

Edizione Speciale: diffondiamo il notiziario Europeo ECC



FACTSHEET

The European Consumer Centres Network: ECC-Net



September 2006

Fornire informazione e supporto ai consumatori che acquistano in tutta Europa

I consumatori devono essere in grado di trarre vantaggio dalle migliori offerte in Europa e sentirsi sereni nel fare acquisti nazionali e transfrontalieri.

L'ECC-Net è un network di dimensione europea che fornisce informazione sugli acquisti transfrontalieri, assicura che i consumatori siano consapevoli dei loro diritti e dà supporto nel caso di reclamo.

CONTESTO E BISOGNO DI AGIRE A LIVELLO EUROPEO

1. Cosa è l'acquisto transfrontaliero?

- E' ogni acquisto fatto da un cittadino europeo, sia di persona che a distanza, da venditore o fornitore collocato in un altro Stato Membro.

2. Perché l'Europa incoraggia i consumatori ad acquistare oltre i confini nazionali?

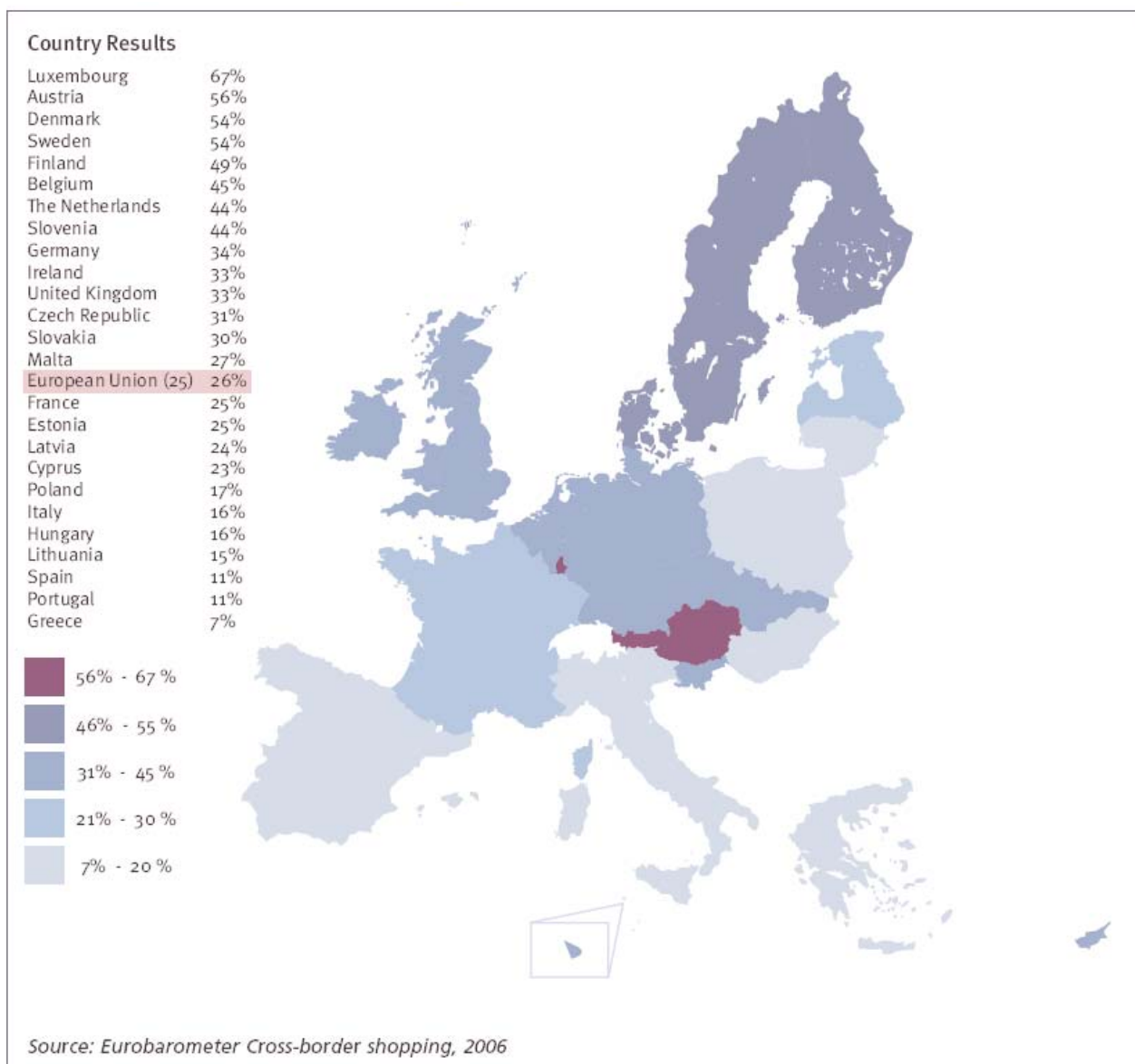
- Grazie al Mercato Interno europeo, l'introduzione dell'Euro e gli sviluppi dell'*online shopping*, sono scomparse le barriere pratiche per i cittadini che fanno acquisti in altre nazioni europee.
- Ci sono 450 milioni di cittadini in EU che giocano un ruolo economico estremamente importante - il denaro speso per beni di consumo e servizi è almeno il 60% del prodotto interno lordo nell'Europa allargata a 25..
- Al momento solo un consumatore su quattro coglie l'opportunità di acquistare beni e servizi da commercianti di altri paesi, come indicato nei dati della prossima

pagina. Comunque, l'interesse negli acquisti transfrontalieri cresce - ben più di metà dei cittadini considera questa ipotesi per il futuro.

3. Quali sono le barriere agli acquisti transfrontalieri?

- I consumatori non hanno lo stesso livello di fiducia nei venditori situati in altri Stati Membri. Più di metà dei consumatori crede che i venditori di altri stati siano meno propensi a rispettare le leggi a tutela dei consumatori, rispetto a quelli del proprio paese.
- Molti consumatori sono tagliati fuori dagli acquisti transfrontalieri se questo implica l'uso di un'altra lingua. Solo un terzo dei consumatori desidera fare acquisti in un'altra lingua.
- Le persone non conoscono le risorse ed il supporto a loro disposizione - due europei su tre hanno detto che non saprebbero dove chiedere informazioni e consigli sul consumo transfrontaliero.

Percentuale di cittadini europei che fanno acquisti transfrontalieri



I dati principali

- In una ricerca del 2004, ben oltre la metà dei consumatori EU hanno dichiarato che utilizzerebbero un network per i consumatori, per avere informazioni sulla risoluzione del contenzioso e oltre il 50% che lo utilizzerebbero per presentare e seguire un reclamo.
- Nel 2005, la rete ECC-Net ha ricevuto oltre 42.000 richieste di informazione, reclami e contenziosi.
- Il maggior numero di reclami pervenuti al network viene da passeggeri aerei, costituendo circa il 10% del numero totale di casi gestiti nel 2005.

LE AZIONI DELL'UE

1. Cosa è l'ECC-Net e quando è nato?

- Per assistere i cittadini europei nelle materie del consumo transfrontaliero, nel 2005 l'UE ha lanciato il network dei Centri Europei Consumatori (ECC-Net). Il network già conta 26 Centri, che lavorano insieme per informare i cittadini e assisterli nella risoluzione dei reclami transfrontalieri e del contenzioso; per la fine del 2006, ci saranno centri in tutti i 25 Stati Membri, più Islanda e Norvegia.

2. Quali sono le attività ed i servizi ECC-Net?

- L'ECC-Net informa i consumatori sulle opportunità offerte dal Mercato Interno, fornendo informazione sia sulle leggi nazionali che su quelle europee.
- Dà consigli e supporto ad ogni individuo con un reclamo o un contenzioso da risolvere. Per farlo, il Centro ECC che è contattato dal consumatore lavora insieme con l'ECC del paese dove il problema si è originato.
- Quando necessario, il network fornisce ai cittadini servizi di traduzione per la soluzione del problema.

- Frequentemente, il Centro ECC aiuta il consumatore che ha un reclamo a raggiungere un accordo tramite la Risoluzione Alternativa delle Controversie (ADR). I sistemi ADR sono meccanismi per la risoluzione extragiudiziale (senza ricorso cioè al tribunale) condotti da terzi neutrali come mediatori, conciliatori e arbitri.

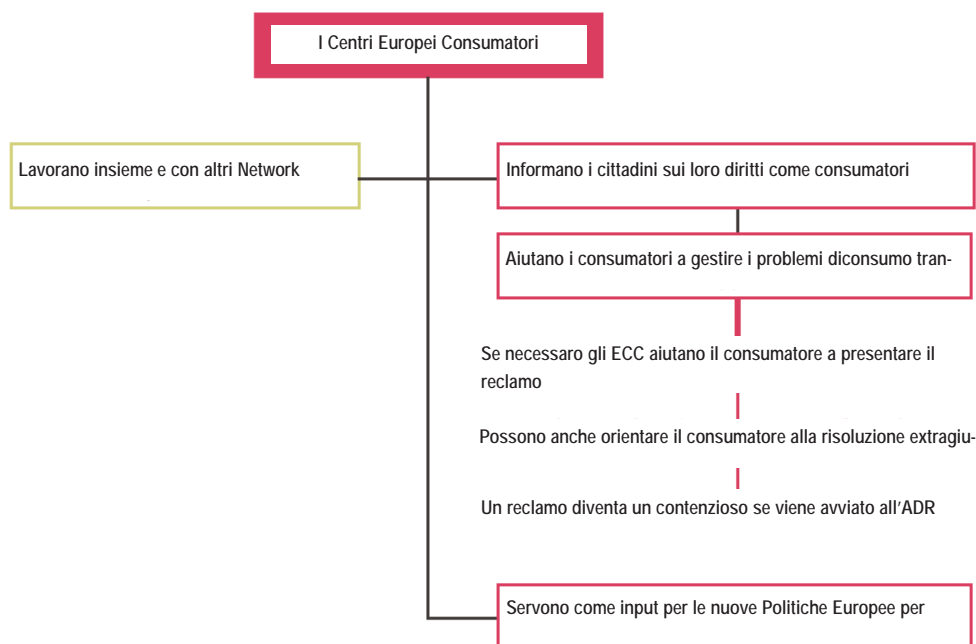
- L'ECC-Net coopera con altri network di livello europeo che forniscono informazioni essenziali sulla legislazione Europea e Nazionale - Il Network Giudiziale Europeo si interessa di migliorare l'implementazione della legislazione civile e commerciale, SOLVIT si occupa di problemi sorti dalla mancata applicazione delle regole del Mercato Interno e FIN-NET è una rete per la risoluzione extra-giudiziale dei reclami nei servizi finanziari.

- Fornendo un feedback diretto su questioni specifiche di interesse dei consumatori, l'ECC-Net fornisce anche un valido input alla Commissione Europea per le Politiche dei consumatori.

3. Come è finanziato l'ECC-Net?

- L'ECC-Net è co-finanziato dagli Stati Membri e dall'UE. Nel 2006, l'UE ha contribuito con circa 4 milioni di Euro per supportare i Centri Europei Consumatori.

Attività dei Centri Europei Consumatori



ESEMPI DI AZIONI CONCRETE

- Un consumatore francese ordinò una macchina fotografica digitale da un venditore tedesco su Internet. Pagò in anticipo e il venditore disse che sarebbe stata spedita, ma non arrivò mai. Il consumatore si mise in contatto con l'ECC francese, che trasferì i documenti al Centro ECC tedesco. Grazie all'intervento dei centri, fu spedita un'altra macchina fotografica.
- Un consumatore italiano acquistò un prodotto da un venditore lituano su Internet. Pagò in anticipo, ma non ricevette il suo prodotto. Il consumatore si mise in contatto con il centro ECC in Lituania, che assicurò che il prodotto fosse infine consegnato.
- Nel luglio 2005, un consumatore finlandese ordinò un paio di prodotti per il valore di circa € 70 da un venditore del Regno Unito, ma non arrivarono. Nel febbraio 2006, il Centro ECC dell'UK fu interessato della cosa e contattò il venditore, ricordandogli i suoi obblighi in base alla Direttiva sulle Vendite a Distanza. Così il cliente ricevette i beni ordinati, più un regalo.
- Un consumatore del Regno Unito acquistò un IPOD da un venditore Internet francese. Quattro giorni dopo il bene arrivò, ma era difettoso e il cliente contattò immediatamente il venditore. Ci fu un disaccordo su cosa dovesse fare il venditore e il consumatore si rivolse al centro ECC del Regno Unito, che gli spiegò i suoi diritti di vedere il bene riparato o sostituito. Come risultato, il venditore si persuase a rimborsare completamente il bene difettoso.
- Il sig. T. fu approcciato da una società che vendeva multiproprietà a Gibilterra e ci si accordò. Tuttavia, quando vide il contratto, telefonò e scrisse nel tentativo di recedere. Gli avevano detto che c'era un periodo di 14 giorni per il recesso, ma poi la società glielo negò. Egli si mise in contatto con l'ECC del Regno Unito, che confermò i suoi diritti e lo aiutò a sottoporre il caso alla società della Carta di Credito con cui aveva agito. Egli dunque riuscì ad ottenere il pieno rimborso.

Un panorama storico

● 1991

La UE comincia a fondare gli eurosportelli per dare informazione ed assistenza sulle questioni transfrontaliere

● 2001

lancio del Network europeo Extragiudiziale (EEJ-NET) per aiutare i consumatori a risolvere il loro contenzioso tramite la Risoluzione Extragiudiziale delle Controversie (ADR)

● 2005

Unione degli Eurosportelli e dell'EEJ-Net per formare il Network dei Centri Europei Consumatori (ECC-Net).

Ulteriori informazioni

- DG SANCO Consumer Affairs
http://ec.europa.eu/consumers/index_en.htm
- European Consumer Centres Network
http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/index_en.htm
- FIN-NET: Consumer Complaints Network for Financial Services
<http://finnet.jrc.it/en/>
- SOLVIT: Effective Problem Solving in the Internal Market
http://ec.europa.eu/solvit/site/index_en.htm
- European Judicial Network
<http://www.ejn-crimjust.eu.int/>
- Unfair Commercial Practices Directive
http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/fair_bus_pract/index_en.htm
- Eurobarometers
http://ec.europa.eu/consumers/topics/facts_en.htm

Copyright: European Communities, 2008

Reproduction is authorised, except for commercial purposes, provided the source is acknowledged.

Directorate-General for Health and Consumer Protection
European Commission – B-1049 Brussels
http://ec.europa.eu/dgs/health_consumer/index_en.htm

This document has been financed by the European Commission under a contract with the company Cwentes KANTOR. It is intended for information purposes only and does not constitute official guidance from the Commission on the interpretation of EU laws or policies.

ISBN: 92-79-02795-6