



Lunedì 17 novembre 2014

Consumatori protetti a 360°

Pagina a cura di Gabriele Ventura

Il consumatore protagonista delle scelte del mercato. Grazie alla possibilità di trovare una soluzione ai propri problemi attraverso mediazioni, conciliazioni, negoziazioni. È questo l'obiettivo dell'Unione europea, che sta alla base del rafforzamento dei meccanismi alternativi delle controversie implementato negli ultimi anni.



Centrale, in questo senso, anche il compito delle Autorità nazionali di puntare sull'educazione del consumatore, e dell'Agcm di rafforzarne la tutela. È quanto emerge, tra l'altro, dal rapporto «Consumerism 2014», presentato il 13 novembre scorso al Consumers' Forum, associazione indipendente composta dalle più importanti associazioni di consumatori, istituzioni, Università, imprese industriali e di servizi e rispettive associazioni di categoria. In particolare, la ricerca, svolta in collaborazione con l'Università Roma Tre, passa in rassegna diversi settori, dal farmaceutico, al bancario, ad assicurazioni previdenza, esaminando l'attività delle autorità indipendenti italiane di fronte alla doppia sfida dell'attuazione del diritto Ue in sostituzione dei governi nazionali, e della partecipazione alla formazione dello stesso diritto europeo. Vediamo i principali risultati.

Farmaceutico. Secondo il rapporto, nel settore farmaceutico, l'applicazione delle tutele del consumatore avviene sia nella fase fisiologica sia in quella patologica, con controlli preventivi sulla produzione e sulla distribuzione, attraverso l'attività svolta da un'autorità europea (Ema), un'agenzia nazionale (Aifa) e il ministero della salute, ciascuno con proprie competenze coordinate. In particolare, l'Aifa, sottolinea il rapporto, costituisce il referente nazionale privilegiato nei confronti dell'omologa agenzia europea e si inserisce nella «rete» europea di agenzie dei medicinali. Iniziative come la banca dati del farmaco o l'informazione pubblica, così come il rilievo attribuito alla trasparenza, costituiscono secondo l'indagine, delle best practices in Europa.

Comunicazioni. Nelle comunicazioni elettroniche l'attività dell'Agcom, secondo il rapporto, appare paradigmatica delle potenzialità del sistema della rete dei regolatori. L'Autorità ha, infatti, incentivato l'applicazione del diritto dell'Unione, attraverso l'emanazione di regolamenti o direttive di armonizzazione. Inoltre, la possibilità attribuita alla Commissione europea di intervenire direttamente su talune decisioni della autorità di settore, inibendone anche la pubblicazione, ha creato un campo di gioco in cui Commissione e Agcom si sono esercitati nel corso degli anni, realizzando una cooperazione nell'ambito di una «leale collaborazione» quando necessario anche conflittuale. Inoltre, a livello internazionale, il Tsm (Telecommunication single market) e in particolare l'ormai prossima riforma del quadro normativo dell'Unione, frutto dell'attività del network dei regolatori nazionali, organizzati nel Berec, è sottolineato nella ricerca, dimostra l'efficienza e l'efficacia del coordinamento anche ai fini della realizzazione di riforme di sistema.

Privacy. Quanto al Garante privacy, invece, la disciplina sulla profilazione dell'utente, la privacy nei social networks e le

recenti pronunce della Corte di giustizia Ue hanno avanzato le frontiere della tutela. In particolare, secondo l'indagine, il ruolo del garante nazionale e la cooperazione con le altre autorità nazionali e il garante europeo, presieduto ora da un italiano, possono certamente essere ulteriormente rafforzati, per garantire forme di tutela che devono trovare voce e soluzione nella sede europea.

Mercati finanziari. Centrale, per la tutela dei consumatori-investitori, è il ruolo della Consob e in particolare il processo di revisione della disciplina introdotta con la direttiva Mifid, con cui si sono ridisegnati i principi e le regole della tutela del consumatore-investitore sui mercati finanziari. Il nuovo «pacchetto» normativo, composto da una direttiva (Mifid 2) e da un regolamento (Mifir), è preceduto da significative innovazioni «strutturali» sulla disciplina dei mercati (regolamento Emir), d'un lato, secondo il rapporto, rispecchia l'esigenza di colmare le lacune emerse dall'esperienza applicativa della Mifid. Dall'altro lato, riflette una nuova metodologia di azione, più incisiva rispetto al passato, anche se segnata da possibili aree attrito fra fonti parallele. Il regolamento sul crowdfunding, invece, ha creato una prassi normativa seguita in altri paesi.

Bancario. Il settore bancario, secondo il rapporto, è quello che sta subendo la trasformazione maggiore. La costruzione di un'Unione Bancaria Europea, in particolare, passa attraverso tre pilastri, tra cui due (Single Supervisory Mechanism e Single Resolution Mechanism) già costituiti e operativi, mentre il terzo (quello che maggiormente preoccupa i consumatori poiché presuppone la copertura dei depositi delle banche in crisi) è ancora in divenire. L'indagine sottolinea in particolare l'esperienza dell'Arbitro bancario finanziario, che si sta dimostrando un efficace strumento di risoluzione alternativa delle controversie, e che potrebbe essere evidenziata con ancora maggiore forza in sede di coordinamento europeo, ancora più se rapidamente aggiornata con le nuove regole dell'Unione (regolamento Odr e direttiva ADR).

Assicurativo. Il mercato assicurativo appare invece particolarmente critico sotto il profilo dell'armonizzazione, sia sul piano normativo, sia su quello del coordinamento in sede europea (ma anche in sede nazionale). L'indagine si riferisce nel dettaglio, come esempio della frammentazione del sistema, ai contratti di assicurazione sulla vita noti nella prassi come PIP, contemplati dal legislatore tra gli strumenti di previdenza complementare e sottratti per importanti e specifici profili alla vigilanza dell'IVASS, per essere inclusi nell'ambito di operatività della Commissione di vigilanza sui fondi pensione (Covip)