabilità di coordinare l'applicazione del regolamento. In Italia, il ruolo di ufficio unico di collegamento è svolto dal Ministero dello Sviluppo Economico.

Per garantire una cooperazione efficace, il regolamento dota le autorità della Rete CPC di poteri di indagine e di esecuzione; le stesse, infatti, possono richiedere informazioni a qualsiasi soggetto, pubblico o privato del proprio Paese, accedere a dati e documenti rilevanti per l'indagine effettuando anche ispezioni presso i locali o altre proprietà del soggetto interessato dall'indagine al fine di acquisire le prove necessarie per l'accertamento dell'infrazione. Possono, inoltre, monitorare il comportamento degli operatori commerciali o acquisire prove effettuando acquisti campione, i cosiddetti "*mystery shopping*", e verificare l'osservanza delle norme a tutela del consumatore in determinati settori del mercato attraverso indagini a tappeto ("*sweeps*"). Le autorità dispongono, inoltre, di importanti poteri di esecuzione tra cui il potere di obbligare il soggetto responsabile dell'infrazione non solo a cessare la condotta illecita ma anche ad adottare misure idonee a risarcire i consumatori lesi.

Possono, infine, oscurare siti web o limitarne i contenuti e imporre sanzioni amministrative e pecuniarie ricorrendo, se del caso, ad altre autorità competenti.

È inoltre prevista una procedura *ad hoc* nel caso di infrazioni diffuse avente una dimensione unionale nella quale è la stessa Commissione europea a dare impulso e coordinare l'attività di indagine.

SEGNALAZIONI ESTERNE

Il Regolamento (UE) 2017/2394 inoltre, introduce un nuovo sistema di segnalazione delle violazioni attraverso le cosiddette **“segnalazioni esterne”** effettuate da organismi appositamente designati dagli Stati Membri cui è conferito non solo il compito di informare la Rete CPC su una sospetta infrazione indicando i motivi che giustificerebbero l'avvio di un'indagine, ma anche di verificare se le misure adottate dall'operatore commerciale interessato soddisfano gli impegni dallo stesso assunti per porre fine all'infrazione ed eventualmente risarcire i consumatori lesi. In Italia, la facoltà di formulare una segnalazione alle autorità competenti degli Stati membri interessati e alla Commissione circa le presunte infrazioni è stata conferita anche al Centro Europeo Consumatori Italia.

CONTATTI

Sede centrale di Roma

Tel. +39 06 44238090 - Fax +39 0644170285

info@ecc-netitalia.it

www.ecc-netitalia.it

Sede transfrontaliera di Bolzano

Tel. +39 0471 980939 - Fax +39 0471 980239

info@euroconsumatori.org

www.euroconsumatori.org

Questo opuscolo informativo è stato finanziato dal programma per la tutela dei consumatori dell'Unione Europea (2014 - 2020).

Il contenuto di questo opuscolo rappresenta il punto di vista degli autori che ne sono gli unici responsabili; non può essere in alcun modo considerato come manifestazione del punto di vista della Commissione Europea e/o dell'Agenzia Esecutiva per i consumatori, la salute, l'agricoltura e la sicurezza alimentare o di alcun altro organismo dell'Unione Europea. La Commissione Europea e/o l'Agenzia esecutiva non accettano responsabilità per qualsiasi uso che potrebbe essere fatto delle informazioni ivi contenute.

PROGETTO GESTITO DA:

