

MERCATO UNICO DIGITALE: RISOLUZIONE DEL PARLAMENTO EUROPEO

Il Parlamento Europeo emana una risoluzione in vista del potenziamento del mercato unico digitale ed a sostegno dei diritti dei consumatori che vi si rivolgono – previsto lo smantellamento di Google.

"Il 27 novembre 2014, il Parlamento europeo ha emanato una risoluzione in materia di mercato unico digitale, al fine di agevolare e di disciplinare lo sviluppo, tenendo conto di tutti gli aspetti e le esigenze specifici del settore e di chi vi opera, soprattutto dei consumatori.

"Infatti, il mercato unico digitale è uno dei settori di maggior rilievo e dalle maggiori potenzialità nell'ambito dell'economia globale europea, soprattutto grazie alle grandi opportunità offerte dal commercio elettronico.

"I servizi offerti dal mercato unico digitale si ampliano e si evolvono in maniera esponenziale, sia rispetto alla tipologia ed alla quantità delle informazioni accessibili, sia circa il numero di piattaforme e dispositivi disponibili – computer, tablet, smartphone–.

Sostanzialmente, il mercato unico digitale comporta il miglioramento dell'accesso alle informazioni, la riduzione dei tempi e dei costi delle transazioni, una più ampia scelta per i consumatori, che possono di fatto comparare più offerte e scegliere la qualità migliore ed i prezzi più bassi. Inoltre, aumentano le opportunità professionali e commerciali sia per i consumatori che per le imprese, con un numero sempre crescente di nuovi posti di lavoro.

Tale settore è, allo stato, quello che offre maggiori potenzialità commerciali e pare rappresentare una delle occasioni di rilancio dell'economia. Fondamentale risulta, quindi, l'eliminazione delle barriere commerciali nazionali alle transazioni on line e la riduzione delle disparità digitali tra i vari Stati membri.

Questo, infatti, auspicano gli operatori commerciali del settore digitale, ma è anche la direzione nella quale stanno lavorando gli organismi politici nazionali ed europei. L'obiettivo principale è quello di contribuire ad una sempre maggiore unione fra le nazioni europee, agevolando lo sviluppo del mercato unico e, contestualmente, dell'economia.

Da anni, ormai, la Commissione, il Parlamento, il Consiglio europeo, ma anche i Governi degli Stati membri operano al fine di mettere a punto una strategia per una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva, caratterizzata da alti livelli di occupazione, produttività e coesione sociale.

Molti i provvedimenti finalizzati a definire un **quadro normativo integrato e stabile**, che garantisca sia lo sviluppo dell'attività di chi vi opera, sia un elevato livello di tutela dei consumatori.

Ma in considerazione della velocità con la quale il settore si evolve e data l'assenza di normativa che disciplini ancora molti degli aspetti e delle nuove fattispecie che via via si creano, urgono interventi e provvedimenti a ciò mirati, in quanto il progresso tecnologico ed economico non possono aspettare.

A conferma della fondamentale importanza che il settore riveste nell'economia globale e della necessità di interventi su vari fronti e a diversi livelli, il Parlamento invita, quindi, la Commissione, il Consiglio, gli Stati membri, per quanto attiene alle rispettive competenze, a progredire nel percorso di sviluppo del mercato unico digitale, emanando tutti i provvedimenti necessari a regolamentarne

ogni singolo aspetto e garantendo le tutele di tutti i soggetti coinvolti.

Uno degli aspetti di maggior rilievo della risoluzione è che ha avuto una notevole eco a livello mondiale, è l'invito espresso dal Parlamento alla Commissione a “**mettere in campo delle proposte atte a separare i motori di ricerca dagli altri servizi commerciali**”. Ciò significa che si prevede lo smantellamento del colosso USA della rete, Google, **nell'ottica specifica di garantire la concorrenza all'interno del mercato unico europeo.**

Si ricorda, a tale proposito, che nel novembre 2010 la Commissione aveva aperto un'inchiesta relativa alla posizione dominante di Google, al quale si contestava di privilegiare sulle proprie pagine i propri servizi specializzati a svantaggio dei motori di ricerca concorrenti.

UN E-COMMERCE CONSUMER FRIENDLY:

La rete dei Centri Europei per i Consumatori ECC- Net lancia il report sul commercio elettronico.

Informare i consumatori sui propri diritti quando acquistano online e monitorare regolarmente le pratiche commerciali degli e-shoppers sono attività che la rete dei Centri Europei per i Consumatori ECC-Net svolge da più di dieci anni.

Ed è proprio dalla pluriennale esperienza maturata sul campo che nasce il report sul commercio elettronico, che si prefigge il compito non solo di diffondere tra i consumatori la consapevolezza dei loro diritti quando acquistano in rete, ma di fornire anche ai commercianti che operano online un punto di riferimento rispetto alla vigente normativa, così soggetta a continui aggiornamenti.

Nei prossimi anni, milioni di persone, circa la metà della popolazione europea, acquisterà regolarmente su internet e l'Europa diventerà il più grande mercato nel mondo dell'e-commerce B2C.

Nel 2013, il 66% dei reclami gestiti dall'ECC-Net ha riguardato gli acquisti di beni e servizi attraverso internet, con un incremento del 6% rispetto al 2012; la mancata o ritardata consegna dei prodotti e la loro non conformità rappresentano i problemi più frequenti che vengono segnalati dai consumatori.

Il report si divide in due parti: la prima intende fornire ai professionisti, anche attraverso consigli pratici, utili strumenti per prevenire i problemi in cui più frequentemente incorrono i consumatori quando acquistano su internet. La stessa include, inoltre, una guida pratica sui “diritti chiave” dei consumatori applicabili in tutta Europa quali:

- il diritto ad ottenere una descrizione del prodotto o del servizio accurata e corrispondente alla realtà prima di essere contrattualmente vincolati;
- il diritto di ripensarci e recedere dal contratto entro 14 giorni dalla consegna del prodotto acquistato e di essere informato sull'esistenza di tale diritto;
- il diritto di ricevere la merce entro 30 giorni dall'ordine salvo che non si sia concordato un termine differente.

A completare il kit informativo, che aiuterà gli operatori commerciali a sviluppare la propria attività in internet e a fornire servizi a misura di consumatore, un quiz per testare le loro conoscenze in materia.

La seconda parte del report è dedicata, invece, ai consumatori e comprende dei consigli utili per evitare di correre rischi quando si acquista in rete ed un vademecum sulle “cose da sapere” prima, durante e dopo l'acquisto, quali:

- le indicazioni per individuare il professionista con cui si sta concludendo il contratto e, all'occorrenza, per poterlo rintracciare;
- le condizioni contrattuali che verranno applicate al contratto, ivi comprese l'esercizio del diritto di recesso e le disposizioni circa la restituzione dei beni;

Anche per il consumatore è stato predisposto un kit che include un compendio sui diritti riconosciuti dalla normativa europea ed un quiz per testarne la conoscenza.

La rete dell'ECC-Net che, gestendo annualmente innumerevoli reclami transfrontalieri, occupa una posizione primaria nella conoscenza dei problemi che i consumatori spesso si ritrovano ad affrontare quando acquistano oltre frontiera, con la realizzazione del report si prefigge il compito di rafforzare la fiducia dei consumatori nei confronti del mercato unico, anche attraverso una stretta collaborazione con i professionisti

del settore.

Il report è disponibile solo in inglese: clicca [qui](#) per la Parte 1 e [qui](#) per la Parte 2



[Invia una richiesta](#)



[Cancellati](#)

Centro Europeo Consumatori ECC-Net Italia

Roma - Viale degli Ammiragli, 91 - 00136 (+39) 06 44238090 email: info@ecc-netitalia.it

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

