



European Consumer Centre Italy

EUROPA CONSUMI

settimanale di informazione a cura del Centro Europeo Consumatori Italia

Anno 4 - Numero 12 - 8 giugno 2009



Ministero dello Sviluppo Economico

DG MCCVNT



DG SANCO



Provincia Autonoma di Bolzano

"eYouGuide": i tuoi diritti online, parola di Viviane Reding e Meglena Kuneva

Annunciato qualche settimana fa il nuovo sito dedicato al mondo digitale dalla Commissione Europea, e presentato dalle due commissarie (DG Information Society, DG SANCO) come una iniziativa congiunta, a sostegno dello sviluppo online del Mercato Unico e della tutela senza frontiere dei diritti dei consumatori. La nuova guida online raccoglie una proposta presentata dal Parlamento europeo nel 2007, affrontando problematiche come i diritti nei confronti dei provider a banda larga, gli acquisti online, il download di musica e la tutela dei dati personali, ma anche i contenuti illegali e quelli offensivi, il web-streaming, i network sociali e le helplines.

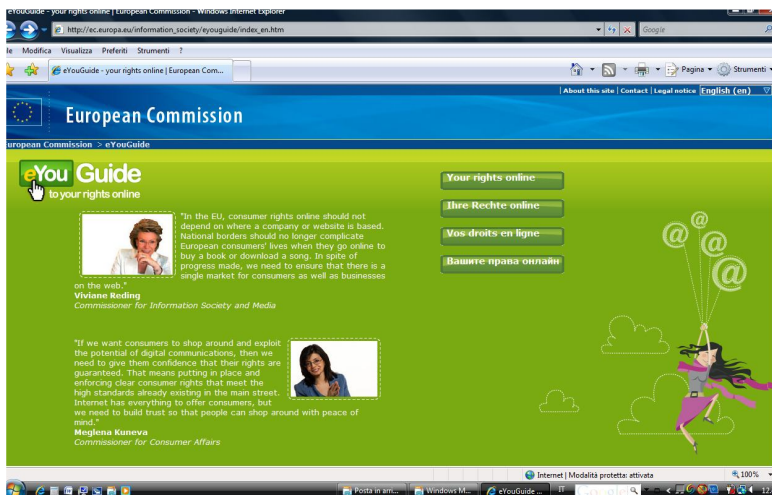
Lo ha evidenziato chiaramente l'Eurobarometro pubblicato a Maggio 2009 che ha messo sotto la lente di ingrandimento la vocazione alle transazioni online dei cittadini europei. A fronte di una penetrazione di Internet che avanza rapidamente, l'online shopping soffre ancora di una mancanza di fiducia da parte dei consumatori: "Sebbene il 48,5% delle famiglie europee disponga di un collegamento internet a banda larga, da una nuova inchiesta dell'Eurobarometro emerge che molti consumatori si astengono dal fare transazioni online a causa di una persistente mancanza di fiducia.

Solo il 12% degli utilizzatori europei del web, infatti, si sente sicuro nel fare transazioni via Internet mentre il 39% nutre seri dubbi circa la sicurezza ed il 42% non osa nemmeno effettuare transazioni finanziarie online. Il 65% degli utilizzatori di internet nell'Unione europea non sa a chi rivolgersi per ottenere informazioni e consigli sugli acquisti online transfrontalieri all'interno dell'UE.

Un terzo dei consumatori prenderebbe in considerazione l'ipotesi di acquistare online merci provenienti da altri stati perché meno costose e di migliore qualità ma soltanto il 7% lo fa veramente. Fornire ai consumatori informazioni chiare sui loro diritti ne accrescerà la fiducia, il che, a sua volta, contribuirà a sfruttare appieno il potenziale economico del mercato unico europeo online, il cui fatturato totale è pari a circa 106 miliardi di Euro.

Una guida ai diritti dei consumatori oggi

La " eYouGuide" si trova all'indirizzo Internet: http://ec.europa.eu/information_society/eyoguide/index_en.htm



La " eYouGuide" spiega quali siano i diritti concreti dei consumatori europei che navigano sul web o che fanno acquisti online, grazie a 25 anni di norme di tutela dei consumatori UE. Anche nel mondo di Internet i consumatori europei hanno diritto a: * ricevere informazioni chiare e preci-

www.ecc-netitalia.it

Centro Europeo Consumatori ECC-Net Italia

Roma- Via G. M. Lancisi, 31 - 00161 tel. (+39) 06 44238090 - e-mail: info@ecc-net.it

Bolzano- Via Brennero, 3- 39100 tel. (+39) 0471 980930 e-mail: bolzano@ecc-net.it

se sui prezzi e sulle condizioni prima di procedere ad un acquisto;

* decidere se e come debbano essere elaborati i propri dati personali;

* esigere che la merce ordinata sia consegnata entro 30 giorni dall'acquisto;

* beneficiare di un periodo di riflessione di almeno 7 giorni lavorativi dopo l'acquisto durante il quale è ancora possibile cambiare idea;

* pretendere una garanzia minima di 2 anni sui prodotti acquistati;



* essere tutelati da venditori disonesti e contro termini contrattuali fraudolenti o pratiche commerciali sleali. I consumatori possono stare certi che tali diritti si applicano a tutti i siti web che terminano con il suffisso ".eu". A differenza dei siti web che terminano con .com o .net, infatti, un sito web che termina con .eu deve essere registrato da una persona o da una società con sede in uno dei 27 Stati membri dell'UE e soggetta alla normativa UE. Inoltre, il sito "eYouGuide" offre dettagliate informazioni sul rispetto dei diritti di autore nel download e nell'utilizzazione di risorse presenti online (foto e filmati, musica, software ecc.), per tutti quei casi ove non sia chiaramente individuabile una violazione del copyright o una diffusione abusiva di tali contenuti.

A tutti i nostri lettori suggeriamo di consultare il sito e segnalarlo nella propria agenda dei preferiti: oltre a dare una buona informazione di base, è un utilissimo strumento di consultazione utilizzabile "al bisogno" in caso di dubbi sulla tutela offerta dalle norme europee che si applicano al contesto digitale.

Una "Agenda digitale" per i diritti dei consumatori di domani

Le commissarie Reding e Kuneva hanno sottolineato anche l'esistenza di disparità fra le norme UE, agendo sulle quali con opportuni interventi di armonizzazione la

fiducia del consumatore ed il mercato unico per le imprese possono essere ulteriormente migliorati. In una "Agenda digitale" comune, le due commissarie hanno fissato otto priorità per una possibile azione comunitaria, che riportiamo di seguito:

1. Lottare contro lo spam mediante sanzioni civili e penali di efficacia equivalente in tutti gli Stati membri dell'Unione e nelle nazioni limitrofe. Un "divieto delle comunicazioni indesiderate" fa parte della legislazione UE fin dal 2003 ma il 65% degli europei continua a lamentarsi di troppi casi di spamming. Mentre il 19,8% delle comunicazioni indesiderate proviene complessivamente dagli USA e il 9,9% dalla Cina, il 23,4% è di provenienza europea con Italia (3%), Spagna (2,9%), Regno Unito (2,7%) e Germania (2,4%) fra le "Top 12". A ciò si aggiungono due paesi vicini dell'UE: la Turchia (4,4%) e la Russia (6,4%).

2. Assicurare che per i consumatori non abbia importanza da quale paese europeo provenga il contenuto digitale (musica, giochi, film, libri), spianando la strada a regimi di licenze multiterritoriali per il contenuto online.

3. Dare ai consumatori la certezza di ciò che possono e non possono fare con canzoni, video e film protetti da copyright che scaricano da Internet, mettendo fine all'attuale frammentazione di leggi sulla "riproduzione privata".

4. Estendere i principi delle norme di tutela dei consumatori in modo da includere gli accordi di licenza di prodotti come il software di protezione contro i virus, i giochi ed altro contenuto concesso in licenza. Gli accordi di licenza dovrebbero garantire ai consumatori gli stessi diritti fondamentali di cui godono quando acquistano una merce, ovvero il diritto di ottenere un prodotto a condizioni commerciali eque.

5. Garantire che i programmi di tutela della riservatezza connessi ad offerte online siano adeguatamente diffusi ed a condizioni contrattuali eque.

6. Completare ed integrare le norme frammentarie ed incomplete sulla e-accessibilità per facilitare ai disabili (15% della popolazione dell'UE) l'utilizzo di siti web, pagamenti elettronici ed altri servizi online.

7. Valutare le possibilità di incrementare la fiducia nei pagamenti online, inclusi modelli sicuri quali i sistemi di rimborso dei pagamenti effettuati con carta di credito in modo che i clienti possano, come ultima risorsa, fare annullare pagamenti effettuati a commercianti disonesti.

8. Collaborare con l'industria e le associazioni di consumatori in modo da mettere a punto un sistema europeo di marchi di fiducia per i siti web di vendita al dettaglio rispondenti alle migliori pratiche.

Le premesse per un visibile miglioramento delle condizioni attuali ci sono: molto dipenderà dal livello di consapevolezza e responsabilità dei consumatori, ma anche dalla buona volontà delle imprese che non solo alle norme ma anche alle "raccomandazioni" dovranno dare attuazione fedele e non pretestuosa.

Per maggiori informazioni, è sempre a vostra disposizione il Centro Europeo Consumatori ECC-Net Italia.