



UN NUOVO METODO PER RENDERE I RECLAMI DEI CONSUMATORI PIU' CELERI ED EFFICACI

Luca Luchetti

Il 7 luglio 2009 la Commissione ha reso pubblico un progetto di metodo che dovrebbe essere applicato su scala europea per classificare e rendicontare i reclami dei consumatori.

Il progetto che la Commissione ha presentato offre un sistema standardizzato di raccolta dei reclami utilizzando una griglia comune di criteri per classificare i casi, quali ad esempio il metodo di vendita, il tipo di azienda e la categoria di prodotti. Lo strumento è destinato a essere utilizzato da tutti quei soggetti, come le autorità nazionali a tutela dei consumatori, le organizzazioni dei consumatori, che raccolgono i reclami. Tali organizzazioni decideranno volontariamente se usare tale sistema e inviare i relativi dati ottenuti alla Commissione che li pubblicherà attraverso il quadro di valutazione dei mercati dei beni di consumo (Consumer Markets Scoreboard).

Allo scopo di favorire un'ampia adesione volontaria, la Commissione ha pubblicato la metodologia armonizzata sotto forma di progetto per una consultazione pubblica, con la possibilità, per tutti, di presentare eventuali osservazioni entro il 5 ottobre 2009 così da poter eventualmente migliorare il progetto; infatti, dopo avere raccolto e analizzato le risposte pervenute in seguito alla consultazione, la Commissione raccomanderà la versione finale della metodologia.

La Commissione ha posto particolare attenzione a tale progetto, considerato che il reclamo che il consumatore propone è un dato fattuale determinante all'interno del mercato, dato che può rappresentare una disfunzione sistematica del medesimo. Insieme alla soddisfazione dei consumatori, i prezzi, il cambio di fornitore e la sicurezza, i reclami sono peraltro uno dei cinque indicatori chiave utilizzati nel quadro della valutazione dei mercati dei beni di consumo in relazione ai consumatori e rappresentano, per questo, uno strumento indispensabile nell'ottica di tutela effettiva dei consumatori.

Quotidianamente i consumatori europei si rivolgono direttamente ai commercianti e/o agli organismi terzi che si occupano appositamente di reclami - come le autorità nazionali, le organizzazioni dei consumatori, gli organismi alternativi di risoluzione delle controversie, etc. - per le ragioni più dispa-

te: come per la qualità scadente di beni e servizi, per la pericolosità dei prodotti o ad esempio per problemi di fornitura. Dal febbraio 2007 al febbraio 2008, il 16% dei consumatori dell'UE ha presentato un reclamo ufficiale a un commerciante rispetto a un problema riscontrato a seguito dell'acquisto di un bene o di un servizio; questo significa che in un anno circa 78 milioni di cittadini europei hanno presentato almeno un reclamo ufficiale.

In Europa esistono però circa 700 organizzazioni che si occupano di tali reclami; la maggior parte di esse utilizza un proprio metodo di classificazione, con il risultato di rendere estremamente difficile la comprensione dei dati raccolti e di non poter godere di un quadro d'insieme a livello nazionale ed europeo di tali dati. Di conseguenza, questa fonte preziosa di informazione rimane quasi completamente inutilizzata. I raffronti tra le varie lamentele dei consumatori, infatti, sono a volte difficili anche a livello nazionale, ma lo sono ancor di più a livello europeo, nonostante i beni e i servizi siano ormai simili in tutta Europa. La frammentazione dei dati rallenta di conseguenza le risposte delle autorità nazionali ed europee rispetto ai problemi incontrati dai consumatori su mercati specifici.

Da qui l'importanza secondo la Commissione di procedere rapidamente ad una armonizzazione della classificazione dei reclami a livello europeo così da stimolare l'armonizzazione statistica a livello nazionale e permettere un confronto dei mercati e dei problemi dei consumatori tra gli Stati membri. L'analisi dei dati su scala europea costituirà quindi un importante strumento che aiuterà a valutare come diversi settori e mercati nazionali agiscono nei confronti dei consumatori e consentirà alle autorità nazionali e comunitarie di prendere provvedimenti in maniera più celere ed efficace nei confronti dei mercati che deludono le aspettative dei consumatori.

I principali beneficiari di tale nuovo sistema saranno evidentemente i consumatori che vedranno notevolmente ridotto il tempo di risposta alle loro preoccupazioni quotidiane da parte delle autorità di regolamentazione. In particolare, a livello comunitario, le istituzioni saranno in grado di comparare opportunamente i dati relativi ai reclami in una dimensione più ampia ad altri indicatori chiave del mercato, come i prezzi o il cambio di fornitore.

sommario

UN NUOVO METODO PER RENDERE I RECLAMI DEI CONSUMATORI PIU' CELERI ED EFFICACI (pag.1)

Avv. Luca Luchetti

IL NUOVO PARLAMENTO EUROPEO (pag.1-2)

Dott.ssa Monica Didò

BANDI (pag.3)

EVENTI (pag. 3-4)

PUBBLICAZIONI (pag.4)

Responsabile di redazione
Prof. Avv. Raffaele Torino

Comitato di redazione
Avv. Luca Luchetti
Avv. Simonetta Stabile
Avv. Antonietta Majoli
Dott.ssa Monica Didò
Dott.ssa Alessia Bolognini
Dott. Stefano Milia
Dott. Cristiano Zagari

Hanno collaborato a questo numero
Luca Luchetti, Monica Didò, Staff Europe Direct Roma

IL NUOVO PARLAMENTO EUROPEO

Monica Didò

Il Parlamento europeo (PE) è stato rinnovato il 6 e 7 giugno scorso e attraverso la nostra newsletter abbiamo dato ampio spazio alle elezioni.

Con questo articolo, si intende fornire un aggiornamento sui risultati delle elezioni, in particolare rispetto ai dati sulla partecipazione elettorale a livello europeo e nazionale, alla nuova composizione politica nel PE, ai suoi organi principali ed alla composizione della delegazione italiana eletta. In tal modo si potrà comprendere meglio il contesto in cui il PE si troverà ad operare nella legislatura in corso e si potranno avviare anche alcune riflessioni rispetto, in particolare, al coinvolgimento dei cittadini nelle elezioni europee.

Le elezioni europee, occorre ricordarlo, si sono svolte in una situazione di crisi economica globale in cui si è manifestata, da parte dei cittadini, una forte preoccupazione sui suoi effetti nonché l'interesse sul tema della disoccupazione.

Di seguito alcuni dati (fonte: PE. Eurobarometro, inchiesta post elettorale 2009):

- il 43% (45,47% nel 2004) degli europei si è recato alle urne (il 65% in Italia, ossia il 6,67% in meno rispetto al 2004);
- il 57% si è astenuto (dato molto alto in Slovacchia 80,4%, Lituania 79% e Polonia 75,5%);
- dal 1979 al 2009 l'affluenza alle urne, pur in presenza di nuovi Stati membri dell'Unione europea, è passata dal 61,99% al 43%;
- più alta è stata la partecipazione di chi ha studiato oltre i 20 anni, molto alta quella dei pensionati; le donne hanno votato meno degli uomini ed i giovani meno degli anziani;
- la partecipazione al voto è diminuita dal villaggio rurale al piccolo medio centro ed alla grande città;
- maggiore è stata la percentuale di europeisti che sono andati alle urne rispetto agli euroscettici ma, al contempo, forte è stata la crescita dei partiti e dei movimenti euroscettici e nazionalisti in alcuni Paesi.

In sintesi, la settima elezione al PE ha visto una crescita dell'astensionismo ed il rafforzamento delle liste di destra (euroscettici e nazionalisti) pur confermandosi la forte presenza dei deputati europeisti. L'inchiesta del PE ha indicato, tra i motivi della scarsa partecipazione, la mancanza di fiducia nella politica in generale mentre, di molto inferiore, è risultata quella verso le Istituzioni europee o quella legata alla scarsa conoscenza del PE. Un dato interessante: il 53% degli intervistati ha considerato sufficiente le informazioni per recarsi a votare per il PE (contro il 42% del 2004).

Viene così confermato il dato rilevato dal sondaggio condotto nel marzo 2009, in cui si registrava un aumento della conoscenza, rispetto al 2004, della date delle elezioni del Parlamento europeo. Ovviamente ciò non significa che i cittadini conoscano bene il ruolo ed il funzionamento del Parlamento europeo!

I deputati eletti alla settima legislatura sono stati 736, di cui 72 italiani. Erano 785 prima dell'adesione di Romania e Bulgaria ma diventeranno 754 con l'entrata in vigore del Trattato di Lisbona.

Per quanto riguarda gli eurodeputati eletti, di seguito si forniscono alcune informazioni interessanti aggiornate al 13 luglio scorso (fonte: sito PE):

- il numero di donne presenti è passato dal 16% nel 1979 al 35% nel 2009 (31% nel 2004-2009). L'Italia si trova nelle ultime posizioni con il 21% delle donne elette seguita da Rep. Ceca, Lussemburgo e Malta rispettivamente con 18%, 17% e 0% di presenza femminile;
- il deputato più giovane ha 25 anni ed è

danese; il deputato più giovane italiano è una donna (Lara Comi, 26 anni); l'eurodeputato più anziano è un italiano (Ciriaco De Mita, 81 anni);

- i vice Presidenti al PE, (eletti alla prima sessione plenaria del 14-16 luglio scorso) sono 14;
- tra i 72 eurodeputati italiani, 2 sono stati eletti vice Presidenti: Gianni Pittella (4 legislatura), iscritto al Gruppo S&D ed eletto al primo turno con il maggior numero di voti (360) e Roberta Angelilli, iscritta al Gruppo PPE ed eletta al terzo turno con 274 voti. Gianni Pittella è stato poi nominato vice Presidente Vicario.

A Pittella è stata conferita la delega in materia di bilancio e politica immobiliare del Parlamento, oltre alla politica euromediterranea, l'America Latina e la riforma degli statuti; mentre alla Angelilli le deleghe sulla politica del personale, la politica euromediterranea ed i diritti dell'infanzia.

I vice Presidenti insieme al Presidente ed ai Questori, costituiscono il *Bureau di Presidenza*. A due vice Presidenti viene affidato il compito di curare le relazioni con i parlamenti nazionali; compito particolarmente importante soprattutto in vista dell'attuazione del Trattato di Lisbona.

I Gruppi politici rappresentano un altro aspetto rilevante dell'organizzazione interna del Parlamento. Per la costituzione di un Gruppo politico sono necessari 25 deputati ed una rappresentanza di almeno un quarto degli Stati membri. I gruppi politici esaminano le relazioni delle commissioni e presentano gli emendamenti. I capigruppo hanno la responsabilità di decidere, insieme al Presidente, l'agenda delle sedute plenarie. Il Presidente del Parlamento ed i capigruppo costituiscono la *Conferenza dei Presidenti*, organo di direzione politica del PE.

Anche l'attuale legislatura presenta sette Gruppi politici (+ 1 dei non iscritti). Rispetto al 2004-2009, alcuni Gruppi hanno cambiato nome, altri sono di nuova costituzione.

Al luglio scorso la composizione dei Gruppo politici risultava la seguente:

- Partito Popolare Europeo, PPE. I seggi sono passati da 288 a 265, soprattutto per l'uscita dei conservatori britannici e cechi);
- Alleanza Progressista dei Socialisti e Democratici (S&D ex PSE; nata per accogliere i deputati italiani del PD) passa da 216 a 184 seggi;
- Alleanza dei Democratici e dei liberali per l'Europa (ALDE) passa da 100 a 84 seggi;
- Verdi /Alleanza libera europea, da 43 a 55 seggi;
- Conservatori e Riformisti Europei (ECR), nuovo gruppo composto dai conservatori britannici e dalla destra polacca: 54 seggi;

- Confederale della sinistra unitaria europea/Sinistra verde nordica (GUE/NGL), posta all'estrema sinistra dell'emiciclo, passa da 41 a 35 seggi;
- Gruppo Europa della Libertà e della Democrazia (ELD ex IND/DEM), estrema destra dell'emiciclo, passa da 22 a 32 seggi (di cui 9 deputati italiani e 13 deputati britannici). E' l'unico Gruppo guidato (sia pure insieme al leader euroscettico britannico, Nigel Farage) da un italiano, Francesco Speroni;
- 27 i non iscritti.

I lavori del Parlamento europeo si svolgono in Commissioni.

Le commissioni attuali, sono 20 a cui si aggiungono due sottocommissioni. Nella seduta di luglio sono state definite le relative Presidenze. Le Presidenze attribuite a deputati italiani, sono state 5 su 20: Gabriele Albertini (PPE) agli Affari Esteri, Luigi De Magistris (ALDE) al controllo bilancio, Paolo De Castro (S&D; già Ministro dell'agricoltura) all'agricoltura, Carlo Casini (PPE) agli affari costituzionali, Erminia Mazzoni (PPE) alle petizioni.

La delegazione italiana ha ottenuto anche 10 vice Presidenze di Commissioni.

Il nuovo Presidente, Jerzy Buzek, è polacco (ex Ministro). La sua candidatura è stata proposta dal PPE. Le candidature possono, infatti, essere presentate da un gruppo politico oppure da 40 deputati. Il Presidente, in base ad un accordo tra i due maggiori gruppi politici, resta in carica per 2 anni e mezzo. Il candidato del PPE, di norma, viene poi sostituito da un candidato presentato dal S&D. Il voto del Presidente, all'interno del Bureau, è preponderante in caso di parità di voti. L'ultimo Presidente italiano del PE, è stato Emilio Colombo (1977-1979).

Oltre al nuovo statuto dei parlamentari, di cui abbiamo già scritto nei nostri articoli precedenti, viene avviato, per la prima volta, lo statuto degli assistenti parlamentari. Tra le principali novità: la maggiore garanzia del contratto di lavoro e la possibilità di avere assistenti europei e nazionali. I primi, lavorando a Bruxelles, sono inquadrati come funzionari europei per il periodo della legislatura, mentre per i secondi il contratto viene gestito da agenzie di impiego riconosciute a livello nazionale. Gli eurodeputati non potranno, invece, assumere membri della propria famiglia.

Tra gli impegni istituzionali del Parlamento europeo è importante ricordare la votazione del prossimo Presidente della Commissione europea. Sembrerebbe scontata la riconferma di José Manuel Barroso, attuale Presidente. Tuttavia, anche in vista del secondo referendum sul Trattato di Lisbona in Irlanda, fissato per il 2 ottobre prossimo, è possibile che l'elezione venga posticipata in attesa dei risultati che, ad oggi, non appaiono scontati. Se il nuovo Trattato fosse effettivamente ratificato a fine 2009, sarebbero molte le novità per il PE; tra queste l'estensione dei poteri di co-decisione del Parlamento ed il

rapporto con i parlamenti nazionali. Di questo avremo comunque modo di parlare in un altro articolo.

BANDI

INVITO A PRESENTARE PROPOSTE EACEA/11/2009 Programma "EUROPA PER I CITTADINI", azione 2, misure 1 e 2 — 2010 Sostegno strutturale ai centri di ricerca e di riflessione sulle politiche europee e alle organizzazioni della società civile a livello europeo.

Aree ammissibili:

- Gli Stati membri dell'Unione europea
- la Croazia;
- l'ex Repubblica jugoslava di Macedonia;
- l'Albania.

Soggetti ammissibili:

Organismi senza scopo di lucro

Obiettivi:

- promuovere iniziative, dibattiti e riflessioni in materia di cittadinanza europea e democrazia, di valori, di storia e cultura comuni, grazie alle attività e alla cooperazione di «think tank» (strutture di riflessione) e di organizzazioni della società civile a livello europeo;
- incoraggiare l'interazione tra cittadini e organizzazioni della società civile, contribuendo al dialogo interculturale e mettendo in evidenza la diversità e l'unità dell'Europa.

Scadenza: 15/10/2009

Per informazioni più dettagliate: nella sezione bandi del sito www.lazioeuropa.it è possibile consultare il testo del bando: <http://www.lazioeuropa.it/home.asp?cat=719&id=5976&mode=dettaglio> - Il portale della Regione Lazio sui programmi e i bandi europei per le PMI.mht; oppure GUUE C158/10 del 11/07/2009

INVITO A PRESENTARE PROPOSTE EuropeAid/128764/C/ACT/Multi LIMITATO 2009-2010 – Programma tematico di cooperazione con i Paesi Terzi in materia di migrazione e asilo.

Aree ammissibili:

- Stati membri dello Spazio economico europeo;
- Paesi candidati formalmente riconosciuti dalla UE
- altri Paesi che beneficiano di contributi ai sensi del regolamento (CE) n. 1085/2006 del Consiglio del 17 luglio 2006, che istituisce uno strumento di pre-adesione (IPA)

Soggetti ammissibili:

Al fine di poter beneficiare di una sovvenzione, i candidati devono:

- essere persone giuridiche;
- non avere scopo di lucro;
- essere cittadini di uno degli Stati membri dello Spazio economico europeo;
- appartenere ad una delle seguenti categorie: attori non statali (ANS), organizzazioni internazionali intergovernative, istituti di ricerca e università.

Obiettivi:

- Favorire i legami tra migrazione e sviluppo;
- Promuovere una gestione efficace del lavoro;
- Lotta contro l'immigrazione clandestina e favorire la riammissione degli immigrati clandestini;
- Tutelare i diritti dei migranti, protezione dei migranti contro lo sfruttamento e l'esclusione, sostenere la lotta contro la tratta di esseri umani;
- Promuovere l'asilo e la protezione internazionale dei rifugiati.

Scadenza: 13/11/2009

Per ulteriori dettagli: <https://webgate.ec.europa.eu/europeaid/online-services/index.cfm?ADSSChck=1252402317143&do=publi.detPUB&searchtype=QS&orderby=upd&orderbyad=Desc&nbPubliList=15&page=2&aoref=128764>

AZIONI INDIRETTE NELL'AMBITO DEL PROGRAMMA PLURIENNALE PER LA PROTEZIONE DEI BAMBINI CHE USANO INTERNET - "INTERNET PIU' SICURO" - 2009/C 132/07

Obiettivi:

- la sensibilizzazione del pubblico;
- la lotta contro i contenuti illeciti e i comportamenti dannosi o pericolosi in linea;
- la promozione di un ambiente in linea più sicuro;
- la creazione di una base di conoscenze.

Attività:

Azione 1 e 2: SENSIBILIZZAZIONE DEL PUBBLICO E LOTTA CONTRO I CONTENUTI ILLECITI E I COMPORTAMENTI DANNOSI E PERICOLOSI IN LINEA (il programma promuove la costituzione di Centri "Internet più sicuro" in tutta Europa).

Azione 3: PROMOZIONE DI UN AMBIENTE IN LINEA PIU' SICURO (Il Programma invita a presentare proposte per costituire una rete tematica di organizzazioni europee non governative che rappresentano i diritti e il benessere dei minori per sviluppare un'impostazione concertata condividendo esperienze e migliori pratiche e sviluppando strategie

comuni).

Azione 4: CREAZIONE DI UNA BASE DI CONOSCENZE (si invita a presentare proposte per un progetto di potenziamento delle conoscenze diretto ad accrescere la conoscenza del fenomeno degli abusi sessuali dei minori in linea, in particolare l'adescamento in linea).

Scadenza: 19/11/2009

Per maggiori informazioni: <http://www.pore.it/Bandi/SchedaBando.aspx?idBando=597&idCanale=13&idSottoCanale=203> oppure GUUE C 132/10 del 11/06/2009

EVENTI

Bruxelles, dal 5 all' 8 ottobre 2009

OPEN DAYS

Si svolgerà a Bruxelles, dal 5 all'8 ottobre 2009, la Settimana europea delle Regioni e delle Città. La manifestazione, che per l'anno 2009 avrà il titolo di "Sfide globali, risposte europee" vedrà la partecipazione di oltre 7000 esperti insieme ai protagonisti attivi della politica regionale europea.

I temi portanti del 2009 sono:

- "Regioni davanti alla crisi economica"
- "Cambiamento climatico"
- "Cooperazione tra regioni e città"
- "Impatto e futuro della politica europea di coesione".

Durante il mese di ottobre, inoltre, saranno organizzati dai membri del Comitato delle Regioni, del Parlamento Europeo e di altre Istituzioni Europee, più di 230 eventi locali: conferenze, seminari, dibattiti pubblici, trasmissioni radio e tv si svolgeranno nella propria Regione o città.

Per consultare il programma completo dell'evento di Bruxelles visitare il sito: http://ec.europa.eu/regional_policy/conferences/od2009/index.cfm?nmenu=1&sub=200

Per visionare il programma dettagliato delle iniziative in Italia e nel resto d'Europa a livello locale: http://ec.europa.eu/regional_policy/conferences/od2009/mycity.cfm?nmenu=200&sub=2000

Roma, 9 e 10 ottobre 2009

IL FESTIVAL DELLE GIOVANI IDEE

Il 9 e 10 ottobre 2009 si terrà a Roma, Palazzo dei Congressi, "Il festival delle giovani idee" incentrato sul tema "dire giovani dire futuro". Obiettivo del festival è fare in modo che i referenti politici e istituzionali ascoltino le proposte dei giovani sul loro futuro, oltre che far conoscere ai giovani quali opportunità sono messe a loro disposizione dalle Istituzioni. E' prevista la partecipazione dei giovani delle nostre scuole e università e di Enti e associazioni che esplicano la loro attività ed i

loro interessi verso il mondo giovanile.

Per ulteriori informazioni: <http://www.diregiovani.it/direfuturo/>

Per contattare gli organizzatori dell'evento: commerciale@diregiovani.it oppure info@studiobiesse.com

Stoccolma, dal 22 al 24 Ottobre 2009

QUARTA EDIZIONE DELLE GIORNATE EUROPEE DELLO SVILUPPO - JED

Si terrà a Stoccolma, dal 22 al 24 ottobre 2009 la quarta edizione delle Giornate europee dello sviluppo. L'evento, che si tiene annualmente ed è organizzato congiuntamente dalla Commissione e dalla Presidenza dell'Unione europea, mira a presentare il continuo e duraturo impegno dell'Unione europea per lo sviluppo. Le giornate riuniscono 1500 organizzazioni e circa 4000 persone; tra queste, delegati provenienti da 125 Paesi, Capi di Stato, Premi nobel e figure di spicco a livello mondiale.

I temi trattati nell'edizione 2009 riguardano:

- "Democracy"
- "Adapting to climate change"
- "Promoting energy efficiency"
- "Global recession – no countries left behind"

Per maggiori informazioni o per registrarsi all'evento, consultare il sito: http://www.eudevdays.eu/about_the_event/introduction_fr.htm

PROGETTO RACCONTARE L'EUROPA

La Direzione generale Istruzione e cultura della Commissione europea ha lanciato, nell'ambito del progetto "European Memories", il concorso "Raccontare l'Europa", un'iniziativa che invita tutti i cittadini europei di ogni età e provenienza culturale a presentare lavori biografici e autobiografici, narrazioni o ricerche.

Il premio in palio è la pubblicazione della propria opera insieme ai lavori di altri concorrenti. Infine, i vincitori saranno ospiti al Festival Europeo dell'Autobiografia, che si svolgerà a Pieve Santo Stefano, in Toscana.

È possibile partecipare sia come singoli sia come gruppi e organizzazioni. Il concorso propone tre aree tematiche:

- esperienze di appartenenza all'Europa;
- percorsi in Europa;
- un'altra Europa è possibile.

Si può partecipare anche inviando più storie, una per ogni tematica. Il concorso nasce per dare particolare visibilità alle esperienze di dialogo interculturale in Europa, inteso come incontro di culture, di religioni e in genere di visioni del mondo, incluso il dialogo tra uomini e donne. Le narrazioni inviate potranno

confluire in una raccolta di proposte e "buone pratiche" che saranno presentate alle istituzioni europee, come suggerimenti concreti per il dialogo interculturale. I lavori possono essere in lingua inglese, spagnola, catalana, francese, italiana, portoghese, tedesca, danese e bulgara.

Per partecipare all'edizione 2009-2010 del concorso (partecipazione gratuita), è necessario inviare i lavori **entro il 30 novembre 2009**.

Per maggiori informazioni: http://ec.europa.eu/italia/attualita/primo_piano/istruzione/raccontare_europa_it.htm

PUBBLICAZIONI

Questo mese vi segnaliamo:

Bianchi P., Labory S., *"Le nuove politiche industriali dell'Unione europea"*. (Ed. Il Mulino, 2009)

Bini Smaghi L., *"L'euro"*. (Ed. il Mulino, 2009)

Nuzzaci A., Grange T., (a cura di) *"Qualità, ricerca, didattica. Quale sistema europeo per l'istruzione superiore?"* (Ed. Franco Angeli, 2009)