

I diritti dei consumatori

Tutele, garanzie e difese per i consumatori

- 
- ▶ Il tema della tutela negli acquisti e delle garanzie in vigore in Europa viene affrontato dal decreto legislativo n. 21 del 21 febbraio 2014, nel recepire la direttiva europea Consumer Rights
 - ▶ Interventi da parte dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, per sanzionare o impedire pratiche scorrette di vendita e pubblicità ingannevole.

- ▶ “La rinnovata **legislazione consumeristica** diventa così l’occasione per una crescita importante della consapevolezza di tutti i cittadini circa le modalità attraverso cui possono difendersi, anche dalle trappole presenti nel commercio elettronico in rete, appellandosi proprio ai nuovi diritti sanciti dalle normativa comunitaria”.

Chi è il consumatore?



“La persona fisica che agisce per scopi estranei all’attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta”

Ne consegue che:

- ▶ Questi agiscono per scopi non professionali

I diritti dei consumatori

- ▶ All'interno del Codice del Consumo si trovano i diritti fondamentali riconosciuti a consumatori e utenti. Questi sono:
- ▶ Alla tutela della salute;
- ▶ Alla sicurezza e alla qualità promesse dei prodotti e dei servizi;
- ▶ All'adeguata informazione e ad una corretta pubblicità;

- ▶ All'esercizio delle pratiche commerciali secondo principi di buona fede, correttezza e lealtà (aggiunto nel 2007);
- ▶ All'educazione al consumo;
- ▶ Alla correttezza, alla trasparenza ed all'equità nei rapporti contrattuali;
- ▶ Alla promozione e allo sviluppo dell'associazionismo libero, volontario e democratico tra i consumatori e gli utenti;
- ▶ All'erogazione anche di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza

I cinque diritti fondamentali



- ▶ Secondo le direttive Comunitarie Europee, ci sono cinque diritti fondamentali dei consumatori, stabiliti per tutti i Paesi UE e quindi ratificati anche nel nostro Codice del Consumo

- ▶ La tutela della **salute** e della **sicurezza** dei consumatori: possono essere venduti solamente prodotti che non arrechino un pericolo per la salute di chi ne fruisce... (alcool, tabacco, ...?)
- ▶ La tutela degli **interessi economici** dei consumatori: c'è un divieto generico di pubblicità ingannevole e le formulazioni fuorvianti o fraudolente nei contratti conclusi dai consumatori

- ▶ **Diritto del consumatore all'informazione e ad adeguate istruzioni:** i consumatori devono essere informati per poter scegliere fra i vari servizi loro offerti. Deve essere sempre presente un'informazione adeguata sul prodotto che si acquista
- ▶ **Diritto al risarcimento:** i consumatori devono avere un'assistenza e un risarcimento per prodotti difettosi o per danni risultanti all'uso di beni e servizi
- ▶ **Rappresentanza e partecipazione:** i rappresentanti dei consumatori devono partecipare al processo decisionale per le questioni che li interessano, a livello locale, nazionale o comunitario.

Il diritto ad una sana alimentazione



- ▶ Il diritto alla salute fa parte di un più vasto gruppo di diritti umani nel quale sono compresi sia diritti sociali, economici e culturali (come il diritto al cibo, alla casa, al lavoro, all'istruzione alla partecipazione, a godere dei benefici del progresso scientifico), sia altri diritti (come il diritto alla non discriminazione, all'uguaglianza, alla libertà di associazione, di movimento, di accesso all'informazione ecc.....).



- ▶ art. 32, Costituzione, posto sotto il Titolo rapporti etico-sociali, e che al primo comma dichiara che la Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo ed interesse della collettività, garantendo cure gratuite agli indigenti.

La politica dei consumatori: principi e strumenti

- ▶ Le norme in materia di protezione dei consumatori possono migliorare i risultati del mercato nel suo complesso. Promuovono mercati più equi e, grazie a una migliore informazione dei consumatori, favoriscono risultati più verdi e sociali.
- ▶ La responsabilizzazione dei consumatori e la tutela dei loro interessi sono obiettivi strategici chiave dell'UE.

Base giuridica



- ▶ **Articolo 4, paragrafo 2, lettera f), e articoli 12, 114 e 169 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE); articolo 38 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea.**

Obiettivi

- ▶ Per promuovere gli interessi dei consumatori e garantire un elevato livello di protezione, l'Unione deve tutelare la salute, la sicurezza e gli interessi economici dei consumatori. L'Unione dovrebbe anche promuovere il diritto dei consumatori all'informazione e all'educazione, nonché il diritto di organizzarsi al fine di salvaguardare i loro interessi.
- ▶ Ma la salute è solo un diritto delle persone??

Transizione verde:

- ▶ **Garantire che i prodotti e gli stili di vita sostenibili siano accessibili a tutti, indipendentemente dal luogo o dal reddito;**
- ▶ **Trasformazione digitale: creare uno spazio digitale più sicuro per i consumatori dove i loro diritti siano tutelati e garantire condizioni di parità affinché l'innovazione possa offrire servizi più nuovi e migliori a tutti gli europei**

Protezione dei consumatori nel contesto globale



- ▶ **Garantire la sicurezza delle importazioni e proteggere i consumatori dell'UE nei confronti delle pratiche commerciali sleali utilizzate dagli operatori non UE attraverso una vigilanza del mercato più forte e una più stretta cooperazione con le pertinenti autorità dei Paesi partner dell'UE.**

LE ETICHETTE

- ▶ Il regolamento U:E: **intende garantire ai consumatori il diritto all'informazione,**
- ▶ stabilendo principi generali, requisiti e responsabilità in materia di etichettatura dei prodotti alimentari che si consumano.
- ▶ Offre una flessibilità sufficiente per rispondere ai futuri sviluppi nel settore alimentare.

L'Etichetta Alimentare: un prezioso alleato del consumatore

1. Denominazione di vendita
2. Elenco degli ingredienti
3. Termine minimo di conservazione o data di scadenza
4. Nome, ragione sociale o marchio depositato, e la sede del fabbricante o del confezionatore o di un venditore residente nella UE
5. Sede dello stabilimento
6. Quantità netta o quantità nominale di produzione o confezionamento

Chiarezza

- Leggibilità (tipografia e dimensioni) e Facilità di lettura (grafica)....
- Indelebilità

Le 5 Regole Fondamentali per Comprendere l'etichetta dei prodotti preconfezionati

- ▶ **etichette ricche di indicazioni alimentari sono sinonimo di qualità del prodotto**
- ▶ **gli ingredienti sono indicati per ordine decrescente di quantità**
- ▶ **controllare il peso netto/sgocciolato dell'alimento**
- ▶ **non fare troppo affidamento all'immagine riportata in confezione.**
- ▶ **perché non dare una mano all'ambiente?**

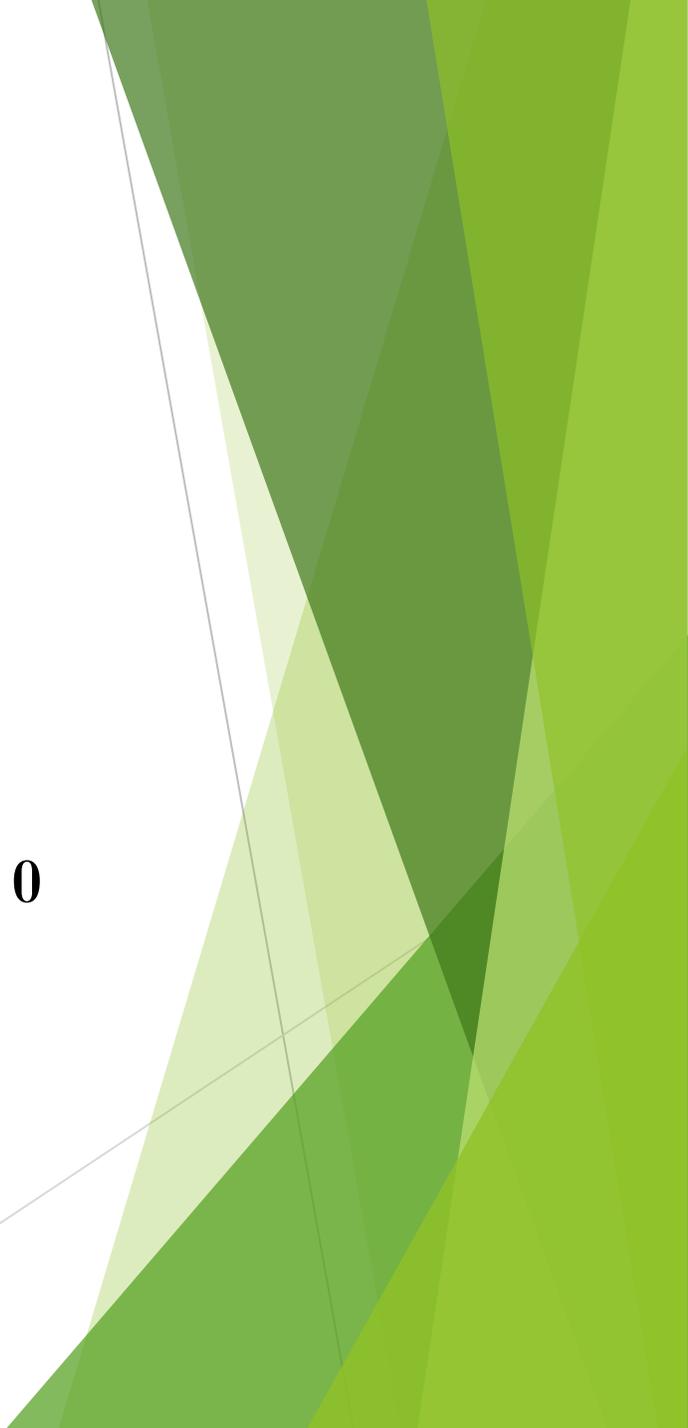
ATTENZIONE ALLE TRUFFE:

- ▶ non fidatevi della scritta promozionale "senza zucchero" ma leggete attentamente le etichette.
- ▶ Se tra gli ingredienti compare una delle seguenti diciture "sciroppo di glucosio" "sciroppo di fruttosio" "maltosio" "amido di mais" "sciroppo di cereali" l'alimento contiene indirettamente dello zucchero.
- ▶ Queste sostanze infatti hanno un alto indice glicemico che le rende del tutto simili al saccarosio

I settori chiave della nuova agenda dei consumatori

Transizione verde

- ▶ Mettere i consumatori in grado di svolgere un ruolo attivo I consumatori sono disposti a pagare di più per ottenere prodotti più duraturi?
- ▶ Quando i consumatori ricevono informazioni migliori sulla durabilità dei prodotti, le vendite delle versioni più durature dei prodotti possono aumentare?

- 
- ▶ Riparare i prodotti e incoraggiare l'acquisto di prodotti più sostenibili e circolari
 - ▶ Informare meglio i consumatori sulle caratteristiche di sostenibilità ambientale dei prodotti, quali la loro durabilità o riparabilità

- 
- ▶ **Promuovere gli impegni delle imprese a favore di azioni di consumo sostenibile, che vadano oltre gli obblighi giuridici.**
 - ▶ **Proteggere i consumatori da determinate pratiche, come il “greenwashing” (comunicare una produzione ecologica e sostenibile falsa per occultare un reale impatto ambientale negativo, es.: etichette false, truffe) o l’obsolescenza precoce, e garantire loro l’accesso a info affidabili**

Trasformazione digitale

affinché i consumatori siano protetti tanto online quanto offline



- ▶ Rafforzare la protezione dei consumatori nel contesto della digitalizzazione dei servizi finanziari al dettaglio

- ▶ **Affrontare le pratiche commerciali online che violano i diritti dei consumatori**
→ aggiornare le linee guida relative alla direttiva sulle pratiche commerciali sleali e alla direttiva sui diritti dei consumatori e analizzare l'eventuale esigenza di atti legislativi supplementari o altre misure
- ▶ **Affrontare le nuove sfide per la sicurezza dei prodotti create dalle nuove tecnologie e dalle vendite online** → revisione della direttiva relativa alla sicurezza generale dei prodotti anche non alimentari
- ▶ **Garantire la protezione dei consumatori e tutelare i diritti fondamentali in relazione all'intelligenza artificiale** → proposta di atto giuridico orizzontale che stabilisce i requisiti in materia di intelligenza artificiale

Grazie per la vostra attenzione