

## **ECC-Net**

### **ECC-Net: Cos'è?**

La European Consumer Centres Network (ECC-Net -rete dei Centri Europei dei Consumatori) è una rete europea istituita allo scopo di fornire consulenza ai consumatori sui propri diritti e assistenza nella gestione delle controversie transfrontaliere insorte nell'ambito dell'acquisto di beni e servizi nell'Unione Europea.

La rete è attualmente costituita da 30 centri, uno per ogni Stato Membro dell'Unione Europea più Regno Unito, Norvegia e Islanda ed è cofinanziata dalla Commissione Europea e dagli Stati membri; il Centro Europeo Consumatori Italia ne rappresenta il punto di contatto nazionale.

A seconda del Paese di appartenenza, ciascun Centro può presentare una differente struttura; alcuni Centri sono infatti inglobati all'interno di ministeri o enti pubblici, mentre altri sono gestiti e ospitati da organizzazioni indipendenti o associazioni di consumatori. L'ECC-Net, complessivamente, riceve centinaia di migliaia di richieste ogni anno (nell'anno 2020 ne sono state registrate 167.833), gestite da oltre 150 esperti legali che forniscono informazioni ed assistenza in ben 24 lingue nei 30 differenti Paesi.

I Centri lavorano in sinergia per fornire informazioni ai consumatori che acquistano prodotti e servizi all'interno dell'Unione europea affinché questi acquisiscano piena fiducia nelle opportunità offerte dal Mercato unico e siano pienamente consapevoli dei loro diritti e degli strumenti atti ad esercitarli. La Rete offre inoltre un servizio di assistenza gratuita e stragiudiziale nel caso in cui i consumatori, autonomamente, non riescano a risolvere una controversia di consumo insorta con un professionista stabilito in un Paese dell'UE differente dal proprio e facente parte dell' ECC-Net, abbattendo le barriere linguistiche e le difficoltà di individuare e comprendere la normativa a propria tutela.

Oltre a ciò, i Centri Europei dei Consumatori offrono assistenza nell'accesso a strumenti e organismi di risoluzione alternativa delle controversie e a procedimenti giudiziali transfrontalieri semplificati, istituiti e regolamentati a livello europeo, per consentire un'efficace tutela dei diritti anche oltre i confini nazionali. Ulteriore ambito di attività è rappresentato dal costante e proficuo rapporto con le autorità nazionali di *enforcement*, preposte alla vigilanza e al controllo della corretta applicazione della normativa a tutela dei consumatori cui la Rete segnala eventuali violazioni e fornisce documentazione a supporto.

Il Centro Europeo Consumatori Italia è inoltre stato designato quale organismo competente a ricevere le segnalazioni dei consumatori, delle associazioni dei

consumatori e delle microimprese in materia di violazione del divieto di prevedere condizioni generali di accesso ai servizi che contengano discriminazioni illegittime fondate sulla nazionalità (geoblocking) e svolge anche il ruolo di organismo abilitato a formulare "segnalazioni esterne" su presunte o accertate infrazioni transfrontaliere, secondo quanto previsto dal Regolamento europeo sulla cooperazione tra le autorità nazionali per l'esecuzione della normativa a tutela dei consumatori.

## **ECC-Net: 30 ANNI DI STORIA**

La rete ECC-Net, istituita nel 2005 dalla Commissione Europea, ha avuto origine da due reti di informazione e protezione dei consumatori già esistenti: la Rete per la Risoluzione Extragiudiziale delle Controversie dei consumatori (EEJ-Net) e la Rete degli Eurosportelli (Euroguichets).

La EEJ-Net fu fondata nel 2001 per aiutare i consumatori a risolvere le controversie transfrontaliere con gli operatori commerciali esteri, guidandoli verso i competenti enti di gestione dei metodi alternativi di risoluzione delle controversie (ADR). 17 punti di contatto furono aperti in 15 Stati Membri, mentre 13 affidarono i compiti di cui era incaricata l'EEJ-Net ai Centri Europei dei Consumatori (ECC) già esistenti nei Paesi.

Gli Eurosportelli, invece, attivi con uffici situati soprattutto nelle regioni di confine, furono creati quasi trent'anni fa con il supporto della Commissione europea: il loro obiettivo principale era di informare ed assistere i consumatori in relazione ai loro diritti in Europa.

Nel 2005 la fusione delle due reti di tutela dei consumatori esistenti ha dato origine all'ECC-Net, che nel corso degli anni si è allargata in parallelo alla progressiva inclusione di nuovi Paesi nell'Unione Europea.

## **ECC-Net IN CONCRETO**

Il contatto diretto e continuo che i Centri Europei dei Consumatori intrattengono con i consumatori di tutta Europa rende possibile un'identificazione accurata delle sfide che i cittadini devono affrontare nel mercato comune europeo e fa sì che queste giungano all'attenzione dei vertici politici dell'Unione europea.

In un mondo che rincorre l'innovazione, la tecnologia e il digitale, le istanze dei consumatori sono emerse anche in relazione ai più recenti sviluppi tecnologici, come l'intelligenza artificiale, l'uso di dispositivi cosiddetti "smart" e molto altro. Tuttavia, anche nei settori più tradizionali, le politiche dei consumatori devono costantemente adattarsi e rispondere ai cambiamenti della vita quotidiana.

Tra i settori nei quali si registra il maggior numero di casi presi in carico dalla Rete ECC-Net negli ultimi 15 anni figurano i trasporti (24% dei casi totali dal

2005 al 2020), attività ricreative e cultura (12%), ristoranti, hotel e multiproprietà (6%).

Per quanto riguarda l'attività più recente del Centro Europeo Consumatori Italia, si rileva che nel 2020 il Centro ha fornito ben 11.386 consulenze, relative soprattutto ai settori del turismo e dei trasporti (29%), con prevalenza di quello aereo, ai pacchetti turistici (10%) e ai servizi di alloggio (10%).

In conclusione, il ruolo della Rete ECC-Net si è rivelato determinante in passato ed è oggi più che mai fondamentale per informare e supportare i consumatori in un contesto economico e sociale in continua e rapida evoluzione, per accrescere la loro fiducia nelle transazioni transfrontaliere e consentire loro, così, di sfruttare appieno le opportunità del Mercato unico.