

COMMISSIONE EUROPEA - DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE CONTRATTI DI CREDITO AL CONSUMO

L'iniziativa della Commissione europea ruota attorno a quattro iniziative sulla politica dei consumatori che la Commissione europea intende adottare nel 2020 e nel 2021:

- una comunicazione della Commissione su una nuova agenda europea dei consumatori e tre proposte legislative rispettivamente su:
- Responsabilizzazione dei consumatori nella transizione green;
- revisione della direttiva sui contratti di credito al consumo (2008/48 / CE);
- revisione della direttiva sulla sicurezza generale dei prodotti (2001/95 / CE).

1. La nuova agenda dei consumatori

La Commissione europea intende proporre entro la fine del 2020 una nuova agenda europea dei consumatori che definisca le principali priorità della politica dei consumatori nell'UE per gli anni a venire.

Questa consultazione include sia le questioni che emergono dall'impatto della crisi COVID-19 sulle aree chiave della protezione dei consumatori dell'UE, sia le priorità a medio-lungo termine che, secondo le opinioni degli intervistati, dovrebbero caratterizzare una futura strategia di politica dei consumatori. L'obiettivo generale è fare il punto su una serie di tendenze che influenzano i mercati di consumo e le relative sfide. La pandemia ha ulteriormente evidenziato alcune di queste tendenze, ad esempio il crescente utilizzo dei canali di vendita online e la necessità di garantire la sicurezza ai consumatori in questo contesto. La perturbazione economica associata alla crisi colpisce le famiglie e le imprese in tutti gli Stati membri. Poiché sono in atto misure per affrontare le conseguenze economiche e sociali e rilanciare l'economia europea, la necessità di fornire un quadro efficace dei diritti dei consumatori e garantire parità di condizioni tra le imprese rimane estremamente rilevante.

Problemi derivanti dall'impatto del Covid-19

Q1. Avete riscontrato uno dei problemi seguenti? In caso affermativo, quali sono a vostro avviso le questioni chiave a cui le politiche nazionali e dell'UE dovrebbero essere più preparate a rispondere?

- **Frodi e truffe online: la crisi del COVID-19 ha mostrato come i commercianti disonesti possano trarre vantaggio dalle paure dei consumatori e utilizzare mezzi digitali per pubblicizzare siti Web falsi, vendere prodotti con false affermazioni sulla salute o utilizzare la vendita sotto pressione per stabilire prezzi eccessivi;**
- **Violazione delle norme sulla sicurezza dei prodotti nel trading online;**
- **Maggiore vulnerabilità finanziaria dei consumatori, ad es. necessità di compensare la perdita di reddito derivante da un nuovo debito, incapacità di effettuare pagamenti programmati relativi ad affitto o mutui, credito al consumo, prestiti da familiari o amici, bollette telefoniche o di utilità;**
- **Mancanza di rispetto per le libertà civili, la privacy o gli standard di protezione dei dati dell'UE nelle misure degli Stati membri che affrontano la pandemia;**

- Non ho mai riscontrato problemi del genere ;
- **Altro Aumento della proposta di trading on line, in particolare su Forex, spingendo sulla possibilità di recupero perdite attraverso speculazioni.**

Q2. Le norme dell'UE danno ai passeggeri e ai viaggiatori il diritto al rimborso in denaro per i viaggi e i servizi di trasporto annullati. Il rimborso dell'intero importo del biglietto o del prezzo del pacchetto turistico è dovuto entro 7 giorni (aereo o per via navigabile), 14 giorni (autobus / pullman; viaggio tutto compreso) o 1 mese (treno). Ciò vale anche in caso di cancellazione per circostanze straordinarie.

Ritenete che in una situazione in cui le restrizioni ai viaggi in tutto il mondo hanno causato quasi l'interruzione dell'atto di viaggiare, come durante la pandemia Covid-19, dovrebbero essere applicate regole specifiche, come termini di rimborso più lunghi o rimborso sotto forma di voucher?

- No, non sono necessarie regole specifiche
- **Sì, dovrebbero essere applicate regole specifiche per situazioni senza precedenti come le restrizioni di viaggio in tutto il mondo**
- Non so

Q3. Attualmente si applicano scadenze diverse per il rimborso dei pacchetti viaggio e dei servizi di trasporto annullati. Inoltre, esiste una protezione in caso di insolvenza per i pacchetti viaggio, ma non per i servizi di trasporto individuali (ad esempio un volo). Ritenete che le norme dell'UE sui diritti dei passeggeri e dei viaggiatori nei regolamenti sui diritti dei passeggeri e nella direttiva sui pacchetti viaggio dovrebbero essere più allineate?

- Sì
- No, è opportuno avere regole diverse a seconda del mezzo di trasporto o del tipo di viaggio
- Non lo so

Q4. I diritti dei consumatori nei casi in cui i servizi (compresi i servizi di alloggio e gli eventi sportivi e culturali) vengono cancellati, in situazioni come la pandemia Covid-19, sono attualmente regolamentati a livello nazionale (ad eccezione, ad esempio, nei settori dei diritti dei passeggeri e pacchetti viaggio). L'UE dovrebbe armonizzare queste regole di protezione dei consumatori per la cancellazione dei servizi?

- **Sì, per tutti i settori in situazioni di forza maggiore (come Covid-19)**
- Sì, ma solo per specifici settori di attività in situazioni di forza maggiore
- Sì, per tutti i settori per qualsiasi tipo di annullamento dei servizi ai consumatori
- **Sì, ma solo per specifici settori di attività per qualsiasi tipo di annullamento dei servizi ai consumatori**
- No, dovrebbe essere lasciato al livello nazionale
- Non lo so

Priorità a medio-lungo termine per la futura strategia della politica dei consumatori dell'UE

Q5. La nuova agenda dei consumatori mira a presentare una visione comune delle priorità della politica dei consumatori per l'Unione e gli Stati membri. Quali dovrebbero essere a vostro avviso le principali priorità nei prossimi anni? (max. 3 risposte)

- **Aiutare i consumatori ad adattarsi a un consumo più sostenibile e rispettoso dell'ambiente**
- Supportare i consumatori affinché traggano vantaggio dalla crescente digitalizzazione
- **Protezione dei consumatori vulnerabili**
- Applicazione più efficace dei diritti dei consumatori
- **Strumenti più forti, più rapidi e convenienti per garantire che i consumatori ottengano un risarcimento quando necessario**
- Cooperazione con paesi extra UE
- Migliore allineamento tra la politica dei consumatori dell'UE e le priorità degli Stati membri
- Altro

Q6. Disponete di informazioni affidabili e/o strumenti di supporto sufficienti (come siti web o app per dispositivi mobili) per acquistare con sicurezza prodotti e servizi che sono veramente sostenibili per l'ambiente?

- Sì, riesco a trovare facilmente tali informazioni e spesso vi faccio affidamento per lo shopping sostenibile
- **No, è difficile per me trovare informazioni sufficientemente affidabili per scegliere prodotti/servizi sostenibili**
- Quando faccio acquisti, non guardo specificamente alle caratteristiche ambientali del prodotto
- Non lo so

Q7. Nell'ambiente digitale i commercianti possono raggiungere facilmente molti consumatori contemporaneamente e con offerte personalizzate. Tuttavia, i consumatori sono sempre più esposti a molte sfide, come prodotti non sicuri o pratiche commerciali sleali online. Come si può garantire al meglio che i consumatori abbiano la stessa protezione sia online che offline? (max. 3 risposte)

- Identificazione più chiara dei contenuti sponsorizzati
- **Informazioni sulla personalizzazione di offerte, prezzi e pubblicità**
- Miglioramento delle informazioni sui diritti dei consumatori nelle PMI e nell'industria europea
- Prevenzione dello sfruttamento dei pregiudizi dei consumatori, in particolare con pratiche basate sui dati
- **Dare ai consumatori la scelta se ricevere o meno contenuti di marketing e vendita personalizzati**
- **Fornire ai consumatori un controllo migliore sull'utilizzo dei propri dati per scopi di marketing e vendita**
- Stabilire regole chiare ed efficaci lungo la catena di fornitura relative alla sicurezza dei prodotti venduti online
- Altro

Q8. I consumatori vulnerabili sono particolarmente esposti al rischio di subire pratiche sleali. Quali fonti di vulnerabilità considerate particolarmente rilevanti? (max. 3 risposte)

- Basso reddito o potere d'acquisto delle famiglie
- Età
- Domicilio
- Isolamento sociale
- Genere
- Situazione sanitaria personale
- **Scarsa alfabetizzazione informatica**
- **Scarsa alfabetizzazione finanziaria**
- Accesso a Internet limitato
- **Basso livello di istruzione**
- Mancanza di conoscenze o abilità pratiche nella comprensione di condizioni contrattuali e offerte complesse
- Altro

Q9. Se siete sufficientemente consapevoli delle procedure di applicazione pubblica nel vostro paese/settore, quali sono, secondo voi, i principali ostacoli a un'efficace applicazione dei diritti dei consumatori (comprese le norme sulla sicurezza dei prodotti)? (max. 3 risposte)

- Mancanza di strumenti ad alta tecnologia per supportare le indagini e l'applicazione
- Mancanza di risorse finanziarie e umane sufficienti per le autorità di contrasto
- **Cooperazione limitata tra le autorità competenti a livello nazionale e dell'UE**
- **Cooperazione limitata tra le autorità competenti in diversi settori**
- Cooperazione limitata tra le autorità competenti e le organizzazioni dei consumatori
- **Mancanza di uno screening sistematico dei mercati e dei problemi dei consumatori**
- Mancanza di poteri legali specifici per le autorità competenti (in caso di sicurezza dei prodotti, mancanza di mystery shopping e potere di blocco dei siti web)
- Non lo so
- Altro

Q10. In che modo la Commissione può aiutare le organizzazioni dei consumatori e altre parti interessate a essere maggiormente coinvolte nell'elaborazione e nell'attuazione delle politiche a livello dell'UE? (max. 3 risposte)

- **Rafforzamento delle capacità attraverso una formazione mirata su funzioni specifiche (ad es. entità qualificate per i ricorsi collettivi, organismi che partecipano a segnalazioni esterne nel quadro del regolamento sulla cooperazione per la protezione dei consumatori (CPC), ecc.)**
- Rafforzamento delle capacità attraverso maggiori finanziamenti dell'UE sotto forma di sovvenzioni per azioni

- **Sviluppo delle capacità attraverso un migliore accesso agli strumenti elettronici partecipativi (ad esempio condivisione di informazioni, buone pratiche, ecc.)**
- Dare loro un ruolo consultivo più ampio e formale a livello dell'UE
- Dotarli di strumenti per impegnarsi in modo più proattivo con gli altri stakeholder
- Altro

2. Dare potere ai consumatori nella transizione green

Nell'ambito del nuovo piano d'azione per l'economia circolare, la Commissione intende proporre una revisione del diritto dei consumatori dell'UE per garantire che i consumatori ricevano informazioni affidabili e pertinenti sui prodotti nel punto di vendita, anche sulla loro durata e sulla disponibilità di servizi di riparazione, ricambio parti e manuali di riparazione. Considererà inoltre l'ulteriore rafforzamento della protezione dei consumatori contro il greenwashing e l'obsolescenza prematura, stabilendo requisiti minimi per etichette/loghi di sostenibilità e per strumenti di informazione.

Q1. In mezzo a un interesse sempre crescente per le prestazioni ambientali e la neutralità climatica, gli studi dimostrano che i consumatori cercano sempre più modelli e scelte di consumo sostenibili, ma trovano ostacoli. Quale degli ostacoli nell'elenco di seguito considerereste più rilevante per una maggiore partecipazione dei consumatori nell'economia circolare e verso comportamenti di consumo più sostenibili? (max. 3 risposte)

- Difficoltà a sapere per quanto tempo i prodotti funzioneranno senza riparazioni
- Difficoltà a sapere se i prodotti possono essere riparati facilmente da servizi di riparazione professionali
- Difficoltà a sapere se i prodotti possono essere riparati facilmente dai consumatori stessi
- Difficoltà a verificare se i prodotti sono rispettosi dell'ambiente
- **Difficoltà nel verificare l'affidabilità delle dichiarazioni ambientali (comprese quelle relative al clima) sui prodotti**
- **Proliferazione e/o mancanza di trasparenza/comprendibilità/affidabilità dei loghi o etichette di sostenibilità su prodotti e servizi**
- Proliferazione e o mancanza di trasparenza/comprendibilità/affidabilità degli strumenti IT (ad es. app di consumo) che forniscono consigli per un comportamento dei consumatori più sostenibile
- Mancanza di conoscenza su come adottare comportamenti di consumo più sostenibili
- Mancanza di mezzi per monitorare facilmente l'impatto ambientale personale del consumatore
- Indisponibilità di prodotti eco-compatibili
- Disinteresse generale nell'adottare comportamenti di consumo più sostenibili
- **Percezione di prezzi più elevati dei prodotti rispettosi dell'ambiente rispetto ad alternative meno rispettose dell'ambiente**
- Qualità e prestazioni percepite inferiori dei prodotti rispettosi dell'ambiente rispetto alle alternative meno rispettose dell'ambiente
- Altro

- Nessuno dei precedenti

Q2. Ricerche mostrano che il rapporto qualità-prezzo è il driver più importante, ma allo stesso tempo ostacola il coinvolgimento dei consumatori nell'economia circolare, seguito dalla convenienza. Ciò vale anche per l'acquisto di beni di consumo durevoli (come elettrodomestici, elettronica e altri articoli che non hanno data di scadenza).

Secondo voi, quale delle seguenti informazioni potrebbe essere più utile ai consumatori per scegliere prodotti sostenibili e per migliorare la partecipazione dei consumatori all'economia circolare? (max. 3 risposte)

- Informazioni sulla durata dei prodotti con garanzia (le riparazioni necessarie sarebbero gratuite per il consumatore)
- Informazioni sulla durata dei prodotti prevista senza riparazione (se le riparazioni fossero necessarie dopo il periodo di garanzia legale, in questo caso sarebbero a spese del consumatore)
- Informazioni sulla durata dei prodotti soggette a possibili riparazioni minori e ragionevoli a spese del consumatore dopo il periodo di garanzia legale
- Informazioni sulla riparabilità del prodotto (ad es. disponibilità di servizi di riparazione, pezzi di ricambio, manuali di riparazione)
- Informazioni sul costo (medio) delle riparazioni
- Informazioni sugli aggiornamenti software o sull'aggiornamento dell'hardware del prodotto
- **Informazioni (ad es. un'etichetta/logo) che garantiscano la sostenibilità (ovvero, aspetti ambientali e sociali inclusi) del prodotto**
- **Raccomandazione sulla sostenibilità (cioè ambientale, aspetti sociali inclusi) del prodotto da parte di una fonte pubblica o privata attendibile (ad esempio un'autorità pubblica, un esperto, una celebrità, un amico)**
- Informazioni sull'impronta ambientale e climatica del ciclo di vita del prodotto (inclusi estrazione delle risorse, produzione, trasporto, utilizzo e fine vita/riciclaggio)
- Informazioni sull'impronta ambientale e climatica del prodotto solo durante l'uso
- **Informazioni sui prodotti, aspetti sociali della sostenibilità, come il rispetto dei diritti umani e dei diritti dei lavoratori**
- Altro
- Nessuno dei precedenti

Q3. L'obsolescenza più rapida dei prodotti è una preoccupazione crescente per i consumatori e le autorità di protezione dei consumatori. Nel 2016 la Commissione ha pubblicato orientamenti sulla cosiddetta obsolescenza programmata (intenzionale). Tuttavia, esistono altre forme di obsolescenza in cui il prodotto perde la piena funzionalità prima del previsto senza che vi sia alcuna prova di obsolescenza intenzionale.

Se voi (o i vostri clienti, se siete venditore/produttore) avete riscontrato un guasto imprevisto dei prodotti negli ultimi 3 anni, indicate per quale categoria di prodotto si è verificato: (max. 3 risposte)

- **Prodotti di tecnologia dell'informazione e della comunicazione (ad esempio, telefoni cellulari, computer e periferiche, apparecchiature di gioco)**
- Software e programmi
- Altri dispositivi elettronici (es. TV, apparecchiature audiovisive, fotocamera digitale)
- **Grandi elettrodomestici (es. lavastoviglie, frigorifero)**
- Mobilia
- Giocattoli e giochi non elettronici
- Attrezzature sportive e di intrattenimento (ad es. bici)
- Abbigliamento e calzature
- Piccoli elettrodomestici (es. bollitore, tostapane, forno a microonde)
- Attrezzature per la mobilità (ad es. prodotti automobilistici, biciclette, scooter)
- Altro
- Nessuno

Q4. Sebbene la riparabilità sia molto importante per aiutare le imprese e i consumatori europei a compiere la transizione verso un'economia più forte e circolare, gli studi dimostrano che l'alto costo della riparazione e dei pezzi di ricambio sembra essere un ostacolo, con costi di riparazione elevati in tutta l'UE.

a) se avete tentato senza successo di riparare da solo i prodotti acquistati di recente, quali sono state le ragioni del fallimento? (max. 3 risposte)

- La riparazione era troppo difficile per me
- **Nessun manuale di riparazione (user-friendly) disponibile**
- Non sapevo dove o come ottenere i pezzi di ricambio
- I pezzi di ricambio necessari non erano disponibili
- **Il prezzo dei pezzi di ricambio era troppo alto**
- Non ho avuto la possibilità di aprire il prodotto (es. era incollato, servono attrezzi speciali)
- **Il software/firmware non era più supportato**
- Impossibile riparare il componente guasto a causa del design del prodotto
- Altro
- Nessuno

b) Se avete provato a far riparare prodotti acquistati di recente da servizi di riparazione professionali, quali sono stati i motivi del mancato successo?

- **Era troppo costoso / era più economico sostituirlo**
- Non è stato facile scoprire se e dove poteva essere riparato
- La riparazione avrebbe richiesto troppo tempo e avevo bisogno di una sostituzione prima
- **Il rivenditore ha proposto di sostituirla invece di ripararla**
- La riparazione non era disponibile localmente
- Altro
- Nessuno

Q5. Molti consumatori desiderano avere diritti e accesso a informazioni affidabili per poter svolgere pienamente il proprio ruolo nella transizione green. Quali misure nell'elenco seguente considereresti più efficaci per raggiungere questo obiettivo? (max. 3 risposte)

- Fornire migliori informazioni ai consumatori sulla durata dei prodotti
- Fornire migliori informazioni ai consumatori sulla riparabilità dei prodotti
- Fornire migliori informazioni ai consumatori sugli aggiornamenti del software
- **Fornire migliori informazioni ai consumatori sull'impronta ambientale e climatica del ciclo di vita del prodotto (compresi l'estrazione delle risorse, la produzione, il trasporto, l'uso e la fine del ciclo di vita/riciclaggio)**
- Informazioni sull'impronta ambientale e climatica del prodotto solo durante l'uso
- Fornire migliori informazioni al consumatore su come operare in condizioni climatiche estreme, su prodotti destinati a essere esposti alle intemperie e utilizzati all'esterno
- Fornire migliori informazioni ai consumatori sugli aspetti sociali della sostenibilità, come il rispetto dei diritti umani e dei diritti dei lavoratori
- **Fornire una maggiore trasparenza e affidabilità per loghi/etichette di sostenibilità**
- Fornire una maggiore trasparenza e affidabilità per gli strumenti IT (ad esempio le app di consumo)
- fornire consigli per un comportamento dei consumatori più sostenibile
- Fornire una protezione più forte contro le pratiche che causano il malfunzionamento dei prodotti prima di quanto normalmente ci si possa aspettare (la cosiddetta obsolescenza anticipata e pianificata)
- Stabilire nuovi diritti dei consumatori per riparare i prodotti (inclusi ad esempio gli aggiornamenti software critici)
- **Fornire una protezione più forte contro il greenwashing (cioè affermazioni sulle qualità ambientali di prodotti o servizi che sono esagerate, troppo vaghe, false o impossibili da provare)**
- Aumentare la consapevolezza sul ruolo dei consumatori nell'economia circolare e nella transizione green
- Rafforzare l'applicazione del diritto dei consumatori dell'UE in queste materie
- Altro
- Nessuno dei precedenti

Q6. Quale delle seguenti azioni sarebbe, a vostro avviso, più efficace per migliorare l'applicazione delle leggi dell'UE sui consumatori nell'interesse di una maggiore partecipazione dei consumatori alla transizione green? (max. 3 risposte)

- Richiedere agli organismi nazionali di contrasto di dare priorità (ad esempio assegnando più risorse) all'applicazione delle disposizioni che migliorano la partecipazione dei consumatori all'economia circolare
- Maggiore formazione finanziata dall'UE delle autorità di contrasto e dei giudici su queste questioni
- **Linee guida dell'UE dettagliate per gli organismi di contrasto contro le pratiche di greenwashing e obsolescenza e sull'applicazione delle norme in materia di informazione dei consumatori**

- Istituire a livello dell'UE un sistema di consulenza per garantire che le dichiarazioni di sostenibilità sui prodotti siano basate su informazioni affidabili
- **Assistere gli organismi nazionali preposti all'applicazione della legge nel tracciare l'intera catena del valore per rilevare affermazioni false o fuorvianti attraverso investimenti in nuove tecnologie (come i sistemi di intelligenza artificiale)**
- Introduzione a livello dell'UE di sanzioni dissuasive per la fornitura di informazioni fuorvianti ai consumatori in queste materie
- Creare uno strumento efficace attraverso il quale i consumatori possano segnalare alle autorità i problemi riscontrati, ad es. assenza di informazioni ambientali, informazioni fuorvianti, ecc.
- Rafforzare la cooperazione tra autorità pubbliche e imprese consentendo la rapida rimozione/correzione di indicazioni / informazioni fuorvianti e garantendo che i consumatori siano informati e propongano rimedi adeguati
- Altro
- Nessuno dei precedenti

3. La direttiva sul credito al consumo

La direttiva sul credito al consumo (2008/48 / CE) mira a promuovere il mercato unico del credito al consumo garantendo al contempo elevati standard di protezione per i consumatori. È riuscita ad armonizzare le informazioni che i consumatori ottengono prima di accettare un contratto di credito tra i 200 e i 75.000 euro, e a dare loro il diritto di recedere da tale accordo entro 14 giorni. L'esperienza mostra tuttavia che vari crediti esulano dal campo di applicazione della direttiva, che i requisiti in materia di informazione non si adattano completamente alla digitalizzazione e che le norme sul prestito responsabile, nella pratica, sono state efficaci solo in parte.

Q1. I crediti inferiori a 200 euro e alcuni altri crediti (ad esempio prestiti concessi senza interessi e senza altri oneri, alcuni contratti di leasing) non rientrano attualmente nel campo di applicazione della direttiva. L'ambito di applicazione dovrebbe essere esteso a:

- Crediti inferiori a 200 euro
- Crediti superiori a 75.000 euro per scopi diversi dalla ristrutturazione di un immobile residenziale
- **Prestiti ottenuti da privati da altri soggetti, tramite piattaforme online (prestito peer-to-peer)ok**
- Tutti i crediti attualmente esentati
- Non è necessaria alcuna estensione dell'ambito
- Non lo so
- Altro

Q2. La direttiva sul credito al consumo obbliga i prestatori a fornire ai consumatori informazioni standard nella fase precontrattuale. Questo dovrebbe aiutare il consumatore a comprendere le caratteristiche principali di un credito e a prendere le proprie decisioni con piena cognizione di causa. Come migliorereste le informazioni per i consumatori, in particolare nell'ambiente online, per garantire che ottengano le informazioni giuste al momento giusto?

a. *In quale formato sarebbe più utile ottenere informazioni precontrattuali? (max. 2 risposte)*

- **Fornire informazioni in un formato standardizzato (Informazioni standard europee sul credito al consumo)**
- Fornire informazioni semplificate concentrandosi solo sulle caratteristiche chiave dell'offerta
- **Presentare le offerte di credito tramite una tabella di confronto**
- Le informazioni fornite online dovrebbero essere adattate alle dimensioni dello schermo

b. *In quale momento della transazione devono essere fornite le informazioni precontrattuali? (max. 2 risposte)*

- Almeno cinque giorni prima della firma del contratto
- **Almeno un giorno prima della firma del contratto**
- **Almeno un'ora prima della firma del contratto**
- Insieme agli altri Termini e condizioni, subito prima della firma del contratto

c. *Quali caratteristiche chiave ritenete che debbano essere mostrate in modo visibile al consumatore nella fase precontrattuale? (max. 200 caratteri).*

Q3. Al fine di consentire ai consumatori di comprendere e confrontare le diverse offerte, la direttiva specifica le informazioni da includere nella pubblicità che includono un tasso di interesse, l'importo totale del credito, il tasso annuo effettivo globale e altre informazioni relative al credito. Come dovrebbe essere migliorata la fornitura di tali informazioni nella fase pubblicitaria su diversi canali?

	La quantità di informazioni dovrebbe essere ridotta (ad esempio concentrarsi sul tasso annuo effettivo globale)	Alle informazioni dovrebbe essere data particolare importanza (ad es. visualizzazione accattivante, saliente e iniziale)	Le informazioni dovrebbero essere accompagnate da messaggi di avvertimento sulle implicazioni della decisione di credito (ad esempio "anche prendere in prestito denaro costa denaro")
Stampa			X
Online			X
Radio			X
TV			X

Q4. La direttiva mira a incoraggiare pratiche di prestito responsabili, ad esempio obbligando i fornitori a valutare se è probabile che il consumatore sia in grado di rimborsare il credito (valutazione del merito creditizio) prima di stipulare il contratto. Questa è la chiave per evitare il default e il sovraindebitamento. Come potrebbero essere ulteriormente migliorate le attuali regole sul prestito responsabile? (max. 3 risposte)

- **Introducendo principi vincolanti sul prestito responsabile, come l'obbligo di tenere conto degli interessi, degli obiettivi e delle caratteristiche dei consumatori target durante la progettazione dei prodotti di credito**
- **Introducendo misure per prevenire un costo del credito eccessivo attraverso tetti sui tassi di interesse**
- Vietando le offerte di credito non richieste
- Introducendo ulteriori misure per proteggere i consumatori in caso di offerte di credito non richieste, ad esempio introducendo un promemoria del diritto di recesso esistente
- Impedendo l'acquisto di crediti online senza tempo sufficiente per riflettere (ad es. Credito ottenuto "con un clic")
- Armonizzando il processo di valutazione del merito creditizio in tutti gli Stati membri
- Proibendo l'erogazione del credito in caso di valutazione negativa del merito creditizio
- **Applicando condizioni alla fornitura di credito ai consumatori con valutazione del merito di credito negativa, ad es. obbligo di fornire consulenza sui debiti o consentire periodi di grazia per rimborsi tardivi**
- Vietando l'acquisto obbligatorio di prodotti aggiuntivi, come l'assicurazione di protezione dei pagamenti, come condizione preliminare per la conclusione di un contratto di credito ("vincolo")
- Fornitori di credito per promuovere misure di educazione finanziaria
- Non è necessario introdurre ulteriori misure
- Non lo so
- Altro

Q5. La direttiva obbliga i prestatori a valutare la capacità dei consumatori di rimborsare il proprio credito (valutazione del merito creditizio), ove necessario sulla base dei dati della banca. Le norme sulla valutazione del merito creditizio e sull'accesso alle banche dati sul credito che forniscono informazioni sulla storia creditizia dei consumatori variano da uno Stato membro all'altro. L'UE dovrebbe introdurre standard comuni per garantire un livello elevato e uniforme di protezione dei consumatori, nonché aiutare i fornitori che accedono a nuove opportunità in altri Stati membri e alleviano gli oneri normativi per loro? (max. 2 risposte)

- Sì, il diritto dell'UE dovrebbe prevedere standard comuni sui dati / metodologia per le valutazioni del merito creditizio
- **Sì, il diritto dell'UE dovrebbe prevedere standard comuni sulle categorie di dati raccolti dalle banche dati sul credito a fini di valutazione del merito creditizio e sul loro scambio tra Stati membri**
- No, le norme a livello dell'UE non dovrebbero essere modificate né per la valutazione del merito creditizio né per le banche dati sul credito
- Non lo so
- Altro

Q6. Quali misure potrebbero essere prese in considerazione per salvaguardare gli interessi sia dei creditori che dei mutuatari in situazioni di dissesto economico eccezionale e sistemico, come quello causato dall'epidemia di Covid-19? (max. 2 risposte)

- Fornire norme specifiche che consentano agli Stati membri di adottare misure moratorie di pagamento stabilendo un livello minimo di protezione dei consumatori in tali casi
- Adozione da parte degli Stati membri di misure che incoraggiano i creditori a esercitare una ragionevole tolleranza (ad esempio, rinviare temporaneamente il pagamento del capitale e/o degli interessi di un prestito) quando un mutuatario ha o è probabile che incontri difficoltà finanziarie
- **Utilizzare la flessibilità incorporata nel quadro prudenziale per le banche per facilitare la concessione di prestiti a sostegno dei consumatori e delle imprese nel periodo di crisi**
- **Introdurre nuovi obblighi per gli Stati membri per rafforzare i servizi a sostegno (ad esempio attraverso la consulenza sul debito) dei consumatori sovraindebitati che lottano per ripagare il proprio debito durante la crisi o a rischio di povertà**
- Introdurre nuovi obblighi per i creditori per fornire istruzione e consapevolezza sulla gestione del debito ai consumatori in difficoltà finanziarie
- Non è necessaria alcuna azione a livello dell'UE
- Altro

4. Direttiva sulla sicurezza generale dei prodotti

La direttiva 2001/95/CE sulla sicurezza generale dei prodotti¹ (DSGP) riguarda la sicurezza dei prodotti di consumo non alimentari per i quali non esistono disposizioni specifiche con lo stesso obiettivo di sicurezza di altre normative dell'UE (come la legislazione dei prodotti specifici del settore dell'UE, ad esempio i giocattoli). La DSGP istituisce anche il sistema di allarme rapido dell'UE per lo scambio di informazioni sui prodotti non alimentari pericolosi tra gli Stati membri. La GPSD prevede la sicurezza di una varietà di prodotti, ad esempio prodotti per l'infanzia che non siano giocattoli (ad esempio manichini, seggioloni per bambini, passeggini, fasciatoi) e altri prodotti come biciclette, attrezzature per l'allenamento personale, puntatori laser, mobili, ecc.

Q1. A vostro avviso, in che misura le attuali norme di sicurezza dell'UE per i prodotti di consumo non alimentari coperti dalla DSGP sono adeguate a proteggere i consumatori?

- Completamente adeguate
- **Potrebbero essere migliorate in aree specifiche**
- Per niente adeguate

Q2. Siete a conoscenza di problemi relativi all'attuazione delle norme di sicurezza dell'UE per i prodotti di consumo coperti dalla DSGP?

- **Le regole non sono adattate al commercio online**
- Le regole non sono adattate ai nuovi prodotti tecnologici (ad es. dispositivi connessi)

¹ Cfr. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32001L0095&from=IT>

- **Le definizioni legali (come "prodotto", "prodotto sicuro" o "immissione sul mercato") non sono sufficientemente chiare o sono obsolete**
- I ruoli e gli obblighi dei diversi operatori economici non sono adeguatamente definiti
- Non ci sono requisiti specifici per i richiami dei prodotti
- **Difficoltà per i consumatori a segnalare prodotti non sicuri**
- Le regole di sicurezza del prodotto non vengono applicate in modo appropriato
- Altro

Nuove tecnologie e sicurezza dei prodotti

Le tecnologie emergenti come l'Intelligenza Artificiale (AI), l'Internet of things (IoT) e i dispositivi connessi pongono nuove sfide alla sicurezza dei prodotti e alle sue regole.

Q3. Ritenete che la sicurezza dei prodotti che coinvolgono le nuove tecnologie sia adeguatamente regolamentata?

- Sì
- No
- Non lo so

Q4. Se incorporato in un prodotto fisico, il software può non funzionare correttamente e causare problemi di sicurezza. Quando si considera se un prodotto è sicuro, la definizione di un prodotto nella DSGP dovrebbe comprendere specificamente anche il software in esso incorporato?

- Sì, ma solo quando il software è già installato nel prodotto al momento della vendita
- **Sì, anche quando il software viene scaricato nel dispositivo dopo che è stato venduto**
- No
- Altro

Q5. Quanto pensate sia importante che i prodotti che potrebbero essere modificati tramite aggiornamenti/download di software o apprendimento automatico siano tenuti a rimanere al sicuro per tutta la loro durata?

- **Molto importante**
- Piuttosto importante
- Poco importante
- Per niente importante

Q6. I prodotti che incorporano applicazioni di intelligenza artificiale possono evolversi tramite l'apprendimento automatico e altre tecniche, anche dopo essere stati acquisiti dai consumatori, ponendo potenzialmente rischi per la sicurezza. Secondo voi, in quale momento del ciclo di vita del prodotto i produttori dovrebbero avere obblighi di sicurezza?

- **Obblighi solo in fase di progettazione**
- **Obblighi in fase di progettazione e anche durante il ciclo di vita del prodotto**
- Altro

Sicurezza dei prodotti venduti online

L'e-commerce è un canale importante a disposizione dei consumatori per acquistare prodotti, come è stato ulteriormente dimostrato dall'epidemia di COVID-19. È importante che i prodotti che raggiungono i consumatori attraverso i canali online siano sicuri. Inoltre, sono diventati prevalenti nuovi modelli e attori di business online e le norme sulla sicurezza dei prodotti per questi operatori economici possono essere poco chiare.

Q7. Avete subito incidenti di sicurezza del prodotto negli ultimi 5 anni?

- Sì
- No

Q8. Avete riscontrato una mancanza di informazioni legate alla sicurezza durante l'acquisto di prodotti online?

- Sì
- No

Q9. Gli store online consentono alle aziende di vendere ai consumatori dell'UE ma, secondo le norme dell'UE, non hanno obblighi legali diretti per la sicurezza dei prodotti ospitati sulla loro piattaforma dai venditori. Siete a conoscenza di eventuali problemi che questo regime potrebbe causare?

- Sì
- No

Q10. Quale dovrebbe essere il ruolo degli store online per quanto riguarda la sicurezza dei prodotti offerti sul loro sito web?

- **Gli store online dovrebbero rimuovere i prodotti pericolosi elencati sui loro siti web quando vengono loro notificati**
- **Gli store online dovrebbero informare i consumatori quando un prodotto pericoloso è stato rimosso dal mercato**
- **Gli store online dovrebbero impedire la comparsa di prodotti pericolosi, inclusa la ricomparsa di elenchi di prodotti pericolosi una volta rimossi**
- **Gli store online dovrebbero informare i venditori del loro obbligo di rispettare le norme dell'UE sui prodotti**
- **Gli store online dovrebbero fare un controllo su tutti i prodotti offerti sul loro sito web per identificare i prodotti che probabilmente non sono conformi alle norme di sicurezza**
- Altro

Applicazione delle norme di sicurezza

Le autorità degli Stati membri hanno la responsabilità di far rispettare la legge e di intraprendere azioni per garantire la sicurezza dei prodotti immessi sul mercato. La DSGP contiene le regole in base

alle quali operano tali autorità. Per i prodotti armonizzati, le norme sull'applicazione sono state recentemente riviste in un nuovo regolamento sulla sorveglianza del mercato.

Q11. Quali sono le principali sfide per l'applicazione? (max. 3 risposte)

- Le autorità degli Stati membri non dispongono di risorse sufficienti
- Le autorità degli Stati membri sono prive di poteri specifici: non possono imporre sanzioni efficaci agli operatori economici
- Le autorità degli Stati membri non possono intraprendere azioni efficaci online (ad es. Mystery shopping, limitare l'accesso alla pagina web)
- **Le autorità degli Stati membri valutano i rischi del prodotto in modo diverso**
- Cooperazione insufficiente tra le autorità di vigilanza del mercato nell'UE
- **Le azioni di contrasto contro gli operatori economici al di fuori dell'UE sono difficili**
- **Frammentazione della legislazione in materia di vigilanza del mercato tra prodotti armonizzati e non armonizzati**
- I prodotti pericolosi sono difficili da rintracciare
- Controlli insufficienti effettuati, anche dalla dogana
- Altro

Q12. Ritenete che i prodotti coperti dalla DSGP dovrebbero essere immessi sul mercato dell'UE solo se esiste un operatore economico stabilito nell'UE responsabile per la sicurezza dei prodotti?

- Sì
- No

Q13. Siete a conoscenza di eventuali problemi in cui ulteriori competenze della Commissione europea per l'applicazione delle norme sulla sicurezza dei prodotti potrebbero migliorare la sicurezza dei consumatori?

- Sì
- No

Q14. Il sistema di tracciabilità dei prodotti dovrebbe essere rafforzato nella DSGP in modo che i prodotti possano essere rintracciati meglio se c'è un problema di sicurezza?

- Sì
- No

Coerenza del regime di sicurezza dei prodotti

Regole e requisiti diversi si applicano ai prodotti armonizzati (ad esempio giocattoli) e ai prodotti non armonizzati (ad esempio prodotti per l'infanzia).

Q15. Ricontrate problemi con la divergenza delle regole tra prodotti armonizzati e non armonizzati?

- Sì
- No

- Non lo so

Q16. I prodotti che assomigliano a un alimento, pur non essendo tali, hanno un regime distinto (direttiva 87/357 / CEE del Consiglio). Ciò ha dato luogo a diverse interpretazioni sul fatto che tali prodotti siano pericolosi di per sé o meno. Questi prodotti dovrebbero mantenere un regime separato o essere incorporati nello strumento giuridico generale sulla sicurezza dei prodotti?

- **Sì, dovrebbero essere incorporati**
- **No, dovrebbero rimanere separati**