

# Le Reti europee al servizio di cittadini e imprese

Come l'Unione europea tutela i diritti di cittadini e imprese nell'ambito del Mercato Interno

martedì 11 febbraio 2020



Cofinanziato dall'Unione Europea

Consulenza ed assistenza per i consumatori in Europa



Centro Europeo Consumatori Italia

# La European Consumer Centres Network (ECC-Net)

Centro Europeo Consumatori Italia



Cofinanziato dall'Unione Europea

Consulenza ed assistenza per i consumatori in Europa



Centro Europeo Consumatori Italia

# La rete dei centri europei dei consumatori(ECC-Net)

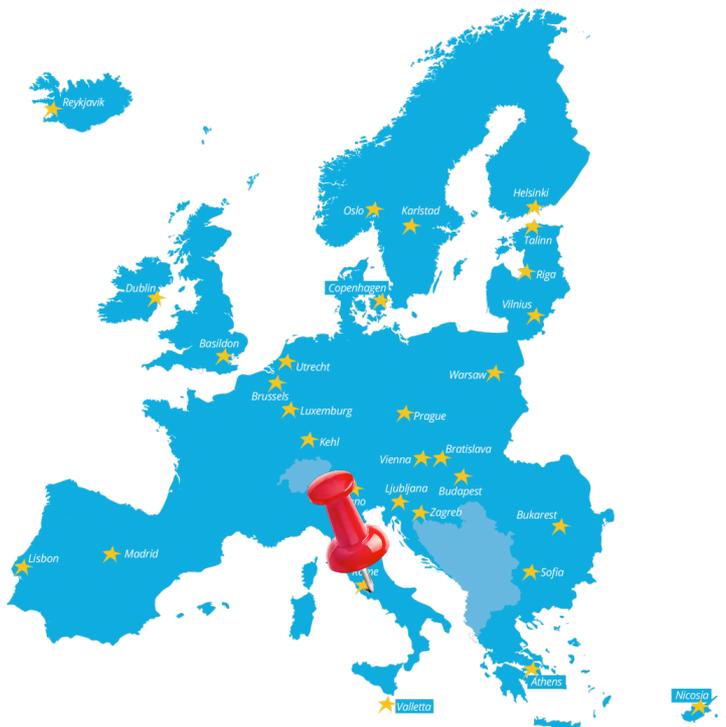


- ECC-Net: 27 Stati membri, UK, Norvegia e Islanda
- Consulenza e assistenza gratuite ai consumatori nelle controversie transfrontaliere
- Rafforzare la fiducia dei cittadini nel Mercato Unico

# La rete dei centri europei dei consumatori(ECC-Net)

- Co-finanziata dall'Unione Europea (DG Giustizia/CHAFEA) e dagli stati membri dell'UE, dal Regno Unito, dalla Norvegia e dall'Islanda
- Obiettivo: promuovere la fiducia nel mercato interno informando i cittadini sui loro diritti di consumatori
- Offre una serie di servizi gratuiti: dall'informazione all'assistenza per la risoluzione di reclami e controversie di consumo transfrontaliere

# Centro Europeo Consumatori Italia



- Co-finanziato dall'UE (50%), dal Ministero dello Sviluppo Economico e dalla Provincia Autonoma di Bolzano (50%)
- No personalità giuridica
- Gestito da Adiconsum e dal Centro Tutela Consumatori e Utenti
- 2 uffici: **Roma** (sede centrale) e **Bolzano** (sede transfrontaliera)

# Centro Europeo Consumatori Italia – I nostri servizi

Informazione e consulenza preventiva ai consumatori per questioni transfrontaliere

Assistenza per la gestione di reclami individuali transfrontalieri

Cooperazione con le autorità preposte all'applicazione delle norme a tutela dei consumatori

Assistenza per l'accesso ADR/ODR & procedure giudiziarie transfrontaliere

# Informazione preventiva ai consumatori

- “Compito della rete dei Centri Europei dei Consumatori è di fornire ai consumatori un’assistenza completa, dall’informazione alla risoluzione delle controversie, per permettere loro di trarre beneficio dal mercato interno senza correre rischi inerenti la loro salute, sicurezza e i loro interessi economici”. (ECC-Net Vademecum)
- Attività promozionali: per consentire ai consumatori di acquistare qualsiasi tipo di prodotto e servizio in **piena consapevolezza dei loro diritti e obblighi** nell’ambito del mercato interno

# Assistenza nei reclami individuali

- Incoraggiare e aiutare i consumatori a contattare il professionista, se del caso, e assisterli, se necessario, nella gestione del reclamo
- Informare i consumatori sui loro diritti e doveri in relazione alle procedure e ai termini inerenti il reclamo
- Informare i consumatori sulle possibili alternative in caso di reclamo
- Informare i consumatori su servizi di traduzione quando necessario

# Cooperazione con le autorità di *enforcement*

- Rafforzare la cooperazione con le autorità preposte all'applicazione delle norme in tutti i modi possibili inclusi accordi di cooperazione informale o formale
- Fornire alle autorità informazioni su ricorrenti infrazioni delle norme a tutela del consumatore da parte di professionisti
- Segnalare alle autorità competenti degli Stati membri interessati e alla CE comportamenti e omissioni da parte di operatori commerciali atti a pregiudicare gli interessi dei consumatori (meccanismo delle segnalazioni esterne, nuovo regolamento CPC)

# Assistenza per l'accesso a ADR/ODR

- Assistere i consumatori nell'accesso ad un organismo ADR che opera in un altro stato membro
- Migliorare la conoscenza degli organismi e delle procedure ADR e promuovere l'adozione dell'ADR da parte di professionisti e consumatori.
- Assistere le autorità nazionali nella promozione delle procedure ADR e della piattaforma ODR
- Supervisionare le attività dei consulenti ODR laddove lo stato membro abbia designato il Centro Europeo Consumatori quale punto di contatto ODR in ottemperanza al relativo Regolamento

# Assistenza nell'accesso all'ESCP e all' EOP

- Informazioni e assistenza sulle iniziative europee che mirano a facilitare la cooperazione giudiziaria tra le autorità degli Stati Membri
- Informazioni e assistenza per l'accesso al *procedimento europeo per le controversie di modesta entità* e per l'*ingiunzione di pagamento europea*

THANK YOU