



CONFEUROPA
— CONSUMATORI —

PRESENTAZIONE GENERALE



CONFEUROPA
— CONSUMATORI —

CHI SIAMO

Una moderna, efficiente e dinamica **CONFEUROPA CONSUMATORI** a “tutela dei consumatori e degli utenti” e al servizio dei **Consumatori**.

CONFEUROPA CONSUMATORI ha come esclusiva finalità quella di tutelare con ogni mezzo legittimo, anche con il ricorso allo strumento giudiziario, i diritti e gli interessi dei consumatori e degli utenti nei confronti di terzi e di soggetti pubblici e privati, produttori ed erogatori di servizi, anche al fine di contribuire ad eliminare abusi e distorsioni di mercato, discriminazioni sociali, soprusi e corruzione ed ogni altra attività non in linea con i principi normativi che la regolano; a tal riguardo.

CONFEUROPA CONSUMATORI inoltre fornisce anche assistenza, orientamento e formazione ai consumatori, associati e non, nonché consulenza legale gratuita nelle seguenti settori: Acquisti e-commerce, Alimentazione, Ambiente, Banche e assicurazioni, Casa e condominio, Conciliazioni, Istruzioni Per L'uso, Politica e società, Politica economica, Prima assistenza, Privacy, Ricerche, Salute e sanità, Scuola e università, Viaggi e turismo, Utenze,



CONFEUROPA
— CONSUMATORI —

MISSIONE

CONFEUROPA CONSUMATORI in materia di tutela dei consumatori e degli utenti si propone:

- Il controllo e la tutela di un rapporto equilibrato fra l'uso individuale delle risorse dell'ambiente ed un razionale sviluppo della società, finalizzato al rispetto della dignità della persona umana;
- il diritto alla sicurezza ed all'integrità fisica e psichica;
- il diritto alla qualità dei prodotti e dei servizi resi alle singole persone;
- il diritto al risparmio energetico, alla salute e ad un ambiente sano anche attraverso la valorizzazione e la salvaguardia del territorio e dell'ecosistema;
- il diritto a ricevere una informazione adeguata ed una corretta pubblicità;
- il diritto alla concretezza, trasparenza ed equità nei rapporti contrattuali in relazione ai beni e servizi resi da terzi soggetti, produttori ed erogatori, secondo standard di qualità ed efficienza;
- di organizzare convegni, seminari, corsi di formazione ed incontri su questioni di attualità e di interesse per i consumatori;
- di informare i consumatori e gli utenti sulla normativa vigente in materia;



CONFEUROPA
— CONSUMATORI —

MISSIONE

- di promuovere, anche in collaborazione con **IO CONSUMATORE** e le Associazioni dei consumatori e degli utenti, codici di comportamento contenenti regole di correttezza e di trasparenza che gli operatori devono osservare a tutela dei consumatori, vigilando sull'osservanza;
- di promuovere e curare i rapporti con gli organismi regionali, nazionali e comunitari operanti nel settore;
- di promuovere e curare i rapporti con le **Autorità Nazionale per la Protezione dei Consumatori e degli Utenti**;
- di promuovere e curare i rapporti con le altre **Associazioni dei consumatori** e degli utenti;
- di promuovere e curare l'adeguamento alle azioni regionali, nazionali e comunitarie, anche attraverso la costituzione di reti europee e/o mediterranee e l'attivazione di progetti sperimentali



CONFEUROPA
— CONSUMATORI —

ASSISTENZA

Ma **CONFEUROPA CONSUMATORI** “tutela dei consumatori e degli utenti” non sarà soltanto quell’associazione che potrà far valere i diritti del cittadino nel momento in cui si troverà un prodotto scaduto in uno scaffale di un supermercato o per contestare una tariffa troppo alta di un taxi, **CONFEUROPA CONSUMATORI** promuoverà attraverso i media iniziative atte a favorire giusti e qualificati acquisti, ovvero potrà proporre tabelle comparative tra vari prodotti, segnalare come utilizzare al meglio oggetti e servizi; segnalerà anche tutte quelle iniziative o strutture che possano dare una migliore qualità della vita, ecc.

CONFEUROPA CONSUMATORI sarà, quindi, un punto di riferimento per i soci ed un luogo di accoglienza per i cittadini che vorranno far valere i propri diritti, infatti l’assistenza orientativa è gratuita per il primo contatto mentre l’assistenza individuale prevede un sostegno all’attività dell’associazione.



CONFEUROPA
— CONSUMATORI —

DIRITTI FONDAMENTALI DEL CONSUMATORE

Il Decreto ribadisce alcuni fondamentali diritti dei consumatori già riconosciuti dalla legge:

- a) alla tutela della salute;
- b) alla sicurezza e alla qualità dei prodotti e dei servizi;
- c) ad una adeguata informazione, al diritto di recesso e ad una corretta pubblicità
- d) all'educazione al consumo;
- e) alla correttezza, alla trasparenza ed all'equità nei rapporti contrattuali;
- f) alla promozione e allo sviluppo dell'associazionismo libero, volontario e democratico tra i consumatori e gli utenti;
- g) all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza.



CONFEUROPA
— CONSUMATORI —

LE DEFINIZIONI

Il Codice fornisce numerose definizioni concernenti i rapporti di consumo, tra le più importanti si possono elencare le seguenti:

A) Consumatore o utente: la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta;

ed anche: la persona fisica alla quale sono dirette le informazioni commerciali;

B) Associazioni dei consumatori e degli utenti: le formazioni sociali che abbiano per scopo statutario esclusivo la tutela dei diritti e degli interessi dei consumatori o degli utenti;

C) Professionista: la persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale o professionale, ovvero un suo intermediario;

D) Produttore: il fabbricante del bene o il fornitore del servizio, o un suo intermediario, nonché l'importatore del bene o del servizio nel territorio dell'Unione Europea o qualsiasi altra persona fisica o giuridica che si presenta come produttore identificando il bene o il servizio con il proprio nome, marchio o altro segno distintivo;



CONFEUROPA
— CONSUMATORI —

LE DEFINIZIONI

E) Produttore di “prodotto sicuro”: il fabbricante del prodotto stabilito nella Comunità e qualsiasi altra persona che si presenti come fabbricante apponendo sul prodotto il proprio nome, il proprio marchio o un altro segno distintivo, o colui che rimette a nuovo il prodotto; il rappresentante del fabbricante se quest’ultimo non è stabilito nella Comunità o, qualora non vi sia un rappresentante

stabilito nella Comunità, l’importatore del prodotto; gli altri operatori professionali della catena di commercializzazione nella misura in cui la loro attività possa incidere sulle caratteristiche di sicurezza dei prodotti;

F) Prodotto: fatto salvo quanto stabilito nell’articolo, qualsiasi prodotto destinato al consumatore, anche nel quadro di una prestazione di servizi, o suscettibile, in condizioni ragionevolmente prevedibili, di essere utilizzato dal consumatore, anche se non a lui destinato, fornito o reso disponibile a titolo oneroso o gratuito nell’ambito di un’attività commerciale, indipendentemente dal fatto che sia nuovo, usato o rimesso a nuovo; tale definizione non si applica ai prodotti usati, forniti come pezzi d’antiquariato, o come prodotti da riparare o da rimettere a nuovo prima dell’utilizzazione, purché il fornitore ne informi per iscritto la persona cui fornisce il prodotto;



LE DEFINIZIONI

G) Prodotto sicuro: qualsiasi prodotto, che, in condizioni di uso normali o ragionevolmente prevedibili, compresa la durata e, se del caso, la messa in servizio, l'installazione e la manutenzione, non presenti alcun rischio oppure presenti unicamente rischi minimi, compatibili con l'impiego del prodotto e considerati accettabili nell'osservanza di un livello elevato di tutela della salute e della sicurezza delle persone in funzione, in particolare, dei seguenti elementi:

- i. delle caratteristiche del prodotto, in particolare la sua composizione, il suo imballaggio, le modalità del suo assemblaggio e, se del caso, della sua installazione e manutenzione;
- ii. dell'effetto del prodotto su altri prodotti, qualora sia ragionevolmente prevedibile l'utilizzazione del primo con i secondi;
- iii. della presentazione del prodotto, della sua etichettatura, delle eventuali avvertenze e istruzioni per il suo uso e la sua eliminazione, nonché di qualsiasi altra indicazione o informazione relativa al prodotto;
- iv. delle categorie di consumatori che si trovano in condizione di rischio nell'utilizzazione del prodotto, in particolare dei minori e degli anziani;



CONFEUROPA
— CONSUMATORI —

LE DEFINIZIONI

H) Prodotto pericoloso: qualsiasi prodotto che non risponda alla definizione di prodotto sicuro;

I) Prodotto difettoso: Un prodotto è difettoso quando non offre la sicurezza che ci si può legittimamente attendere tenuto conto di tutte le circostanze, tra cui:

- i. il modo in cui il prodotto è stato messo in circolazione, la sua presentazione, le sue caratteristiche palesi, le istruzioni e le avvertenze fornite;
- ii. l'uso al quale il prodotto può essere ragionevolmente destinato e i comportamenti che, in relazione ad esso, si possono ragionevolmente prevedere;
- iii. il tempo in cui il prodotto è stato messo in circolazione.

Un prodotto è difettoso se non offre la sicurezza offerta normalmente dagli altri esemplari della medesima serie;



CONFEUROPA
— CONSUMATORI —

LE DEFINIZIONI

J) Pubblicità ingannevole: qualsiasi pubblicità che in qualunque modo, compresa la sua presentazione sia idonea ad indurre in errore le persone fisiche o giuridiche alle quali è rivolta o che essa raggiunge e che, a causa del suo carattere ingannevole, possa pregiudicare il loro comportamento economico ovvero che, per questo motivo, sia idonea ledere un concorrente;

K) Clausole vessatorie: le clausole che, malgrado la buona fede, determinano a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto. Il codice ha apportato, in materia, chiarimenti rispetto alla normativa in quanto è sancita l'espressa nullità delle clausole vessatorie in luogo della inefficacia che in passato aveva causato dubbi ed incertezze in dottrina e giurisprudenza.



CONFEUROPA
— CONSUMATORI —

AREE TEMATICHE

- Acquisti e-commerce
- Alimentazione
- Ambiente
- Banche e assicurazioni
- Casa e condominio
- Conciliazioni
- Istruzioni Per L'uso
- Politica e società
- Politica economica
- Prima assistenza
- Privacy
- Ricerca sui consumatori e di mercato
- Salute e sanità
- Scuola e università
- Viaggi e turismo
- Utenze





CONFEUROPA
— CONSUMATORI —

Dove ci troviamo

Vedi i nostri contatti