



DIRITTI E TUTELA DEI CONSUMATORI

QUALI SONO I DIRITTI DEI CONSUMATORI?

💡 **L'idea è nata nel 1963:** il presidente degli Stati Uniti John F. Kennedy parlò per la prima volta dei diritti fondamentali per tutti i consumatori.

I 4 diritti originali:

- 🔒 Sicurezza: i prodotti non devono farti del male
- i Informazione: devi sapere cosa stai acquistando
- 🗳️ Scelta: equo accesso a diverse opzioni
- 📢 Voce: il diritto di essere ascoltati e di presentare reclami


Successivamente, sono stati aggiunti altri 4 diritti:

- 👉 Bisogni di base: accesso a beni e servizi essenziali
 - 🗑️ Risarcimento: rimborsi o indennizzi quando le cose vanno male
 - 🎓 Istruzione: scopri i tuoi diritti come consumatore
 - 🌍 Ambiente sano: vivi in un mondo sicuro e sostenibile
- ✈️ Questi **8 diritti** costituiscono oggi il fondamento della tutela dei consumatori.





DIRITTI DEI CONSUMATORI EUROPEI

Quando fai acquisti online o in negozio nell'UE (Unione europea), sei protetto da regole rigorose:


 **Informazioni chiare:** devi conoscere il prezzo, i tempi di consegna e i dettagli del prodotto.

↩ **Reso entro 14 giorni:** hai cambiato idea su un ordine online? Restituiscilo entro 2 settimane.

 **Riparazione / Sostituzione / Rimborso:** se qualcosa si rompe entro 2 anni, non perdi i tuoi soldi.

 **Contratti equi:** nessuna trappola nascosta nelle clausole scritte in piccolo.

⊘ **Nessuna pubblicità ingannevole:** le aziende non possono dare false informazioni per farti acquistare i loro prodotti.

 Questi diritti sono applicati dalle autorità nazionali e dell'UE per garantire che lo shopping sia equo ovunque



OBIETTIVI FONDAMENTALI DELLA TUTELA DEI CONSUMATORI DELL'UE

Sicurezza e protezione

I prodotti che acquisti (come cibo, cosmetici o dispositivi elettronici) devono essere sicuri.

Esempio: un caricabatterie per telefono pericoloso viene ritirato dal mercato in tutta l'UE.

Un mercato, stesse regole

Ottieni gli stessi diritti quando fai acquisti in qualsiasi paese dell'UE.

Esempio: acquisto di scarpe da ginnastica a Berlino o Barcellona = stessa politica di reso di 14 giorni.

Stop alle pratiche sleali

Negozi e app non possono ingannarti con sconti falsi o costi nascosti.

Esempio: "-50% di sconto" deve essere un prezzo reale, non un prezzo falso.

Le autorità preposte all'applicazione dei diritti


intervengono se le aziende infrangono la legge.

Esempio: l'UE multa un servizio di streaming per clausole contrattuali inique.




CHI È UN CONSUMATORE? (DEFINIZIONE UE)

CHI È UN CONSUMATORE?


 Un consumatore = qualsiasi persona che acquista beni o servizi per uso personale.

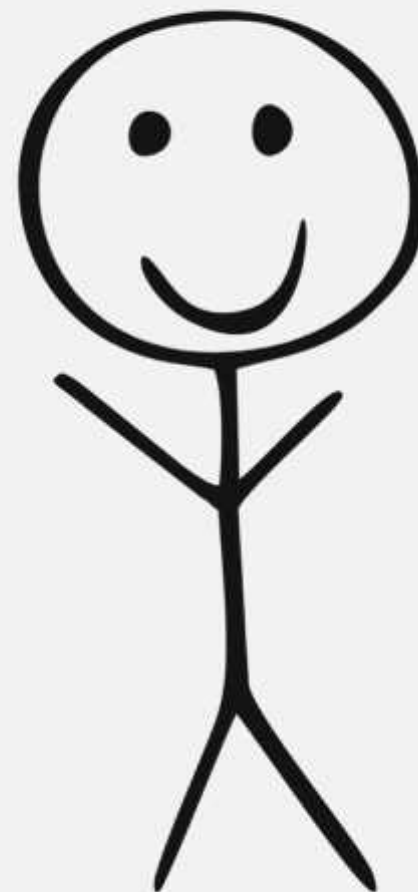
Esempi:

 Acquistare scarpe da ginnastica online Sei un consumatore.

 Abbonarsi a Netflix o Spotify Sei un consumatore.

 Ordinare cibo a domicilio Sei un consumatore.

 Acquistare attrezzature per la tua azienda **Non sei** un consumatore



QUADRO UE SUI DIRITTI DEI CONSUMATORI

Direttiva sui diritti dei consumatori (2011/83/UE)

Il tuo diritto a resi entro 14 giorni e informazioni chiare sugli acquisti online.

Direttiva sulle pratiche commerciali sleali (2005/29/CE)

Ti protegge da sconti falsi e trucchi di vendita aggressivi.

Direttiva sulle clausole contrattuali abusive (93/13/CEE)

Impedisce alle aziende di nascondere norme abusive nelle clausole scritte in piccolo.

Direttiva sulla sicurezza generale dei prodotti (2001/95/CE)

Garantisce la sicurezza dei prodotti venduti nell'UE (ad esempio, caricabatterie pericolosi ritirati dal mercato).

Recepimento nazionale

Ogni paese dell'UE integra queste norme nel proprio ordinamento giuridico.



DIRITTO ALLA SICUREZZA

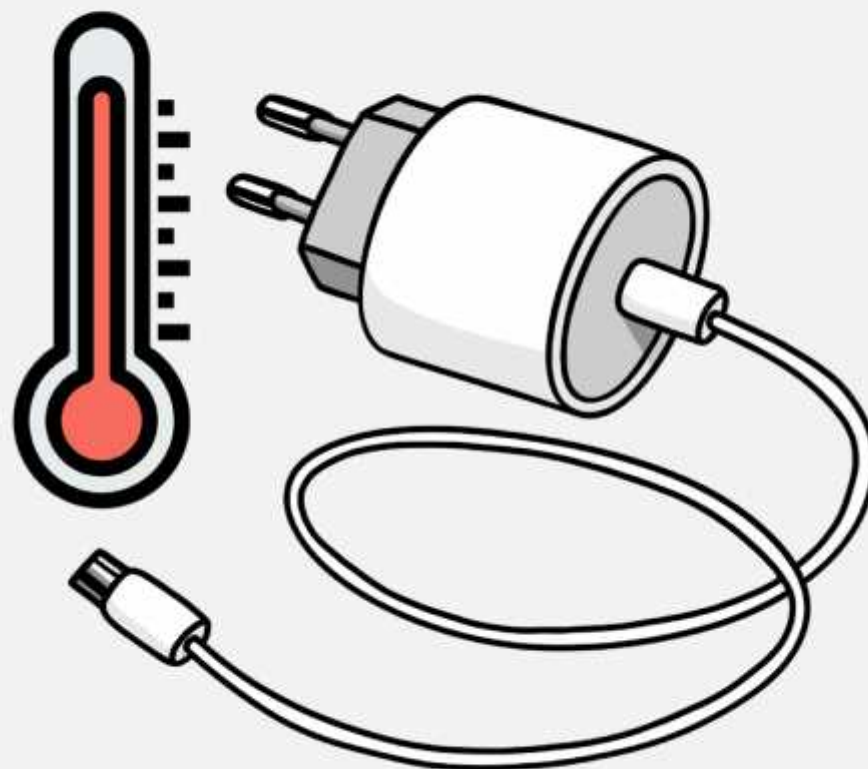
Cosa significa: i prodotti che acquisti non devono essere pericolosi.

Se qualcosa va storto:

- In tutta l'UE vengono ritirati prodotti difettosi o non sicuri.
- La marcatura CE dimostra che un prodotto soddisfa gli standard di sicurezza dell'UE.
- Il sistema RAPEX avvisa i consumatori della presenza di articoli pericolosi (ad esempio giocattoli tossici, caricabatterie esplosivi).

Esempio:

⚡ Hai acquistato un caricabatterie economico online e si surriscalda? Può essere vietato e ritirato in tutta l'UE.



DIRITTO DI ESSERE INFORMATI

Cosa significa: le aziende devono fornirti informazioni chiare e oneste prima dell'acquisto.

Hai il diritto di sapere:

🏷️ Il prezzo reale (nessun costo nascosto al momento del pagamento).

📄 Cosa accetti (termini e condizioni in linguaggio semplice).

📦 Come e quando verrà consegnato il tuo ordine + le tue opzioni di reso.

Esempio:

🎧 Acquisto di cuffie online: il sito web deve indicare il costo completo, i tempi di consegna e il diritto di reso entro 14 giorni.



DIRITTO DI SCELTA

Cosa significa: dovresti sempre avere delle opzioni eque quando acquisti beni o utilizzi servizi.

Protetto dalla legge:

Nessuna pressione di vendita aggressiva (nessuno può ingannarti o costringerti ad acquistare).

È necessario avere delle alternative concrete (non una sola opzione ingiusta).

Il **Digital Services Act** garantisce che le piattaforme online ti diano libertà di scelta (ad esempio, nessun algoritmo nascosto che promuove un solo prodotto).

Esempio:

📱 Quando cerchi un nuovo telefono online, le piattaforme devono mostrare risultati imparziali, non solo annunci sponsorizzati.

🍷 Le app di consegna di cibo non possono nascondere segretamente i ristoranti più economici per promuovere quelli più costosi.



DIRITTO DI ESSERE ASCOLTATI

Cosa significa: la tua voce conta. Puoi lamentarti e influenzare le regole.

Come puoi usarlo:

Presentare reclami se un'azienda vi truffa (tramite organismi nazionali o piattaforme online dell'UE).

Ricevi assistenza gratuita dai **Centri europei dei consumatori (ECC-Net)** e dalla tua **organizzazione locale dei consumatori**.

Unisciti o segui i gruppi di consumatori che si battono per leggi più eque.

Esempio:

👟 Hai ordinato delle scarpe da ginnastica online, ma non sono mai arrivate? Puoi presentare un reclamo tramite ECC-Net e ricevere assistenza.



DIRITTO DI RIMEDIO

Cosa significa: se qualcosa va storto con un acquisto, puoi ottenere un rimborso, una sostituzione o una riparazione.

Le tue protezioni:

↩ **Reso entro 14 giorni** – Puoi annullare gli ordini online entro 2 settimane, senza dover fornire spiegazioni.

🔧 **Garanzia di 2 anni** – Se il tuo prodotto si rompe, hai diritto alla riparazione, alla sostituzione o al rimborso gratuiti.

🗣️ **Assistenza per le controversie** – Se il venditore rifiuta, puoi utilizzare l'**ADR** (risoluzione alternativa delle controversie) per una soluzione rapida.

Esempio:

🎮 Acquisti una console di gioco online e smette di funzionare dopo 6 mesi. Puoi chiedere la riparazione o il rimborso e, se il venditore rifiuta, rivolgiti al tuo rivenditore locale. Una piattaforma DR.



DIRITTO ALL'EDUCAZIONE DEI CONSUMATORI

Cosa significa: hai il diritto di conoscere le tutele di cui godi in quanto consumatore.

Come si fa:

L'UE finanzia campagne e programmi educativi. Le organizzazioni dei consumatori solitamente organizzano campagne educative e informative. Consapevolezza sui diritti digitali, sulla sicurezza online e sulle truffe.

Esempio:

📱 Vedi un annuncio su Instagram per un investimento "troppo bello per essere vero". Grazie alle campagne di sensibilizzazione dell'UE, sai che si tratta di una truffa ed eviti di perdere denaro.



DIVIETO DI PRATICHE SLEALI

Cosa significa: le aziende non possono ingannarti o farti pressione per acquistare.

Le regole vietano:

Azioni ingannevoli sconti falsi, false dichiarazioni sui prodotti.

Marketing aggressivo pop-up infiniti, tattiche di pressione.

Lista nera delle truffe pratiche vietate come gli schemi piramidali.

Esempio:

🛒 Un negozio online mostra "-70% SCONTO" ma il prezzo era lo stesso prima dello sconto. Questa è una pratica sleale e illegale ai sensi della normativa UE.



DIRITTI DEI CONSUMATORI DIGITALI

Cosa significa: i tuoi diritti riguardano anche i prodotti e i servizi digitali che acquisti o a cui ti abboni.

Sei protetto se:

Un **abbonamento a musica o video** (Spotify, Netflix) non garantisce l'accesso promesso.

Un **servizio cloud** perde i file archiviati.

Non è più possibile accedere

I contenuti/servizi digitali includono:

- 🎵 Streaming di musica e video
- 📖 E-book e download digitali
- ☁️ Archiviazione cloud
- 🎮 Piattaforme di gioco

Esempio:

🎮 Acquisti contenuti extra in un videogioco (DLC/skin), ma non compaiono mai nel tuo account. Puoi chiederne la consegna o ottenere un rimborso.



DIRITTO DI RECESSO

Cosa significa: puoi cambiare idea quando fai acquisti online.

I tuoi diritti:

14 giorni per annullare un ordine online senza fornire una motivazione.

Rimborso completo entro 14 giorni (prodotto + spese di spedizione).

Se il venditore non ti informa del tuo diritto, il termine si estende di 12 mesi.

Esempio:

🎧 Acquisti delle cuffie online, ma dopo averle provate decidi che non sono quello che volevi. Puoi restituirle entro 14 giorni e ottenere un rimborso.



DIRITTI DEI PASSEGGERI

Cosa significa: se il tuo viaggio subisce ritardi, cancellazioni o interruzioni, sei protetto.

I tuoi diritti:

Sono coperti i passeggeri

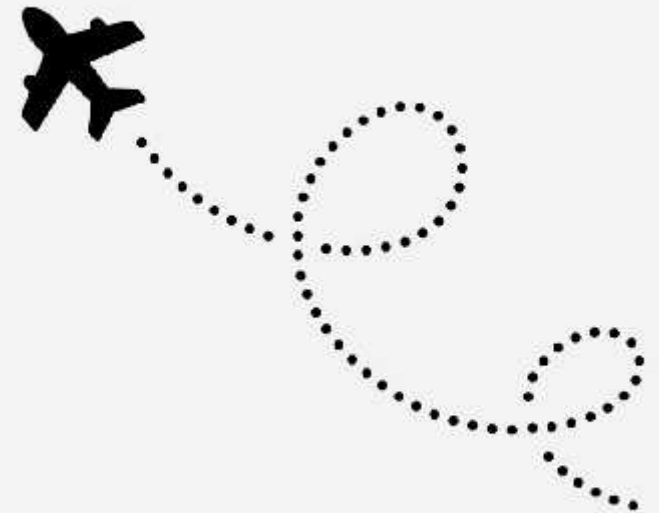
Risarcimento o rimborso per ritardi prolungati e cancellazioni.

Pasti, alloggio o nuova prenotazione in caso di abbandono del volo.

Si applica ai viaggi **all'interno dell'UE** o **da/per l'UE con vettori UE** .

Esempio:

✈ Il tuo volo da Parigi a Roma è stato cancellato. Puoi scegliere tra un rimborso completo o un nuovo biglietto, e la compagnia aerea è tenuta a fornirti pasti e alloggio, se necessario.



DIRITTI DEI PASSEGGERI AEREI

Hai diritto a:

- **Risarcimento** fino a 600 € in caso di ritardi prolungati o cancellazioni.
- **Pasti e hotel** se sei bloccato nell'attesa.
- **Rimborso o nuovo volo** se il tuo volo viene cancellato.
- **Assistenza e informazioni** in caso di negato imbarco.

Esempio:

✈ Il tuo volo da Madrid a Berlino è in ritardo di 5 ore. La compagnia aerea è tenuta a fornirti i pasti e, se necessario, la sistemazione in hotel, oltre a un risarcimento fino a 400 €.



ALTRI DIRITTI DEI PASSEGGERI

Treno 🚆

Risarcimento se il tuo treno è in ritardo di oltre 60 minuti.

Diritto a riprenotare, assistenza e informazioni chiare.

Autobus e pullman 🚌

Risarcimento in caso di ritardo di oltre 2 ore nei viaggi (oltre 250 km).

Assistenza e riprenotazione in caso di cancellazione.

Nave e traghetto 🚢

Diritto all'informazione, all'assistenza e al risarcimento in caso di ritardi prolungati o cancellazioni.

Esempio:

🚆 Il tuo treno è in ritardo di 90 minuti. Puoi richiedere un rimborso parziale e ricevere assistenza per la nuova prenotazione.



MECCANISMI DI APPLICAZIONE NELL'UE

Cos'è l'applicazione delle norme?

Garantire che le leggi a tutela dei consumatori siano effettivamente rispettate e applicate.

Se le aziende infrangono le regole, le autorità intervengono per fermarle e imporre sanzioni.

🔍 Come funziona nell'UE:

Le autorità nazionali verificano e applicano le leggi in ogni Paese.

L'UE coordina gli interventi quando i problemi interessano più paesi.

Le sanzioni includono **multe, divieti o rimborsi forzati**.




Esempio:

🛒 Un sito web vende scarpe da ginnastica di marca contraffatte in tutta l'UE. Le autorità nazionali e l'UE collaborano per bloccarlo e multare l'azienda.


RUOLO DELLA COMMISSIONE EUROPEA

- **Sviluppo delle politiche**

 Definisce le norme e le priorità dell'UE in materia di consumatori.


Esempio: Nuove regole sui contenuti digitali come app e servizi di streaming.

- **Coordinamento e supporto**

 Collabora con le autorità nazionali per applicare le leggi.


Esempio: aiuta le agenzie locali a fermare i negozi online sleali.

- **Applicazione delle norme**

 Interviene contro le aziende che infrangono le regole.


Esempio: azioni congiunte dell'UE contro i falsi negozi online.

- **Istruzione e informazione**

 Finanzia campagne e gestisce piattaforme come *Your Europe*.


Esempio: campagne TikTok/Instagram che mettono in guardia dalle truffe.

- **Monitoraggio e segnalazione**

 Monitora le pratiche sleali e i reclami dei consumatori.

Esempio: il quadro di valutazione dei consumatori dell'UE mostra quali paesi proteggono meglio gli acquirenti.

- **Protezione digitale e transfrontaliera**

 Agisce contro piattaforme o app non sicure.

Esempio: Sanzioni contro le piattaforme che non rimuovono gli annunci truffaldini.



RUOLO DELLE AUTORITÀ NAZIONALI

Cosa fanno:

Ispezionare aziende e siti web.

Gestire i reclami dei consumatori.

Multare le aziende che infrangono la legge.

Collaborare con l'UE nei casi transfrontalieri (soprattutto online).


Quali sono:

Bulgaria: Commissione per la tutela dei consumatori

Italia: Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

Grecia: Segreteria generale per gli affari dei consumatori

Esempio:

 Un sito web di abbigliamento con sede all'estero truffa i clienti bulgari. La Commissione per la tutela dei consumatori indaga, multa l'azienda e si coordina con le altre autorità dell'UE per fermarla.



Educazione finanziaria e diritti dei consumatori

- Diritti dei consumatori = le leggi che ti proteggono quando acquisti o utilizzi servizi.
- Educazione finanziaria = le competenze per comprendere il denaro, individuare i trucchi e utilizzare effettivamente tali diritti.

👉 Esempio 1: Ordini delle scarpe da ginnastica online. Il negozio deve mostrare il prezzo reale, inclusa la consegna. Se conosci i tuoi diritti, non pagherai più del previsto.

👉 Esempio 2: Un servizio di streaming pubblicizza la "prova gratuita", ma nasconde i costi in caratteri piccoli. Con l'alfabetizzazione finanziaria, leggi i termini e disdici prima di pagare.



Informazione e comprensione

- Il tuo diritto: le aziende devono fornire informazioni chiare e oneste.
- La tua abilità: comprendere termini come “TAEG”, “tasso di interesse” o “commissioni nascoste”.

👉 Esempio 1: Un piano telefonico dice "€ 15/mese", ma in piccolo c'è un "costo di attivazione" di € 5. Lo noti prima di firmare.

👉 Esempio 2: Acquisti delle cuffie online. Il sito web deve mostrare il prezzo intero, i tempi di consegna e l'opzione di reso.



La trappola del contratto telefonico

Maria, 17 anni, voleva un piano telefonico economico pubblicizzato a "soli 15 euro al mese". Non ha letto le clausole scritte in piccolo. Più tardi ha scoperto che c'era una "commissione amministrativa" di 10 euro al mese. Se avesse controllato attentamente, avrebbe visto che il costo reale era di 25 euro.



👉 Lezione: l'educazione finanziaria significa controllare tutti i costi prima di firmare.

Diritto di scelta

– Il tuo diritto: la libertà di scegliere tra diverse offerte.

– La tua abilità: confrontare i costi *reali*, non solo ciò che dicono le pubblicità.

☞ Esempio 1: Due palestre costano entrambe 20 €/mese. Una aggiunge una "quota di iscrizione" nascosta di 50 €. Scegli l'offerta migliore.

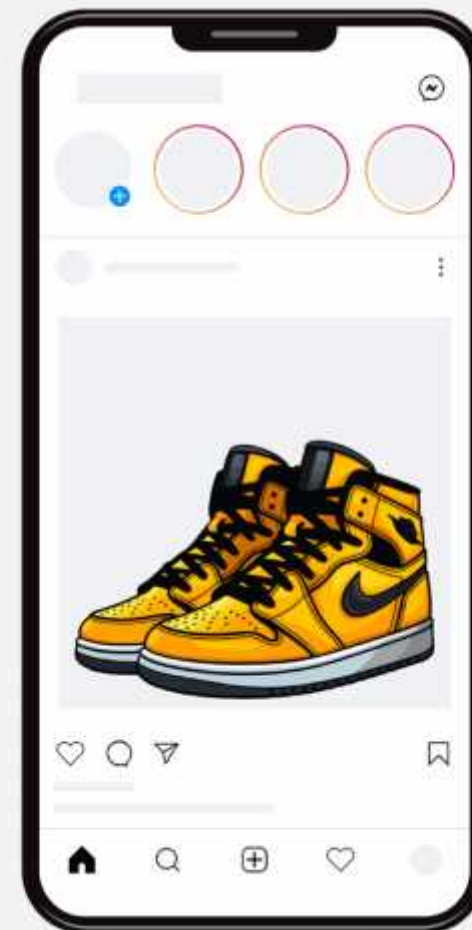
☞ Esempio 2: Due app di streaming musicale costano entrambe 5 €/mese. Una include uno sconto studenti, l'altra prevede un costo aggiuntivo per i download offline. Confronta e scegli l'opzione migliore per te.



Le scarpe da ginnastica false online

Ivan, 16 anni, ha ordinato delle scarpe da ginnastica dopo aver visto annuncio su Instagram che indicava "-70% SCONTO". Le scarpe non sono mai arrivate e il venditore è scomparso. Ivan non sapeva di poter usare la piattaforma di reclamo online dell'UE per ottenere assistenza.

👉 Lezione: i diritti dei consumatori ti proteggono, ma solo se sai come usarli.



Educazione e prevenzione

- Il tuo diritto: accesso a informazioni, campagne e consigli su denaro e sicurezza.
- La tua abilità: usare queste conoscenze per evitare trappole e truffe.

👉 Esempio 1: Un annuncio su Instagram dice "Diventa ricco in fretta con le criptovalute". Poiché hai scoperto le truffe, lo ignori.

👉 Esempio 2: Un sms dice "Il tuo conto bancario è bloccato, clicca su questo link". Sai che si tratta di phishing e lo elimini.



L'abbonamento streaming

Elena, 18 anni, si è iscritta a una "prova gratuita" di un'app musicale. Ha dimenticato di annullare l'iscrizione e ogni mese ha continuato a pagare l'abbonamento. Dopo aver appreso i diritti dei consumatori a scuola, ha contattato l'assistenza clienti e ha ottenuto il rimborso.

👉 Lezione: Conoscere i propri diritti + agire rapidamente = no soldi persi.



Conclusione

- I diritti dei consumatori stabiliscono le regole.
- L'alfabetizzazione finanziaria ti dà il potere di applicare quelle regole.
- Insieme: scelte più sicure, meno errori, più controllo sui tuoi soldi.

☞ Esempio 1: Eviti bollette a sorpresa perché controlli sempre le clausole scritte in piccolo.

☞ Esempio 2: Non cadi nelle truffe online perché conosci i tuoi diritti e come proteggere i tuoi soldi.

☞ Esempio 3: Fai scelte più intelligenti, come confrontare le offerte bancarie prima di aprire un conto.

Tocca a te!

Gioco: Pun Protectors!

Un gioco di squadra per creare divertenti giochi di parole su denaro e diritti dei consumatori.

Obiettivo:

Collaborate per creare giochi di parole divertenti e intelligenti sui **diritti dei consumatori** (come resi, truffe, leggere prima di acquistare) e **sulle competenze finanziarie** (come risparmio, budget, investimenti).

Giocatori:

4-5 per squadra.

Cosa ti serve:

Un leader (insegnante/genitore/facilitatore) che dà le parole.
Un timer (facoltativo).

Come si gioca:

1. Prendi una parola

Il leader pronuncia una parola (ad esempio, "Budget").

2. Pensa a un gioco di parole.

Tutti hanno poco tempo (circa 30 secondi) per inventare una **frase con un gioco di parole** che associ la parola alla vita dei bambini (giochi, spuntini, scuola, app). Esempio: "Gestire un budget è come gestire l'inventario di Minecraft: non puoi portare tutto!"

3. Condividi ad alta voce

Ogni giocatore condivide il suo gioco di parole con il gruppo.

4. Ridere e imparare insieme.

Festeggia ogni risposta! Dopo ogni round, il conduttore può spiegare come il gioco di parole si collega alle competenze finanziarie reali o ai diritti dei consumatori.

5. Prossimo turno

Il leader dà una nuova parola e il divertimento continua.

Round bonus:

Sfida delle parole doppie

Il leader fornisce DUE parole (come "Truffa" + "Monete") e i giocatori collegano entrambe in un gioco di parole.

Caccia alle commissioni nascoste (Verifica del contratto in 10 minuti)

Lavorate in coppia.

Avete 10 minuti in totale.

Individuate ogni costo aggiuntivo.

Calcolate il prezzo reale. Siate precisi. Il marketing è progettato per distrarvi.

Esercizio 1 (3 min)

- ☐ Il prezzo finale è chiaramente indicato, comprensivo di tutte le tasse e i costi obbligatori?
- ☐ È previsto un prezzo promozionale che aumenta dopo un certo periodo?
- ☐ Il prezzo post-promozione è chiaramente indicato?
- ☐ L'abbonamento si rinnova automaticamente?
- ☐ È prevista una durata minima del contratto?
- ☐ È prevista una commissione o una penale in caso di recesso anticipato?
- ☐ Sono previsti costi amministrativi, di attivazione o di elaborazione?
- ☐ Eventuali "servizi aggiuntivi" vengono addebitati separatamente anche se risultano inclusi?
- ☐ Sono previsti costi aggiuntivi per metodi di pagamento specifici o per pagamenti in ritardo?
- ☐ È possibile calcolare il costo totale esatto per 12 mesi senza fare supposizioni?



Esercizio 2 (1 min)

Un negozio online pubblicizza:

Cuffie da gaming Prima 120 € Ora 60 € (-50%)

Prezzo più basso degli ultimi 30 giorni: 65 €

Rispondi a due domande: Si tratta davvero di uno sconto del 50%? Qual è la reale riduzione di prezzo?



Fake Discount or Real Deal?

Gaming Headset

~~Was €120~~
Now €60 (-50%)

Lowest price in the last 30 days: €65

-50%

Quale offerta è effettivamente la migliore?

Calcola il costo totale se rimani per 12 mesi.

Calcola il costo mensile medio reale per ciascuna offerta.

Calcola il costo totale se annulli dopo 5 mesi.

Decidi quale offerta è migliore: per un utilizzo a lungo termine (12 mesi) per un utilizzo a breve termine (5 mesi)

Offerta A

€ 3,99/mese per i primi 3 mesi

€ 8,99/mese successivamente

€ 12 di attivazione

€ 1,50 di canone mensile

Contratto di 12 mesi (non disdetta anticipata)

Offerta B

€7,50/mese

€25 di quota di iscrizione

Primo mese gratuito

Disdetta in qualsiasi momento

€5 di penale di cancellazione se si annulla prima di 6 mesi



Dove può un consumatore presentare un reclamo o fare una segnalazione?

- Direttamente al venditore (reclamo scritto – via e-mail o modulo di contatto)
- Autorità Nazionale per la Tutela dei Consumatori
- Organismo di Risoluzione Alternativa delle Controversie (ADR)
- Centro Europeo dei Consumatori (ECC-Net) – per i casi transfrontalieri nell'UE
- Piattaforma di Risoluzione Online delle Controversie (ODR) per gli acquisti online nell'UE



Perché non esiste una procedura di reclamo unica a livello UE?

Non esiste una procedura universale e dettagliata per la presentazione dei reclami dei consumatori a livello dell'Unione Europea.

I meccanismi di gestione e applicazione dei reclami sono organizzati a livello nazionale.

Ogni Stato membro designa le proprie autorità competenti, i requisiti formali, i canali di presentazione, le scadenze e gli standard probatori.

Per questo motivo, non viene fornita un'unica procedura uniforme, in quanto potrebbe indurre in errore i consumatori. Vengono invece fornite informazioni strutturate su punti di accesso affidabili, ovvero istituzioni e meccanismi a cui i consumatori possono rivolgersi in caso di problemi con i professionisti.



Risorse aggiuntive





ASSOCIAZIONE

URT



IDEE IN FUGA
COOPERATIVA SOCIALE



cre thi dev
creative thinking development



АКТИВНИ
ПОТРЕБИТЕЛИ



Co-funded by
the European Union

Finanziato dall'Unione Europea. I punti di vista e le opinioni espressi sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore/degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione Europea o del Consiglio Europeo per l'Innovazione e dell'Agenzia Esecutiva per le PMI (EISMEA). Né l'Unione Europea né l'EISMEA possono essere ritenute responsabili per essi.