

COMMISSIONI RIUNITE
ATTIVITÀ PRODUTTIVE, COMMERCIO E TURISMO (X) —
POLITICHE DELL'UNIONE EUROPEA (XIV) —
DELLA CAMERA DEI DEPUTATI
E POLITICHE DELL'UNIONE EUROPEA (14^a)
DEL SENATO DELLA REPUBBLICA

RESOCONTO STENOGRAFICO

AUDIZIONE

1.

SEDUTA DI GIOVEDÌ 23 APRILE 2009

PRESIDENZA DEL PRESIDENTE DELLA X COMMISSIONE
 DELLA CAMERA DEI DEPUTATI

ANDREA GIBELLI

INDICE

	PAG.		PAG.
Sulla pubblicità dei lavori:		Froner Laura (PD)	7
Gibelli Andrea, <i>Presidente</i>	3	Germontani Maria Ida (PdL)	8
Audizione del Commissario europeo per la tutela dei consumatori, Meglena Kuneva, sui recenti sviluppi della politica dell'Unione europea in materia di tutela dei consumatori (ai sensi dell'articolo 127-ter, comma 2, del Regolamento della Camera dei deputati):		Gozi Sandro (PD)	7
Gibelli Andrea, <i>Presidente</i>	3, 6, 9, 11, 12	Kuneva Meglena, <i>Commissario europeo per la tutela dei consumatori</i>	4, 9, 12
		Marino Mauro Maria (PD)	8
		Santini Giacomo (PdL)	6

N. B. Sigle dei gruppi parlamentari: Popolo della Libertà: PdL; Partito Democratico: PD; Lega Nord Padania: LNP; Unione di Centro: UdC; Italia dei Valori: IdV; Misto: Misto; Misto-Movimento per l'Autonomia: Misto-MpA; Misto-Minoranze linguistiche: Misto-Min.ling.; Misto-Liberal Democratici-Repubblicani: Misto-LD-R.

PAGINA BIANCA

PRESIDENZA DEL PRESIDENTE
DELLA X COMMISSIONE
DELLA CAMERA DEI DEPUTATI
ANDREA GIBELLI

La seduta comincia alle 14,40.

Sulla pubblicità dei lavori.

PRESIDENTE. Avverto che la pubblicità dei lavori della seduta odierna sarà assicurata anche attraverso l'attivazione di impianti audiovisivi a circuito chiuso, la trasmissione televisiva sul canale satellitare della Camera dei deputati e la trasmissione diretta sul sito Internet della Camera dei deputati.

Audizione del Commissario europeo per la tutela dei consumatori, Meglena Kuneva, sui recenti sviluppi della politica dell'Unione europea in materia di tutela dei consumatori.

PRESIDENTE. L'ordine del giorno reca l'audizione, ai sensi dell'articolo 127-ter, comma 2, del Regolamento della Camera dei deputati, del Commissario europeo per la tutela dei consumatori, Meglena Kuneva, sui recenti sviluppi della politica dell'Unione europea in materia di tutela dei consumatori.

Ringrazio il Commissario europeo Meglena Kuneva e tutti i colleghi deputati e senatori presenti a questo importante incontro, che costituisce un'utile occasione per fare il punto sulle più recenti iniziative adottate a livello europeo in materia di tutela dei consumatori. In particolare, la proposta di direttiva presenta un radicale cambiamento di prospettiva rispetto alla

situazione vigente, prospettando un'armonizzazione completa a livello europeo, per cui gli Stati membri dovrebbero rinunciare a disposizioni incoerenti con il dettato della proposta.

Questa ha però destato le preoccupazioni di alcuni Parlamenti nazionali. Il Bundesrat tedesco e il Senato francese si sono infatti pronunciati negativamente, rilevando come l'armonizzazione completa contrasterebbe con i principi di sussidiarietà. Si tratta di rilievi che devono essere attentamente valutati dalla Commissione, per scongiurare il rischio di produrre effetti diametralmente opposti a quelli che si intendevano perseguire.

Sembra invece opportuna una maggiore armonizzazione a livello europeo per quanto concerne le specifiche forme di tutela dei consumatori, che si traducono nell'attivazione di procedure di ricorso collettivo, la cosiddetta *class action*. Non può essere sottovalutato il rischio che l'esigenza di regimi assai differenti sotto questo profilo esponga alcuni sistemi produttivi all'eventualità di sostenere oneri di gran lunga superiori per l'attivazione di ricorsi collettivi a quelli cui potrebbero essere esposti altri.

Il Commissario Kuneva svolgerà una relazione sui recenti sviluppi della politica dell'Unione europea in materia di tutela dei consumatori. Successivamente, come di consueto, i colleghi potranno porre domande. In relazione ai tempi piuttosto limitati, al fine di consentire al Commissario Kuneva di rispondere alle questioni poste, riterrei opportuno l'intervento di un rappresentante per gruppo per ciascuna delle Commissioni presenti. Inviterei quindi i rappresentanti dei gruppi a organizzarsi per rendere proficua la nostra giornata.

Do quindi la parola al Commissario europeo per la tutela dei consumatori, Meglena Kuneva.

MEGLENA KUNEVA, *Commissario europeo per la tutela dei consumatori*. Ringrazio il presidente e tutti i colleghi parlamentari di Camera e Senato per il cortese invito e l'occasione di delineare le politiche dell'Unione europea rivolte ai consumatori. È per me un onore trovarmi di fronte alle Commissioni dei due rami del Parlamento italiano.

L'Italia è il primo Paese che ho visitato in qualità di Commissario. Ho sempre ricevuto un grande sostegno e una notevole cooperazione da parte dell'autorità italiane, aspetto di cui sono riconoscente. Soprattutto in questo momento di crisi economica, abbiamo infatti bisogno del sostegno delle autorità nazionali, giacché le politiche rivolte ai consumatori stanno aumentando di importanza. Considero dunque tempestiva questa occasione di incontro.

Per quanto riguarda la proposta di direttiva citata dal presidente, accolgo con favore il contributo italiano a questo importante sviluppo della politica europea. Ho avuto modo di leggere l'opinione di Mauro Marino della Commissione per l'Unione europea, di cui apprezzo il contenuto e il sostegno. Sono stata colpita anche dalla grande efficacia dei lavori della Commissione permanente, che in tre mesi è riuscita a formulare questo parere nei confronti del lavoro della Commissione.

Come voi stessi avete rilevato, in virtù della legislazione europea i diritti dei consumatori variano a seconda del Paese membro, cosicché l'ambiente normativo appare piuttosto frammentato. In ragione di questo, dell'intervento del diritto internazionale privato e del Regolamento Roma I, se uno Stato vuole vendere ai consumatori di un altro Paese membro, deve adattare i propri parametri a 27 diverse legislazioni, onere particolarmente gravoso soprattutto alla luce dell'attuale crisi economica. Questo fa venire meno la fiducia

dei consumatori nell'interscambio tra Paesi, inducendoli a ritenere indeboliti i propri diritti qualora consumi all'estero.

In Italia, infatti, solo il 4 per cento dei consumatori acquista su internet da venditori situati in altri paesi dell'Unione Europea.

Molti ignorano persino l'esistenza di numerose occasioni di acquisti vantaggiosi online, laddove ad esempio una macchina fotografica digitale può costare il 17 per cento in più in Italia che nel Regno Unito, e tale differenza di prezzo rimane sostanziale anche alla luce dei costi di trasporto, e in seguito alla svalutazione della sterlina questa percentuale è ancora maggiore.

Qual è la nostra soluzione? Proponiamo dunque di sbloccare il mercato al dettaglio europeo e di forgiare la fiducia dei consumatori. Si tratta della proposta più lungimirante degli ultimi trent'anni della storia dei diritti dei consumatori e sarà una buona notizia per i 500 milioni di consumatori del mercato europeo inclusi i quasi 60 milioni dell'Italia. Miriamo a migliorare il funzionamento del mercato interno sia per i consumatori che per i commercianti.

Ritengo che i consumatori che vivono a Torino, Firenze, Palermo o altrove in Europa sicuramente apprezzeranno la possibilità di avere maggiori occasioni di acquisto dall'estero, laddove anche questa scelta si può identificare come un diritto.

Vorrei spiegare brevemente i principi sottesi alla proposta. Il primo si basa sul duplice obiettivo di massimizzare il benessere dei consumatori soprattutto alla luce dell'attuale crisi economica e di garantire l'elevata protezione. La direttiva prevede anche regole di armonizzazione per assicurare lo stesso livello di protezione del consumatore in tutta Europa. Sono d'accordo con voi sull'esigenza che questa armonizzazione insieme ad aspetti chiave della regolamentazione accresca la certezza dei consumatori e degli imprenditori, che devono potersi riferire a un unico quadro normativo, basato su concetti legali ben definiti. Si cerca quindi di raggiungere il massimo livello di protezione,

così da aumentare la fiducia dei consumatori senza gravare troppo sull'imprenditoria.

Non si vuole armonizzare il diritto contrattuale generale dei singoli Paesi membri, che rimane inalterato, mentre un insieme di diritti e obblighi dovrebbe rendere più facile ai consumatori e agli imprenditori comprare e vendere in Europa, accrescere la fiducia dei consumatori e non comportare oneri troppo gravosi per l'imprenditoria. La proposta mira soprattutto a creare le condizioni ideali per questo interscambio transfrontaliero. Semplifica la comunicazione fra gli imprenditori e riduce le distanze con i consumatori italiani permettendo il ricorso alla *mail* piuttosto che ai contratti cartacei come ancora avviene in Italia. Saranno garantiti tutti i contratti a distanza e questo migliorerebbe la protezione dei consumatori soprattutto in Italia, dove attualmente i contratti occasionali, ad esempio quelli conclusi da una società non dotata di un sistema organizzato di vendita a distanza, sono esclusi. Si prevedono nuove regole per la consegna delle merci e per non incorrere in rischi.

Questa direttiva comporterebbe anche una migliore protezione per i consumatori italiani dal rischio di perdite o danneggiamento delle merci fino a destinazione. L'industria delle televendite o vendite a distanza si è dimostrata contraria a questa nuova regola favorevole ai consumatori.

È stata infatti avanzata una proposta per un lasso di tempo di 14 giorni dall'ordine alla consegna, mentre oggi in Italia ne sono previsti 10, ovvero 4 giorni in più, inoltre tutte le vendite a distanza sono coperte. aspetto che coprirebbe eventuali manchevolezze nelle consegne che si registrano in Italia oggi. Stabilisce inoltre un quadro di informazioni su tutti i contratti dei consumatori.

Aspetto ancora più rilevante, la proposta affronta il tema del *m-commerce*, ovvero l'acquisto tramite cellulari e televisioni, che è abbastanza frequente in Europa e in Italia, la proposta prevede regole di armonizzazione sui contratti delle ven-

dite *off-premises*, il rimborso dei danni in caso di merce danneggiata e i termini contrattuali non equi. Non è più prevista l'attuale soglia di valore di 26 euro, come avviene in Italia, al di sotto dei quali non c'è rimborso, offrendo agli imprenditori europei maggiori occasioni di vendita con effetti positivi anche sulla possibilità di scelta dei consumatori italiani. Se apriamo le porte dell'imprenditoria a tutta l'Europa adattando quelle legislazioni di mercato anacronistiche alla realtà del mercato, ciò produrrà effetti positivi sulla scelta del consumatore e sui prezzi in generale.

Per quanto riguarda l'attuale situazione della direttiva, il gruppo di lavoro del Consiglio, che ha preso avvio nello scorso ottobre, non ha compiuto grandi passi avanti a causa della cautela degli Stati membri, che non hanno ancora definito le loro posizioni. Al sostegno iniziale è infatti seguita una fase di incertezza causata anche dall'applicazione della direttiva nei confronti del diritto nazionale di ciascuno. I rappresentanti della Commissione nel Gruppo di lavoro del Consiglio hanno interpretato la posizione italiana in maniera positiva, perché è stata un'impostazione costruttiva.

Il lavoro sta procedendo nel Parlamento europeo. Il Parlamento europeo non terminerà la prima lettura di questo testo entro la fine del suo attuale mandato. Il dibattito sarà incentrato principalmente sugli aspetti politici della proposta quindi rappresenterà un lavoro preparatorio per la prossima legislatura, con la redazione di un documento di lavoro per il prossimo Parlamento elaborato dalla Commissione del mercato interno e della tutela dei consumatori. Naturalmente, sottolineo l'importanza del vostro sostegno a livello nazionale ed europeo, perché ritengo che questa proposta di direttiva sia molto vantaggiosa per i consumatori, in particolare per i consumatori italiani.

Il presidente ha sollevato il punto delle *class action*, le azioni collettive. Dall'inizio del mio mandato, questa è stata una delle mie priorità, perché sempre più spesso i consumatori sono danneggiati dalle stesse

pratiche illegali degli imprenditori e non beneficiano di alcuna riparazione, tanto che come Commissione abbiamo esaminato il problema, effettuato uno studio e, considerando tutti gli interessi delle parti in causa, pubblicato un Libro verde che ha già ricevuto oltre centottanta risposte. La prima analisi delle risposte date al Libro verde ha fatto emergere il favore del consumatore nei confronti delle *class action*, mentre le industrie preferiscono singole azioni ADR. Adesso, la Commissione risponderà a questi interventi.

Anche in Italia le ADR sono sempre più utilizzate dai consumatori, anche se ancora non è stato legiferato in merito. A livello europeo, seguiamo da vicino questi sviluppi, augurandoci che possiate trovare presto la soluzione in grado di favorire i consumatori e di evitare il rischio di azioni non giustificate rivolte verso gli imprenditori.

Finché sarò Commissario, continueremo a occuparci di questo tema con la stessa energia che vi ho dedicato sinora. L'ultimo mio obiettivo consiste infatti nel creare un mercato unico europeo per i cittadini. Siamo riusciti a colmare i divari del mondo dell'imprenditoria tra Paesi, ma dobbiamo completare l'intervento sul mercato interno coinvolgendo i cittadini. In alcune occasioni, le vendite tra Paesi non si possono spostare neanche di 1 punto percentuale l'anno, nello scambio transfrontaliero, per cui dobbiamo esaminarne i motivi, che risiedono sempre nella legislazione nazionale, di cui verifichiamo le differenze all'interno dei 27 Paesi, senza essere mai vantaggiose per entrambi gli Stati coinvolti né dal punto di vista dei consumatori né degli imprenditori. Si tratta quindi di un obiettivo politico, per cui è opportuno valutare insieme come raggiungere il completamento del mercato unico con i cittadini.

PRESIDENTE. Ringrazio il Commissario per la relazione. Do la parola ai colleghi che desiderino intervenire per porre quesiti e formulare osservazioni.

GIACOMO SANTINI. Colgo l'occasione per ringraziare la Commissaria anche a nome della XIV Commissione del Senato che si occupa di politiche comunitarie a tutto campo, quindi ha una funzione di analisi preventiva o complementare di quanto sta accadendo nelle altre Commissioni permanenti. Il cospicuo numero di sei senatori presenti è un segnale del nostro interesse per queste politiche, soprattutto quelle che riguardano direttamente il consumatore.

Lei ha giustamente citato il contesto normativo molto frammentato, dal momento che risulta molto difficile a livello europeo armonizzare le norme di diritto, mentre è più facile armonizzare le regole del mercato. In questo campo, però, anche se il mercato rappresenta lo spazio in cui si sviluppa l'azione, è difficile stabilire regole senza norme condivise. Credo che gli Stati membri siano stati spaventati dal termine utilizzato della armonizzazione completa della normativa. La sussidiarietà a volte viene utilizzata per difendere competenze nazionali, basate spesso su gelosie piuttosto che su reali opportunità di carattere politico e amministrativo.

Le chiedo quindi se per sbloccare questo tipo di mercato, da lei indicato come obiettivo in grado di accrescere la fiducia dei consumatori, sia possibile cominciare dall'inizio, ovvero tentare di integrare maggiormente il diritto civile europeo, partendo da una condivisione di norme a livello europeo prima che delle normative nazionali e di attuazione. In seguito, si passerà a quanto da lei indicato, ovvero all'alta protezione delle televendite e delle altre forme di vendita, che devono prevedere la tutela dei contratti, la garanzia della qualità, l'equità dei prezzi, il diritto al recesso, la *class action*, la veridicità delle etichette, su cui tanto si discute anche nel nostro Paese.

Non solo il commercio ma anche altri settori quali quello dei trasporti avrebbero bisogno di questo tipo di regolamentazione. Vorrei sapere quindi se lei consideri

possibile la nascita di un diritto civile europeo condiviso, che si occupi di questi ambiti.

SANDRO GOZI. Mi unisco ai ringraziamenti al Commissario Kuneva, che giustamente sottolineava l'esigenza di completare il mercato e la sua determinazione in merito a tale obiettivo.

Consideriamo l'incompletezza uno degli attuali problemi fondamentali dell'Europa. Non sempre però la Commissione di cui lei fa parte ha dimostrato una forte determinazione nel completare questa Europa, per cui cogliamo positivamente la sua determinazione nel completare quanto di sua competenza attraverso la direttiva dei consumatori. Auspichiamo che la Commissione sia altrettanto coraggiosa in molti altri settori.

Condividiamo la sua proposta rispetto alle clausole di armonizzazione minima, perché dalla nostra analisi emerge come l'eccessiva frammentazione della legislazione dei consumatori tra i vari Stati membri costituisca uno dei fondamentali problemi che in Europa devono essere affrontati con forza.

Riteniamo infatti che in un mercato unico non si ravvisino i problemi sussidiarietà che altri Parlamenti hanno sollevato. Questo potrebbe favorire anche le piccole e medie imprese italiane, che necessitano di un quadro dei diritti dei consumatori meno frammentato.

Vorremmo dunque sapere come la Commissione intenda rispondere al Senato francese o al Parlamento tedesco, ovvero quali argomenti addurrete per giustificare la vostra posizione pienamente in regola con il principio di sussidiarietà, perché credo che queste critiche soprattutto da parte tedesca e francese non cesseranno.

Per quanto riguarda il Libro verde e i mezzi di ricorso collettivo, il Governo precedente aveva introdotto la cosiddetta *class action*, successivamente ha, peraltro, fatto passi indietro rinviandone l'introduzione e limitando drasticamente le fattispecie in cui tale tutela sarebbe attivabile nei casi in cui i consumatori abbiano pretese soggettive simili.

Non si tratta di fare polemica tra maggioranza e opposizione ma, finché manca un quadro comunitario certo in materia di *class action* e la Commissione non prende iniziative per creare regole minime in materia, questi *stop and go* dei Governi potranno continuare, perché un panorama troppo differenziato in materia di *class action* determina notevoli svantaggi competitivi per le imprese.

Anche da questo punto di vista sarebbe necessario che la Commissione, alla luce della consultazione che sta svolgendo con il Libro verde, prendesse un'altra iniziativa forte per completare questo pezzo di Europa incompleta. Grazie.

LAURA FRONER. Rivolgo anch'io un saluto cordiale alla Commissaria e un ringraziamento per questa opportunità di incontro con lei.

Il collega Gozi mi ha anticipato, perché anche io vorrei riferirmi alla *class action*, alla necessità di provvedere probabilmente da parte della Commissione europea affinché solleciti in modo più puntuale i Paesi membri, perché questo argomento sia affrontato con la necessaria normativa di riferimento.

È importante per i consumatori sapere di avere la possibilità di intervenire in sede di tutela con uno strumento collettivo, al di là delle multe assegnate dall'Authority quando riscontri un comportamento poco corretto nei confronti dei consumatori. Sarebbe molto più importante garantire questo effetto deterrente della possibilità di intervenire in modo collettivo, così da prevenire atteggiamenti scorretti da parte delle aziende o delle imprese.

Per quanto riguarda la proposta di direttiva per armonizzare i trattamenti, vorrei conoscere la risposta nei confronti di chi ha già formulato le proprie osservazioni in modo dubitativo rispetto a questa opportunità, e richiamare l'importanza di addivenire a un concreto allargamento del mercato per tutti i consumatori europei. Mi riferisco alla difficoltà di armonizzazione soprattutto della parte normativa, che è fuori discussione, laddove è

però necessario compiere passi avanti per permettere a tutti i consumatori di comparare le condizioni alle quali acquistare i propri prodotti.

Sorvolo sulla questione che riguarda i produttori, anche se meriterebbe altrettanta attenzione proprio per la necessità di armonizzare maggiormente le leggi che si riferiscono a tali soggetti e che possono quindi facilitare un'operazione di armonizzazione complessiva.

Ci rendiamo conto che è molto difficile procedere su questa strada, ma che sarebbe opportuno.

MAURO MARIA MARINO. Ringrazio la Commissaria non solo per la sua presenza e la relazione, ma soprattutto per il lavoro che ha svolto a monte. Abbiamo infatti avuto occasione di analizzarlo nella XIV Commissione e ci siamo pronunciati all'unanimità in senso positivo, avanzando alcune osservazioni. Si tratta quindi di un lavoro condiviso e comune.

Sicuramente, perseguiamo lo stesso obiettivo della Commissaria: agire per il bene dei cittadini. Aver cercato di operare una sintesi delle quattro direttive precedenti ha significato creare un unico *corpus* normativo e ciò va a vantaggio di questo obiettivo.

Assicuriamo quindi il sostegno a livello nazionale dell'Italia da lei richiesto. Non entro nelle questioni di merito che riguardano altri Parlamenti, sulle quali si sono già soffermati i colleghi, ma lo sforzo comune di passare da un'armonizzazione minima a una completa appare più che mai condivisibile.

Mi chiedo invece cosa si possa fare per agire in via preventiva, ovvero come si possa valorizzare al massimo la comprensibilità e l'applicabilità diretta di questa normativa, perché uno degli obiettivi consisteva nel consentire ai consumatori di far valere i propri diritti in maniera rapida ed efficace e possibilmente senza la necessità del ricorso alla tutela giurisdizionale o comunque considerandola l'estrema *ratio* cui ricorrere.

Gli articoli 14 e 16 permettono al consumatore di esercitare i propri diritti

di recesso senza requisiti formali e specifici e vengono incontro a questa aspettativa. Mi chiedo però se all'interno di questa visione complessiva possa essere effettuato anche uno sforzo per rafforzare gli strumenti di informazione diretta, attraverso cui far sì che gli obiettivi da lei posti e che noi condividiamo possano colpire nel segno.

MARIA IDA GERMONTANI. Anche io desidero ringraziare il Commissario per la tutela dei consumatori per il suo intervento. La crisi che ha colpito l'intero sistema finanziario non ha avuto ripercussioni solo sul sistema bancario, ma anche e soprattutto sui consumi, che le famiglie stanno riducendo notevolmente.

Questo aspetto acuisce la crisi e rende necessari interventi urgenti, primo fra tutti quello di creare un clima di fiducia nei cittadini anche con nuove regole. Queste devono essere condivise non solo dagli Stati membri dell'Unione europea, ma anche dei Paesi terzi, per creare un armonico sistema di garanzia. È necessario intervenire in molti settori, ma desidero citarne due, sui quali il Parlamento italiano sta già intervenendo, in particolare al Senato. Il primo riguarda la situazione generale di difficoltà delle famiglie che ricorrono sempre più a forme di pagamento dilazionato per l'acquisto di vari generi. In passato, si ricorreva a queste forme di pagamento dilazionato solo per gli acquisti più rilevanti quali una nuova auto, mentre ora sono molto più frequenti.

Si è quindi verificato il fenomeno delle frodi da furto di identità. Il legislatore si deve far carico di questo e in Senato siamo già molto avanti nell'approvazione da parte della Commissione finanze di un testo unificato dei disegni di legge presentati, che prevedono l'introduzione di norme volte a creare un sistema di controllo e di accertamento dell'identità. Tra l'altro, la decisione quadro n. 960 del 2006 ha introdotto semplificazioni relative allo scambio di informazioni e *intelligence* tra le autorità degli Stati membri.

Vorrei quindi sapere se ritenga importante inserire anche i reati connessi al

furto di identità tra i criteri direttivi generali per cui è possibile lo scambio di informazioni e di *intelligence* fra le autorità degli Stati membri dell'Unione europea.

Lo scorso 26 marzo, in Commissione finanze abbiamo approvato in fase ascendente una risoluzione, in vista dell'approvazione da parte del Parlamento europeo del regolamento relativo alle agenzie di *rating*, argomento strettamente connesso con quello del consumo.

Nella risoluzione abbiamo previsto un organismo che rediga una sorta di pagella sul grado di affidabilità delle agenzie di *rating* e l'opportunità di adottare sanzioni di carattere amministrativo.

La risoluzione individua dunque una serie di principi che regolano l'attività di tali agenzie e ha impegnato il nostro Governo, in sede di approvazione del nuovo regolamento comunitario, a farsi rappresentante di questi principi indicati dal Parlamento.

Vorrei sapere quindi se lei ritenga opportuno rafforzare le forme di tutela a favore del consumatore, garantendo trasparenza e affidabilità di *rating*, che costituiscono un elemento importante per il buon funzionamento dei mercati e possono esercitare un'influenza considerevole su di essi in questo momento di estrema difficoltà e di necessità di trasparenza delle regole.

PRESIDENTE. Do la parola al Commissario europeo per la tutela dei consumatori, Meglena Kuneva, per la replica.

MEGLENA KUNEVA, Commissario europeo per la tutela dei consumatori. Grazie. Comincerò con la prima domanda rivolta dall'onorevole Santini, circa la possibilità di integrare maggiormente il diritto civile europeo. Roma, per ragioni storiche, rappresenta il migliore scenario per rispondere a tale domanda.

Convengo con l'onorevole Santini sull'idea di consolidare l'Europa a partire dalla cementazione di più blocchi.

Abbiamo regole comuni, armonizzazione di legislazione in alcuni settori e

l'euro, ma l'ultimo mattone di questo meraviglioso edificio in costruzione consiste nel poter condividere un diritto civile comune, anche che se i tempi non sono ancora maturi.

Un progetto di cui si è interessata la Commissione prevede un quadro di riferimento comune relativo al diritto civile, che deve essere considerato una specie di « scatola degli attrezzi » che miri ad individuare il significato del correre un rischio, cosa si intenda per operatore economico e per acquirente, ossia le diverse componenti del contratto, *essentialia negotii*. La piccola parte del contratto fra il consumatore e l'operatore utilizza già da cinque anni la « scatola degli attrezzi », ma non esiste ancora un diritto civile comune.

Naturalmente, questo progetto riscuote la mia simpatia, ma non dovete immaginare che la direttiva sui diritti del consumatore sia il *corpus*, il diritto civile. Si tratta invece di una base sulla quale costruire il futuro. Sostengo il progetto di diritto civile comune, cui credo, ma per ora disponiamo soltanto della scatola degli attrezzi, che è il primo passo verso l'armonizzazione.

Se ad esempio nell'occuparci di un contratto riuscissimo a definire la stessa fattispecie nello stesso modo, questo costituirebbe un passo avanti, la base per raggiungere un diritto civile comune in Europa, laddove esiste una miriade di diversi diritti, basti pensare alla differenza con la *common law* britannica. Non si tratta quindi di un lavoro semplice, ma credo che sia stata intrapresa la strada giusta almeno per avere una definizione delle fattispecie comuni.

Mi è stato chiesto dall'onorevole Sandro Gozi dell'impatto del mercato unico sulle piccole e medie imprese. Ritengo che tutte le società vorrebbero poter vendere in tutti i 27 Paesi. Soltanto il rispetto delle leggi sui consumatori comporta ingenti spese mentre uniformarle implicherebbe notevoli risparmi. Se l'economia permettesse l'accesso al mercato dei 27 Paesi membri comporterebbe più vantaggi per magazzini, negozi o punti vendita e per

semplificare il *marketing* del prodotto in quanto le piccole e medie imprese sono stimolate ad incrementare la produzione solo con un aumento di domanda. Viceversa tenteranno di ridurre i rischi diminuendo la produzione.

Desidero citare alcuni dati interessanti per l'Italia. Il numero dei consumatori che usano Internet per acquisti domestici è aumentato dal 23 al 30 per cento. A livello transfrontaliero, abbiamo soltanto dal 6 al 7 per cento. Questo significa che in Europa 150 milioni di consumatori benestanti già comprano *on-line*, ma di questi soltanto 30 milioni lo fanno da un Paese all'altro.

La già citata telecamera digitale dimostra come i prezzi siano più vantaggiosi nel Regno Unito ma anche la ben nota industria italiana è facilmente raggiungibile dai consumatori europei con il semplice click di un mouse, immaginate le implicazioni che ciò potrebbe avere sull'industria tessile e sugli altri settori. Solo l'8 per cento dei dettaglianti italiani opera a livello transfrontaliero.

La media europea di acquisti transfrontalieri è il 25 per cento, mentre ammontano al 45 per cento i dettaglianti italiani che si sono dichiarati interessati ad una legislazione comune in tutti i 27 Paesi membri. Nei 27 Paesi, la media è del 59 per cento, quindi si assiste a un miglioramento.

Solamente 1 su 4 dettaglianti europei vende in modo transfrontaliero e noi ci stiamo impegnando a migliorare questi dati.

Mi è stato chiesto come intenda comportarmi con il Parlamento francese e con quello tedesco. Farò come oggi con voi, chiedendo di essere ascoltata da questi Parlamenti nazionali, lotterò, mi farò sentire e ci sarà uno scambio, perché la responsabilità ricade sempre sulle spalle di chi assume le decisioni. Desidero chiarire chi impedisce ai consumatori europei di trarre vantaggio da un mercato unico. Tutti devono essere informati di questo, ma qualcuno deve assumere il comando di questa iniziativa.

Riguardo la globalizzazione avete evidenziato come si acquistino generi sempre più numerosi tramite Internet, quali i biglietti degli spettacoli o la musica. Non è quindi sufficiente avere una buona protezione in Germania, in Francia o in Italia, perché, quando compriamo dallo schermo, la nostra nuova piazza del mercato, siamo un'Europa unita e forse, un giorno, saremo un mondo unito, per cui non è più possibile distinguere fra l'aspetto normativo e legislativo da quello di mercato.

Rispetto alle osservazioni della signora Froner posso dire che il ricorso collettivo non è un tipo di *class action* americana, ma credo sia necessario per i consumatori, in particolar modo in un'economia orientata verso i servizi. Permette di essere protetti in modo adeguato quando ad esempio le nostre bollette dell'energia aumentano senza motivo. È evidente che nessun consumatore inizia una causa per il pagamento di 5 o 10 euro in più. Ma diventare da pochi un gruppo di mille protegge il consumatore e avvantaggia tutta l'economia. Io non concordo con coloro che affermano che anche le società meno virtuose continueranno comunque ad erogare i loro servizi; dobbiamo sensibilizzare le società disoneste e premiare quelle meritevoli.

Il punto focale è rappresentato secondo me dalla piena armonizzazione. Non vedo perché procedere a legiferare, se prima non si gettano le basi di regole comuni a tutti. Considero questo il giusto modo di procedere e su questo non intendo scendere a compromessi.

Ringrazio Marino per il parere espresso dalla Commissione e per aver sollevato la questione della prevenzione. Dobbiamo applicare la legge in modo più efficace. Ciò rappresenta una grande sfida per tutta l'Europa soprattutto in questo momento di crisi economica. In questo momento di grandi difficoltà economiche, ho lanciato un appello a tutti i Governi e vi esorto come parlamentari ad esercitare bene le vostre funzioni di controllo perché le spese pubbliche a tutela del consumatore non subiscano tagli, non

ci siano meno controlli sul mercato non ci siano meno istituzioni che se ne occupino e non venga meno il sostegno all'organizzazione per la tutela dei consumatori. Al contrario, è necessario investire in questo, perché in un'economia interattiva e partecipativa dobbiamo dare ai cittadini un segnale della nostra presenza, per evitare che la loro fiducia nei nostri confronti possa affievolirsi.

Il successo delle iniziative politiche più significative a livello europeo, come ad esempio quelle che riguardano la liberalizzazione del mercato dell'energia e la lotta ai cambiamenti climatici dipende anche dalle reazioni che queste suscitano nei consumatori. Come possiamo promuovere la liberalizzazione se le stesse bollette energetiche non risultano ancora chiare al consumatore, il quale non si sente tutelato nei momenti di difficoltà e che deve essere messo nelle condizioni di procedere ad un ricorso collettivo senza pretendere risarcimenti esagerati, ma il giusto rimborso. Ecco perché applicare leggi eque ed evitare tagli alla spesa pubblica rappresentano oggi due priorità. Si tratta di un argomento troppo importante per essere trascurato e per questo lo ribadirò in ogni occasione.

Condivido gli ADR, il meccanismo alternativo di composizione delle controversie. Non appartengo alla cultura della lite a ogni costo, ma è necessario credere nello stato di diritto e nella supremazia del diritto. Nella mia proposta di ricorso collettivo c'è quindi questa idea di ADR, che potrebbe essere parte della soluzione.

Abbiamo realizzato una sorta di riunione congiunta fra tutte le organizzazioni a tutela dei consumatori, la BEUC ed una rappresentanza di industriali fra cui Confindustria denominata *Business plus* e ci siamo trovati concordi su molti punti. Ad esempio la Francia e la Germania citeranno come argomento forte l'impossibilità di mettere gli imprenditori contro i consumatori, assunto anacronistico, perché il mercato è composto da entrambi.

La onorevole Germontani ha parlato dello scambio di dati sul furto di identità

e mi rivolgo a lei. Eurojust potrebbe essere la sede opportuna per risolvere queste questioni, tanto che la Commissione ha formulato una proposta che il Consiglio e il Parlamento presto approveranno, il cui obiettivo è avere regole più stringenti per le agenzie di rating. Concordo con lei nel considerare fondamentale questo problema.

Fortunatamente, dopo diversi anni, nel 2008 siamo riusciti a realizzare una direttiva sul credito ai consumatori, che ancora non è entrata in vigore, lo sarà probabilmente alla fine di questa settimana. L'obiettivo ultimo consiste nel dotarsi di un foglio informativo chiaro e sintetico, perché adesso il testo è troppo complesso.

Per quanto riguarda i tassi, giacché talvolta si ha un credito ma le assicurazioni lo ignorano, stiamo cercando di rendere più facile lo *switch* tra banche attraverso un'azione volontaria dell'associazione delle banche europee. È già in essere e troverà piena applicazione dal primo novembre, altro segnale positivo. Qualora le banche non dovessero dare attuazione a questo appello volontario, interverremo in maniera legislativa, perché riguarda sempre il mercato interno. Mi sembra di aver esaurito le risposte.

PRESIDENTE. Ringraziamo il Commissario europeo per la lunga replica che ci ha concesso. Evidentemente, il compito che le è stato assegnato non è semplice soprattutto nell'attuale momento economico, che vede l'Europa di fronte a una sfida irrinunciabile. Si è parlato molto di armonizzazione. Oggi, la sfida implicita in questa definizione si colloca su un piano concreto e diventerà banco di tenuta dell'intera comunità europea su scelte unilaterali, che riguardano la tutela di mercati locali. Nell'attuale situazione di crisi, alcuni Paesi stanno tentando di differenziarsi nonostante la necessità di individuare regole comuni, dal momento

che la difesa nei settori industriali in crisi provoca di riflesso conseguenze sui consumatori.

Auspico quindi che molte delle considerazioni da lei anticipate possano avere successo, augurandole a nome di tutte le Commissioni buon lavoro e buon proseguimento nella sua attività. Grazie.

MEGLENA KUNEVA, *Commissario europeo per la tutela dei consumatori*. Sono io che ringrazio tutti voi. Buona fortuna a tutti noi per la futura opera comune.

PRESIDENTE. Nel ringraziare ancora il Commissario Meglena Kuneva, dichiaro conclusa l'audizione.

La seduta termina alle 15,30.

IL CONSIGLIERE CAPO DEL SERVIZIO RESOCONTI
ESTENSORE DEL PROCESSO VERBALE

DOTT. GUGLIELMO ROMANO

*Licenziato per la stampa
il 12 giugno 2009.*

STABILIMENTI TIPOGRAFICI CARLO COLOMBO

