

UPDATE!

Il mensile con gli approfondimenti in tema di consumerismo

COS'È FEDERCONSUMATORI LAZIO?

Federconsumatori Lazio rappresenta una cellula regionale di Federconsumatori Nazionale, associazione senza scopo di lucro che tutela i diritti di consumatrici e consumatori, fornendo assistenza, informazioni e rappresentanza. La tutela dei consumatori è oggi cruciale per promuovere una società più giusta e responsabile. Ecco perché esistiamo e resistiamo!

TIPS

In tema di acquisti di prodotti di consumo, specialmente nel caso dei rivenditori online, è bene fare attenzione ad alcuni elementi che, se considerati, possono evitare al consumatore di incappare in brutte sorprese:

- 1) **Diritto di recesso**: se un bene acquistato online è danneggiato o non conforme alla descrizione, si hanno 14 giorni per effettuare il reso;
- 2) **Attenzione ai dati personali**: quando si forniscono gli estremi della propria carta di credito/debito, è bene accertarsi che il rivenditore sia affidabile, controllando le recensioni di altri utenti; **controlla la sede legale e la ragione sociale sui siti web**: qualora sia assente, probabilmente il sito non è affidabile ed è sconsigliabile effettuare acquisti.

CASO DEL MESE

Il contatore che conta male ma che nessuno vuole "aggiustare".
LEGGILO A PAGINA 2.



IL CONSUMERISMO: INTERVISTA AL PRESIDENTE REGIONALE FABRIZIO MICARELLI

Presidente, Federconsumatori Lazio come tutela i propri associati?

Federconsumatori Lazio si impegna ogni giorno per tutelare i diritti dei consumatori e migliorare la qualità della loro vita offrendo assistenza e consulenza su questioni come contratti, acquisti e servizi, aiutando a risolvere problemi con aziende e fornitori.

Mettiamo a disposizione supporto legale, con consulenze e, quando serve, rappresentanza in sede legale. Ma non ci fermiamo qui: organizziamo eventi, seminari e diffondiamo materiali per informare i cittadini sui loro diritti e su come difenderli. Monitoriamo il mercato e raccogliamo segnalazioni su pratiche scorrette, facendo pressione per il rispetto delle normative. Inoltre, lavoriamo con le istituzioni per promuovere politiche a favore dei consumatori.

E se hai bisogno di fare un reclamo o risolvere una disputa, siamo al tuo fianco per trovare una soluzione, anche avviando azioni legali se necessario. Insomma, Federconsumatori Lazio è qui per garantire i tuoi diritti e offrirti un supporto concreto!

Come supporta Federconsumatori Lazio i consumatori nella lotta contro lo spreco?

Oggi i consumatori affrontano diversi rischi, tra cui truffe online, violazione della privacy, acquisti di prodotti difettosi e contratti ingannevoli. Il marketing aggressivo spinge verso acquisti impulsivi, mentre alcuni servizi a basso costo nascondono spese aggiuntive. Esistono anche disuguaglianze nell'accesso ai diritti, preoccupazioni per l'impatto ambientale dei prodotti. Essere informati, leggere attentamente le condizioni contrattuali e proteggere i propri dati sono azioni fondamentali per difendere i propri diritti in un mercato complesso.



FABRIZIO MICARELLI,
PRESIDENTE
FEDERCONSUMATORI LAZIO



CONSUMERISMO, COS'È?

Per "consumerismo", dalla parola inglese "consumer", che significa consumatore, si intende la facoltà di un consumatore, vale a dire chi acquista beni di consumo, di organizzarsi con persone che svolgono un ruolo analogo affinché i suoi interessi sia tutelato dalla autorità. Inoltre, esso serve anche a incentivare gli atteggiamenti dei consumatori in senso attivo, allo scopo di renderli più orientati a veder riconosciuti i loro diritti. Gli stati europei si sono mobilitati in seguito al discorso del Presidente Kennedy pronunciato al Congresso degli USA nel 1962, promulgando nel 1973 la "Carta europea di protezione dei consumatori", mentre in Italia viene costituito nel 1998 il Consiglio Nazionale

RISCHI E PERICOLI LEGATI AL CONSUMO

Il caro-affitti rappresenta un rischio significativo sia per giovani studenti sia per lavoratori fuori sede, incidendo non solo sulla loro qualità della vita, ma anche sulle opportunità di crescita personale e professionale. Gli affitti sempre più elevati spingono infatti molti a rinunciare a frequentare università prestigiose o a cogliere opportunità lavorative in città strategiche, limitando la mobilità sociale e accentuando le disuguaglianze.

Così, chi decide di trasferirsi spesso è costretto a soluzioni abitative di fortuna: spazi sovraffollati, insicuri o non regolari, che espongono a rischi di sfratti improvvisi e a condizioni igieniche precarie.

CASO DEL MESE : IL CONTATORE CHE CONTA MALE MA CHE NESSUNO VUOLE "AGGIUSTARE"

Questo mese vi raccontiamo un caso di conciliazione che ci ha dato grande soddisfazione. Un nostro associato aveva ricevuto una fattura idrica di **5293 euro**, relativa al periodo 2019-2024, nonostante avesse più volte segnalato all'azienda malfunzionamenti al contatore che falsavano i consumi. Le sue segnalazioni, però, erano sempre rimaste senza risposta ufficiale. Di fronte a questa richiesta spropositata, il consumatore si è rivolto a noi.

Abbiamo inviato un **reclamo** ufficiale all'azienda, che per legge era obbligata a rispondere. Tuttavia, la risposta ricevuta non ci ha convinti, e abbiamo deciso di avviare una conciliazione tramite il portale **ARERA** (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente). Durante il dibattito con la controparte, finalmente sono state effettuate verifiche sul contatore, che hanno confermato il guasto segnalato in passato dal nostro associato.

Grazie alla conciliazione, la società idrica ha dovuto ricalcolare i consumi reali, riducendo l'importo dovuto a **518,29 euro**. Inoltre, l'azienda ha stornato gli importi indebiti e restituito quelli già pagati ma non dovuti. Non solo: siamo riusciti a ottenere anche la **possibilità di rateizzare** l'importo finale.

Questo caso rappresenta un successo per la nostra associazione, Federconsumatori Lazio, che ha dimostrato il valore delle conciliazioni per risolvere conflitti complessi. Ma, soprattutto, è stato un grande sollievo per il nostro associato, che ha visto riconosciute le sue ragioni e ha potuto finalmente tornare a sorridere con serenità.

COME POSSIAMO TUTELARTI

Federconsumatori Lazio tutela i propri associati offrendo assistenza legale e consulenze personalizzate per affrontare problemi legati a pratiche commerciali scorrette, contratti ingannevoli e disservizi da parte di operatori sia in seno al mondo delle utenze che a quello della telefonia (fissa e mobile). In un contesto sociale ed economico sempre più complesso, l'associazione si impegna a informare i cittadini sui propri diritti, intervenendo contro abusi da parte di aziende o enti e promuovendo campagne di sensibilizzazione su temi come il risparmio, l'energia e il digitale, affinché sempre più spesso siano le stesse consumatrici e gli stessi consumatori ad avere gli strumenti per combattere e far valere i diritti nonché per comprendere ed essere consci dei doveri e delle proprie responsabilità. Inoltre, Federconsumatori Lazio rappresenta gli interessi collettivi dei consumatori presso istituzioni e aziende, garantendo trasparenza e giustizia nei rapporti economici e sociali, attraverso class action ed altre azioni legali.

QUADRO ECONOMICO ATTUALE

All'alba del 2025, l'Italia si presenta con un quadro economico caratterizzato da una crescita moderata e un'inflazione sotto controllo. Il PIL è stimato in aumento dello 0.8%-1% grazie alla domanda interna, ma resta fragile a causa dell'elevato debito pubblico e della bassa produttività. L'inflazione, prevista tra l'1.8% e il 2.3%, riflette una stabilizzazione dei prezzi dopo le turbolenze degli anni precedenti.

SALDI INVERNALI 2025

Anche quest'anno l'appuntamento coi saldi invernali si conferma, con il via fissato al 4 dicembre per la Regione Lazio. Qualunque prodotto coinvolto nell'iniziativa deve essere messo in vendita allo stesso prezzo fissato negli ultimi 30 giorni, dopo le sanzioni per pratiche commerciali scorrette che nell'ultimo anno sono raddoppiate da un valore di 5 milioni arrivando a 10. Alle Regioni rimane la facoltà di scegliere la modalità di svolgimento, la messa in pratica di una corretta campagna di pubblicazione delle informazioni verso i consumatori, e la scelta di un eventuale periodo di vendite in liquidazione e di fine stagione della merce. Ai consumatori si raccomanda il ricorso a norme quali l'obbligo del venditore di cambiare capi non conformi alla descrizione o danneggiati, l'obbligo dei negozianti ad accettare pagamenti con carta di credito, e quello, sempre per gli esercenti, di indicare chiaramente la percentuale dello sconto e il prezzo finale.

RICETTA



TORTA DEL CONSUMATORE

INGREDIENTI

- **Zucchero:** 70 g (prezzo medio 1,38 euro al kg)
- **Panna zuccherata:** 750 ml (prezzo medio 1,99 euro per 500 ml)
- **5 uova** (prezzo medio 3,00 euro per confezione da 6 uova)
- **Cacao amaro:** 20 g (prezzo medio 1,49 euro per 75 g)
- **Olio di semi di girasole:** 70 g (prezzo medio: 1,79 euro al litro)
- **½ fialetta aroma vaniglia** (prezzo medio 0,78 euro)
- **Fragole:** 200 g (prezzo medio 4,61 euro kg)

PROCEDIMENTO

Separa tuorli e albumi, monta gli albumi a neve con lo zucchero, poi unisci i tuorli mescolando delicatamente. Incorpora farina e cacao setacciati, olio e vaniglia.

Separa tuorli e albumi, monta gli albumi a neve con lo zucchero, poi unisci i tuorli mescolando delicatamente. Incorpora farina, cacao setacciati, olio e vaniglia. Versa l'impasto in una teglia (35x35 cm) con carta forno e cuoci a 200 °C per 10-15 minuti.



Raffredda, taglia strisce da 8 cm, farcisci con panna e fragole, arrotola la prima striscia e avvolgi le altre per formare una spirale. Decora a piacere.

(cucinacongrazia.com)

CONCILIAZIONI: COSA SONO?

La conciliazione è uno strumento alternativo e rapido per risolvere controversie tra consumatori e aziende (ad esempio, operatori energetici o telefonici), evitando lunghi e costosi procedimenti legali, che spesso con tale formula è appunto possibile evitare. Si tratta di un percorso di dialogo mediato, che permette di raggiungere un accordo amichevole e soddisfacente per entrambe le parti.

La conciliazione rappresenta una procedura stragiudiziale attraverso cui un consumatore può risolvere problematiche con aziende o fornitori di servizi, come detto nel caso di bollette errate, disservizi, addebiti non dovuti o penali applicate senza giustificazione. Si svolge con l'assistenza di un conciliatore neutrale, che aiuta a trovare un punto di incontro tra le parti. Nel nostro caso siamo rappresentati da abili conciliatori e conciliatrici che sanno sempre trovare il giusto punto d'incontro tra la richiesta dell'associato/a e quelle dell'azienda oggetto della "disputa".

Quali sono i vantaggi?

- 1) **Tempi rapidi:** rispetto a un processo giudiziario, la conciliazione permette di ottenere una soluzione in pochi mesi o, in alcuni casi, settimane.
- 2) **Costi ridotti:** la procedura è generalmente gratuita per il consumatore o prevede costi molto contenuti, specialmente se viene attivata tramite un'associazione come Federconsumatori Lazio.
- 3) **Semplicità:** non richiede particolari competenze tecniche o legali da parte del consumatore, poiché l'associazione fornisce assistenza durante l'intero processo.
- 4) **Possibilità di accordo personalizzato:** la soluzione proposta tiene conto delle esigenze specifiche delle parti coinvolte.

FAQ

1 QUALI SONO I MIEI DIRITTI COME CONSUMATORE?

- Ricevere informazioni chiare sul prodotto.
- Ottenere un rimborso o una sostituzione se il prodotto è difettoso.
- Essere protetto contro truffe e pratiche scorrette.

2 COME POSSO DIFENDERMICI DA TRUFFE O INGANNI?

- Controlla recensioni e informazioni del venditore.
- Diffida di offerte troppo belle per essere vere.
- Usa metodi di pagamento sicuri

3 COS'È LA CONCILIAZIONE?

La conciliazione è un modo semplice e veloce per risolvere problemi o dispute senza andare in tribunale.

Si usa per:

- Problemi con bollette (luce, gas, telefono).
- Disaccordi con banche o assicurazioni.
- Questioni legate a servizi o prodotti difettosi.



SCEGLI LO SPORTELLO PIÙ VICINO A TE



Sportello Trieste

Via Sirte, 38



Sportello Tivoli

Via Trieste, 40



Sportello Guidonia

Via Motta Giacomo, 22/24



Sportello Bracciano

Via Paolo Borsellino, 2c



Sportello Casal Bruciato

Piazza Balsamo Crivelli, 79



Sportello Genzano

Corso Antonio Gramsci, 28



Sportello Ladispoli

Via Firenze, 76



Sportello Centocelle

Via dei Rododendri, 2



Sportello Frascati

Via di Villa Borghese, 9



Sportello Velletri

Corso della Repubblica, 12



Sportello Largo Irpinia

Viale Irpinia, 72



Sportello S. Maria delle Mole

Via Maroncelli, 10



Sportello Pomezia

Via Lamarmora, 12



Sportello Spinaceto

Largo Nicolò Cannella, 7



Sportello Ardea

Via Rieti, 19



Sportello Anzio

Viale Antium, 6



Sportello Colleferro

Corso Filippo Turati, 120



Sportello Garbatella

Via Ostiense, 164



Sportello Prati

Via Pomponazzi, 8



Sportello Tufello

Via delle Isole Curzolane, 19



Sportello Ciampino

Corso Trieste, 18

Federconsumatori

CI FACCIAMO
IN

2024

PER
DIFENDERE
I TUOI DIRITTI.

 **Federconsumatori**
Lazio **UPDATE!**

Federconsumatori Lazio

06 44 34 03 66

✉ romalazio@federconsumatori.lazio.it

🌐 federconsumatori.lazio.it



Iscriviti e scegli di donare il 5x1000
a Federconsumatori, un'associazione
indipendente che tutela i tuoi diritti
di consumatore.

CF 97060650583