

# COME TUTELARE I NOSTRI DIRITTI

## MODULO 7



Finanziato dal Programma Erasmus+ dell'Unione Europea. Tuttavia, la Commissione Europea e l'Agenzia Nazionale Turca non possono essere ritenute responsabili per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni in esso contenute.



Co-funded by  
the European Union



"Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education Project" is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

## Argomenti in questo modulo

1. Qual è il significato dei diritti del consumatore
2. Perché abbiamo i diritti dei consumatori?
3. Perché dovremmo informarci sui diritti del consumatore?
4. Quali diritti ci spettano come consumatori?
5. Come vengono protetti i nostri diritti da consumatore?

Cari studenti,

Benvenuti al settimo modulo del nostro corso di alfabetizzazione finanziaria.

In questo modulo, impareremo come proteggere i nostri diritti di consumatori.

Ogni giorno prendiamo decisioni finanziarie che possono avere conseguenze positive o negative nella nostra vita quotidiana. Quando impariamo i nostri diritti come consumatori, possiamo proteggerci dalle pratiche commerciali dannose come le truffe, aumentando la nostra consapevolezza.

In questo modulo, innanzitutto, impareremo cos'è il concetto di diritti del consumatore e discuteremo i concetti ad essi correlati.

Successivamente, impareremo perché i diritti del consumatore sono necessari.

In seguito, discuteremo il motivo per cui dovremmo imparare a proteggere i nostri diritti come consumatori, concentrandoci sui benefici. Imparare come proteggere i nostri diritti ci aiuterà a difenderci dalle frodi e a essere consapevoli delle conseguenze delle nostre decisioni finanziarie.

Dopo di che, impareremo quali sono i nostri diritti come consumatori. Approfondiremo su come si sviluppano i diritti dei consumatori, le linee guida dell'ONU per la protezione dei consumatori e i diritti universali dei consumatori.

Infine, comprenderemo come i nostri diritti come consumatori sono protetti, concentrandoci sul caso dell'Unione Europea.

Per capire come proteggere i nostri diritti come consumatori, dobbiamo apprendere i significati di consumatore, cliente, diritti, diritti del consumatore e protezione del consumatore.

Spieghiamo ora questi concetti.



VSL on Finance

Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education  
2022-1-TR01-KA220-VET-000085849



"Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education Project" is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

<p><b>Consumatore</b></p> 	<p><b>Cliente</b></p> 	<p><b>Diritti</b></p> 
<p><b>Diritti del Consumatore</b></p> 		<p><b>Protezione del Consumatore</b></p> 

## Consumatore e cliente

Iniziamo dal consumatore.

Nelle nostre vite quotidiane, abbiamo dei bisogni come cibo, acqua, e rifugio per sopravvivere. Dunque, siamo stati consumatori dall'inizio della nostra esistenza. Nelle nostre vite moderne, abbiamo dei bisogni e dei desideri. La consumazione è diventata un modo di vivere più che una questione di sopravvivenza. Nella consumazione quotidiana, prendiamo delle decisioni sul se comprar e usare qualcosa o meno. Un consumatore è qualcuno che compra e utilizza beni o servizi solo per uso privato. Non tutte le persone che comprano e usano dei beni possono essere definiti consumatori. Gli acquirenti o utenti che fanno acquisti per scopi come la produzione o la rivendita al fine di ottenere un reddito non sono considerati consumatori.

I concetti di consumatore e di cliente sono spesso usati intercambiabilmente. Siamo sia un consumatore che un cliente quando compriamo dei beni e li utilizziamo per i nostri scopi personali. Per esempio, siamo sia consumatori che clienti quando compriamo del cibo e lo mangiamo noi stessi. A volte, un gruppo di persone possono essere consumatori. Per esempio, se compriamo un televisore e lo utilizziamo in famiglia, solo noi siamo il cliente ma tutta la famiglia sono consumatori. Tuttavia, ci sono dei casi in cui i consumatori non sono gli acquirenti, ovvero i clienti, dei beni che utilizzano. Ad esempio, i genitori possono comprare abbigliamento o calzature per i figli. In questo caso, i genitori sono i clienti, e i figli sono i consumatori. Un altro esempio di questo tipo è quello dei proprietari di animali domestici che comprano cibo o lettiera per i propri gatti. In questo caso, il proprietario dell'animale è il cliente mentre il gatto è il consumatore. Inoltre, un'azienda può comprare carta e stampanti.



**VSL on Finance**  
Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education  
2022-1-TR01-KA220-VET-000085849



Co-funded by  
the European Union



"Financial Literacy for Accessible and  
Inclusive Vocational Education Project" is  
licensed under a Creative Commons  
Attribution 4.0 International License.

In questo caso, l'azienda è il consumatore e i suoi impiegati, che usano la carta e le stampanti, sono i consumatori.

## Diritti

Il concetto dei diritti è uno dei concetti base della legge.

I diritti sono i nostri interessi personali che sono accettati e protetti dalla legge.

Abbiamo molti diritti diversi come quelli di cittadinanza, i quali sono protetti dalle nostre leggi nazionali. Questi diritti cambiano da nazione a nazione visto che ogni stato ha delle leggi diverse.

Abbiamo anche i diritti umani che sono uguali per tutti e proteggono l'umanità e la dignità di ogni individuo.

I nostri diritti possono venire abusati o violati nonostante siano protetti dalla legge. In caso di un abuso o di una violazione, dobbiamo sapere dove cercare giustizia e come rivendicare i nostri diritti.

## Diritti del consumatore e protezione del consumatore

Al giorno d'oggi, abbiamo moltissime alternative alla consumazione di beni e servizi. Nel mercato dell' lavoro, i venditori competono per la nostra attenzione, e mirano alle nostre scelte per venderci i loro beni e servizi. Dunque, in quanto consumatori siamo soggetti alle varie influenze dei venditori. Noi, in quanto consumatori, abbiamo più valore rispetto ai venditori. Dipendiamo dalle informazioni che ci danno sui beni e servizi che vendono quando prendiamo una decisione di acquisto. Ci aspettiamo che questa decisione sia affidabile, chiara e coerente. Per questa ragione, quando compriamo qualcosa, ci aspettiamo di ottenere un uso appropriato, qualità e valore che servano al meglio i nostri interessi in cambio del nostro denaro. Tuttavia, è possibile trovarci di fronte a pratiche commerciali scorrette o a problemi come l'inganno. Abbiamo diritti progettati in base alle leggi sulla protezione dei consumatori. Otteniamo protezione quando siamo legalmente considerati come consumatori. Ora, dobbiamo notare che non esiste una definizione comune del termine consumatore, e la sua definizione può variare da un paese all'altro.

Immaginiamo di aver acquistato una bicicletta e scoprire che la sua pubblicità è ingannevole e che ha qualità inferiori rispetto a quanto detto nell'annuncio. Questo viola il nostro diritto all'informazione. In tali casi, il venditore è obbligato a rimborsare o scambiare la merce. Questo è il nostro diritto al risarcimento. Ci soffermeremo in dettaglio su questi diritti nel modulo. Se il venditore si rifiuta di rimborsare o scambiare la merce, noi consumatori abbiamo



VSL on Finance

Financial Literacy for Accessible and  
Inclusive Vocational Education  
2022-1-TR01-KA220-VET-000085849



"Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education Project" is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

bisogno di protezione. In questo contesto, i governi devono intervenire tramite politiche, leggi e regolamenti per proteggere i nostri diritti come consumatori. Sorvegliano il nostro trattamento equo come consumatori nell'acquisto e nell'uso di beni e servizi, nonché nei nostri rapporti con i venditori.

La protezione dei consumatori riguarda innanzitutto la formazione dei consumatori sui loro diritti e delle imprese sulle loro responsabilità. Ad esempio, abbiamo il diritto di essere ben informati quando prendiamo decisioni di acquisto di beni o servizi. Abbiamo il diritto di essere protetti contro pratiche commerciali ingannevoli, beni difettosi e frodi. Abbiamo il diritto di accedere a meccanismi di applicazione efficaci se necessario. Questi meccanismi possono includere sanzioni, licenze revocate, resi e rimborsi, e non solo, per proteggerci da pratiche commerciali sleali. La protezione dei consumatori preserva il nostro benessere e i nostri interessi mantenendo le imprese responsabili delle loro azioni.

## Perché abbiamo i diritti dei consumatori?

Compriamo beni e servizi per i nostri bisogni e desideri.

I produttori e i fornitori offrono questi beni e servizi per guadagnare denaro. A volte possono ingannarci fornendo informazioni incomplete o false. Ciò può nuocerci in diversi modi. I diritti dei consumatori esistono per proteggere i nostri interessi e il nostro benessere in queste situazioni. Pertanto, abbiamo bisogno dei diritti dei consumatori per essere protetti dall'abuso, dall'inganno e dalle pratiche sleali.

## Perché dovremmo informarci sui diritti dei consumatori?

Ogni giorno prendiamo decisioni in qualità di consumatori. Acquistiamo beni e servizi e li consumiamo. Siamo responsabili di prendere queste decisioni. Siamo anche coloro che ne subiscono le conseguenze. Ecco perché conoscere le basi dei nostri diritti come consumatori è importante.

I venditori sono spesso molto più organizzati e informati di noi, consumatori. Pertanto, è importante imparare come proteggere i nostri diritti.

Quando sappiamo quali sono i nostri diritti, possiamo assicurarci di ottenere beni e servizi di alta qualità. Prenderemo delle decisioni informate in linea con i nostri interessi, bisogni e preferenze.

Venendo a conoscenza dei nostri diritti in quanto consumatori, possiamo intraprendere azioni contro pratiche commerciali ingiuste e ingannevoli. In questo modo, i venditori sapranno che possiamo far valere i nostri diritti ritenendoli responsabili delle loro azioni. Questo incoraggia i venditori ad essere equi e a comportarsi con trasparenza riguardo ai loro prodotti e a mantenere standard alti.



VSL on Finance  
Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education  
2022-1-TR01-KA220-VET-000085849



Co-funded by  
the European Union



"Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education Project" is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Conoscere i meccanismi appropriati contro pratiche sleali e ingannevoli ci aiuterà a mantenere il nostro benessere finanziario e la nostra resilienza.

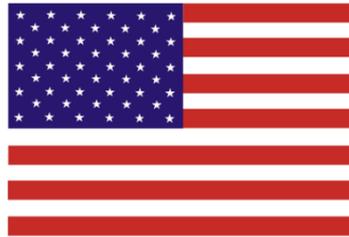


## Sviluppo dei diritti dei consumatori

Il concetto di protezione dei diritti dei consumatori e i passi legali necessari furono sviluppati per la prima volta negli Stati Uniti d'America (USA) nel XIX secolo. La prima dichiarazione dei diritti legati alla protezione dei consumatori fu nuovamente promulgata per la prima volta negli USA nel 1962. Essa introdusse quattro diritti fondamentali dei consumatori. Questi diritti sono:

- Il diritto alla sicurezza
- Il diritto all'informazione
- Il diritto di scelta
- Il diritto di essere ascoltati

Da quel giorno in avanti, lo sviluppo dei diritti dei consumatori continuò



Nel 1975, l'Unione Europea (UE) ha introdotto il suo programma per la protezione comune dei consumatori e ha definito cinque diritti fondamentali dei consumatori. Questi diritti sono:

- Il diritto alla protezione della salute e della sicurezza
- Il diritto alla protezione degli interessi economici
- Il diritto al risarcimento
- Il diritto all'informazione e all'istruzione
- Il diritto alla rappresentazione, ovvero, il diritto di essere ascoltati



VSL on Finance

Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education  
2022-1-TR01-KA220-VET-000085849



Co-funded by  
the European Union



"Financial Literacy for Accessible and  
Inclusive Vocational Education Project" is  
licensed under a Creative Commons  
Attribution 4.0 International License.



Nel 1975, le Nazioni Unite (UN) iniziarono a lavorare per proteggere i diritti dei consumatori a livello internazionale. Nel 1985, l'ONU ha adottato una risoluzione sulle Linee guida dell'ONU per la protezione dei consumatori e le ha rivisitate nel 2015. Queste linee guida hanno la funzione di quadro universale per gli Stati membri allo scopo di sviluppare politiche di protezione dei diritti dei consumatori solide che rispondano alle esigenze, quali:

- Accesso dei consumatori a beni e servizi essenziali
- La protezione dei consumatori vulnerabili e svantaggiati
- La protezione dei consumatori dai pericoli per la loro salute e sicurezza
- Accesso dei consumatori a informazioni adeguate che permettano loro di fare scelte informate in base alle loro preferenze e necessità individuali.



VSL on Finance

Financial Literacy for Accessible and  
Inclusive Vocational Education  
2022-I-TROI-KA220-VET-000085849



"Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education Project" is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

## Diritti universali dei consumatori

Alla luce dello sviluppo a livello universale dei diritti dei consumatori, oggi abbiamo otto diritti dei consumatori universali approvati dall'ONU.

- 1) Il diritto alla soddisfazione dei bisogni di base, come l'accesso a cibo sufficiente, acqua, vestiario, alloggio e assistenza sanitaria.
- 2) Il diritto alla sicurezza, ovvero il nostro diritto a essere protetti da beni e servizi che potrebbero essere pericolosi per la nostra salute o vita. Ci aspettiamo di non subire danni da beni e servizi finché li utilizziamo secondo la loro finalità e le istruzioni d'uso.
- 3) Il diritto alla scelta è il diritto di avere una gamma di opzioni per beni e servizi a un prezzo equo e di buona qualità. Questo diritto ci consente di accedere a beni e servizi adatti al nostro budget e alle nostre esigenze.
- 4) Il diritto all'informazione è il nostro diritto a disporre di informazioni adeguate, accurate e complete sui beni e servizi. In questo modo, ci aspettiamo di essere protetti da etichettature e pubblicità fuorvianti e disoneste.
- 5) Il diritto all'istruzione è il nostro diritto a possedere sufficienti conoscenze sui nostri diritti come consumatori al fine di prendere decisioni informate quando acquistiamo beni. Include anche la conoscenza di come utilizzare i nostri diritti nei casi in cui vengono violati.
- 6) Il diritto al risarcimento è il nostro diritto a ottenere compensazioni economiche, riparazioni o la sostituzione di beni e servizi che acquistiamo. Ad esempio, se il bene che acquistiamo non funziona correttamente, abbiamo il diritto di restituirlo o di cambiarlo con uno nuovo. Nel caso in cui il venditore non compensi le nostre perdite, noi consumatori possiamo fare ricorso ai tribunali dei consumatori o ai comitati di arbitrato dei consumatori nell'ambito di questo diritto.
- 7) Il diritto di venire ascoltati è l'aspettativa verso il nostro governo di tener conto dei diritti dei consumatori e della protezione nei contesti di leggi e regolamenti. Questo diritto è anche collegato al nostro diritto di organizzarci come consumatori. Rappresenta inoltre il nostro diritto di presentare un reclamo in caso di insoddisfazione riguardo ai beni e ai servizi che acquistiamo.



VSL on Finance

Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education  
2022-I-TRO1-KA220-VET-000085849



Co-funded by  
the European Union



"Financial Literacy for Accessible and  
Inclusive Vocational Education Project" is  
licensed under a Creative Commons  
Attribution 4.0 International License.

- 8) Il diritto a un ambiente sano è il nostro diritto a vivere in un ambiente sicuro e non pericoloso per il nostro benessere e per le future generazioni. Ad esempio, abbiamo il diritto di esigere di vivere e lavorare in un ambiente sicuro, sano ed ecologicamente equilibrato, privo di inquinamento dell'aria, dell'acqua, del suolo e acustico. In quest'ambito, tutti gli esseri umani sono consumatori. È anche nostra responsabilità, in quanto consumatori, prendersi cura dell'ambiente e della sostenibilità quando acquistiamo beni e li consumiamo.

## Protezione dei diritti dei consumatori nell'Unione Europea

I nostri governi nazionali sono responsabili della protezione dei consumatori attraverso la legge sulla protezione dei consumatori. Possono imporre sanzioni quando si verifica una violazione.

L'UE mira a garantire che ogni cittadino dell'UE abbia lo stesso diritto di essere trattato equamente quando acquista beni e servizi in qualsiasi parte dell'UE.

La Direttiva sui Diritti dei Consumatori conferisce agli utenti gli stessi diritti in tutta l'UE. Allinea e armonizza le norme nazionali in materia di protezione dei consumatori. Ad esempio, riguardo alle informazioni che i consumatori devono ricevere prima di acquistare beni e servizi e al loro diritto di annullare gli acquisti, ovunque facciano acquisti nell'UE.

Le politiche dell'UE sulla protezione dei consumatori si basano su questi cinque diritti fondamentali dei consumatori:

- Il diritto alla salute, alla protezione e alla sicurezza
- Il diritto alla protezione degli interessi economici
- Il diritto a un risarcimento danni
- Il diritto all'informazione e all'educazione
- Il diritto di rappresentazione

Esaminiamo più attentamente la protezione dei diritti dei consumatori nell'UE.

Il diritto al risarcimento è molto importante per l'Unione Europea. Un esempio di questo è rappresentato dai diritti dei passeggeri dell'UE. In caso di cancellazione o ritardo del nostro volo, abbiamo il diritto a un risarcimento da parte della compagnia aerea - per i nuovi biglietti per tornare a casa, l'alloggio e persino il cibo.

Abbiamo la Rete dei Centri Europei dei Consumatori. Supponiamo di decidere di restituire due dei tre prodotti che abbiamo acquistato online. Seguiamo le istruzioni dell'azienda per i resi. Se l'azienda non ci restituisce i soldi e non ci compensa per le perdite, possiamo contattare il Centro Europeo dei Consumatori, disponibile in ogni Stato membro dell'UE. Questi Centri forniscono consulenza e assistenza sulla protezione legale dei nostri diritti come consumatori.



VSL on Finance

Financial Literacy for Accessible and  
Inclusive Vocational Education  
2022-1-TR01-KA220-VET-00005849



Co-funded by  
the European Union



"Financial Literacy for Accessible and  
Inclusive Vocational Education Project" is  
licensed under a Creative Commons  
Attribution 4.0 International License.

La legge sulla protezione dei consumatori dell'UE ci concede il diritto al rimedio quando siamo ingannati o trattati in modo ingiusto.

Abbiamo il "Safety Gate". Potrebbero esserci alcuni beni diversi dal cibo che rappresentano un grave rischio per la nostra sicurezza e il nostro benessere. In questo caso, le nostre autorità nazionali possono utilizzare il Safety Gate per informare gli altri Stati membri dell'UE e la Commissione europea su questi rischi e pericoli. Nell'UE, noi consumatori abbiamo il diritto di non subire danni dai beni che acquistiamo e utilizziamo.

Abbiamo la "Consumer Protection Cooperation Network". Potrebbero esserci situazioni in cui noi consumatori viviamo in un paese e la transazione avviene in un altro. In questo caso, la Rete di Cooperazione per la Protezione dei Consumatori ci protegge quando facciamo acquisti oltre i confini nazionali. Essa controlla i siti web di aziende in settori specifici, come agenzie di viaggio o aziende di noleggio, per verificare se violano la legge sulla protezione dei consumatori dell'UE. Essa valuta le aziende su diversi aspetti, come la pubblicità corretta e se forniscono informazioni adeguate.

L'UE ci offre strumenti di risoluzione alternativa delle dispute. Questi strumenti ci consentono di risolvere i nostri problemi senza dover ricorrere ai tribunali. Non importa se il venditore sia nel nostro paese o in un altro Stato membro dell'UE. Quando abbiamo un reclamo riguardo ai beni o ai servizi che acquistiamo, esiste un gran numero di organismi extragiudiziali ai quali possiamo rivolgerci in tutta l'UE.

## Cosa abbiamo imparato?

- **CONCETTI SUI DIRITTI DEI CONSUMATORI**
- **I NOSTRI DIRITTI DI CONSUMATORI**
- **PROTEZIONE DEI NOSTRI DIRITTI**



In questo modulo abbiamo appreso concetti di base come consumatore, cliente, diritti, diritti dei consumatori e protezione dei consumatori.

Abbiamo parlato del motivo per cui abbiamo i diritti dei consumatori e perché è importante apprenderli.

Abbiamo appreso come i nostri diritti da consumatori sono sviluppati e quali sono i diritti universali dei consumatori, nonché come sono protetti nell'UE.



VSL on Finance

Financial Literacy for Accessible and  
Inclusive Vocational Education  
2022-1-TR01-KA220-VET-000085849



Co-funded by  
the European Union

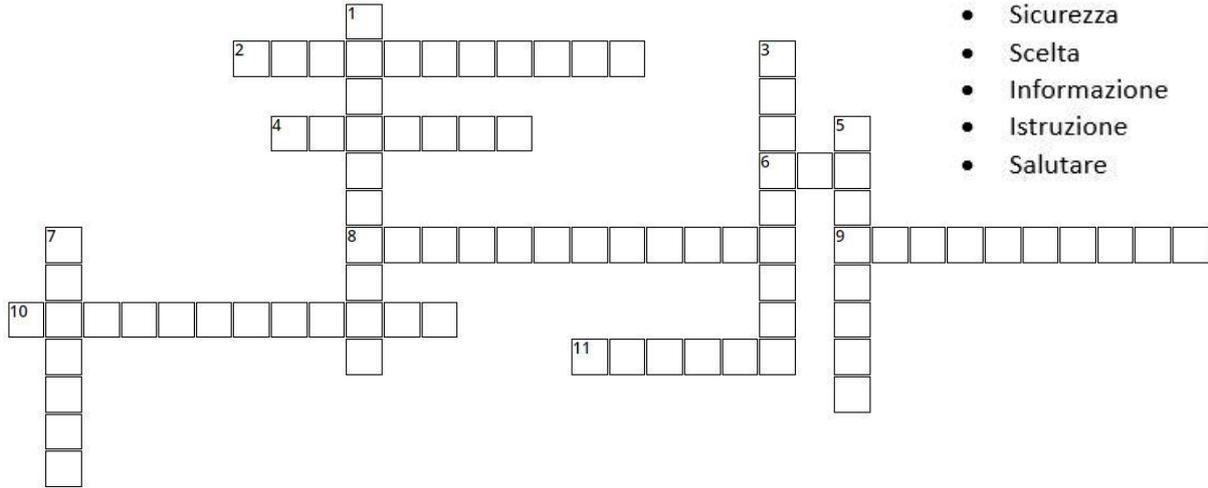


"Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education Project" is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Ora risolviamo il cruciverba.

### Parole:

- Consumatore
- Cliente
- Diritti
- USA
- Universali
- Risarcimento
- Sicurezza
- Scelta
- Informazione
- Istruzione
- Salutare



### Orizzontali

2. CHI COMPRA E UTILIZZA BENI O SERVIZI SOLO PER USO PRIVATO
4. INTERESSI PERSONALI CHE SONO ACCETTATI E PROTETTI DALLA LEGGE
6. DOVE E' STATA PROMULGATA LA PRIMA DICHIARAZIONE DEI DIRITTI LEGATI ALLA PROTEZIONE DEI CONSUMATORI
8. IL DIRITTO A DISPORRE DI INFORMAZIONI ADEGUATE E' IL DIRITTO ALL'...
9. CARATTERISTICA DEI 8 DIRITTI APPROVATI DALL'ONU
10. DIRITTO IN BASE AL QUALE IL VENDITORE È OBBLIGATO A RIMBORSARE O SCAMBIARE LA MERCE
11. IL DIRITTO AD AVERE UNA GAMMA DI OPZIONI E' IL DIRITTO ALLA....

### Verticali

1. IL DIRITTO A DISPORRE DI INFORMAZIONI ADEGUATE E' IL DIRITTO ALL'....
3. IL DIRITTO AD ESSERE PROTETTI E' IL DIRITTO ALLA....
5. L'AMBIENTE SANO E' UN AMBIENTE...
7. CHI ACQUISTA PER SCOPI COME LA PRODUZIONE O LA RIVENDITA AL FINE DI OTTENERE UN REDDITO



VSL on Finance

Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education  
2022-I-TRO1-KA220-VET-000085849

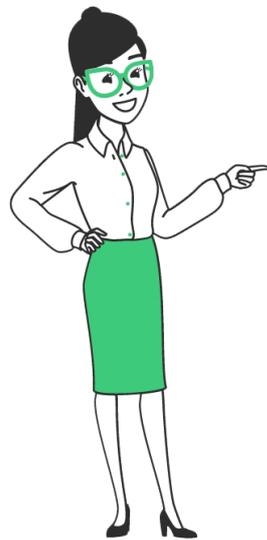
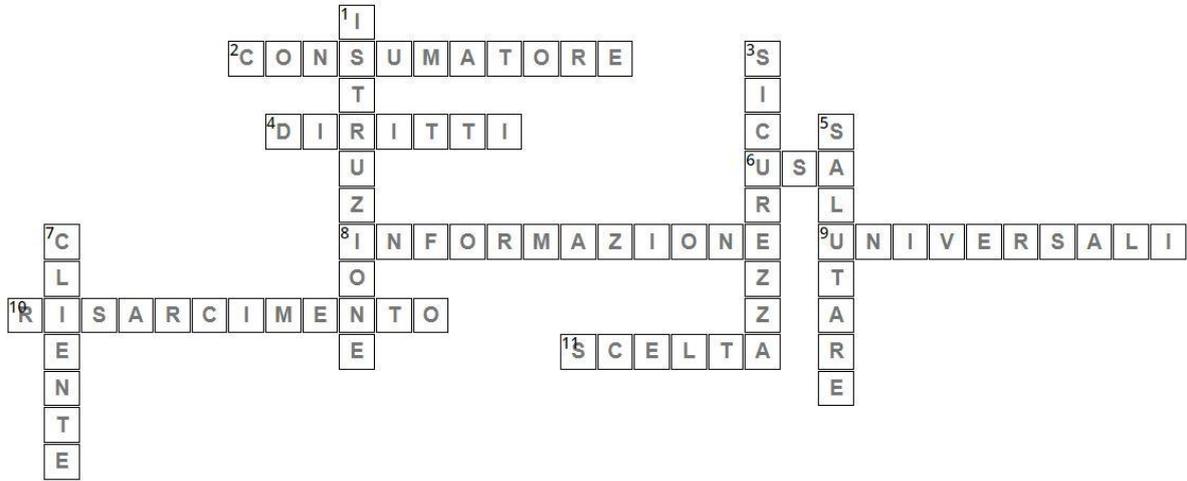
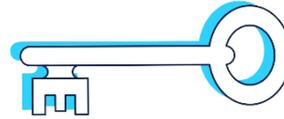


Co-funded by  
the European Union



"Financial Literacy for Accessible and  
Inclusive Vocational Education Project" is  
licensed under a Creative Commons  
Attribution 4.0 International License.

- Ecco le risposte. Come è andata?



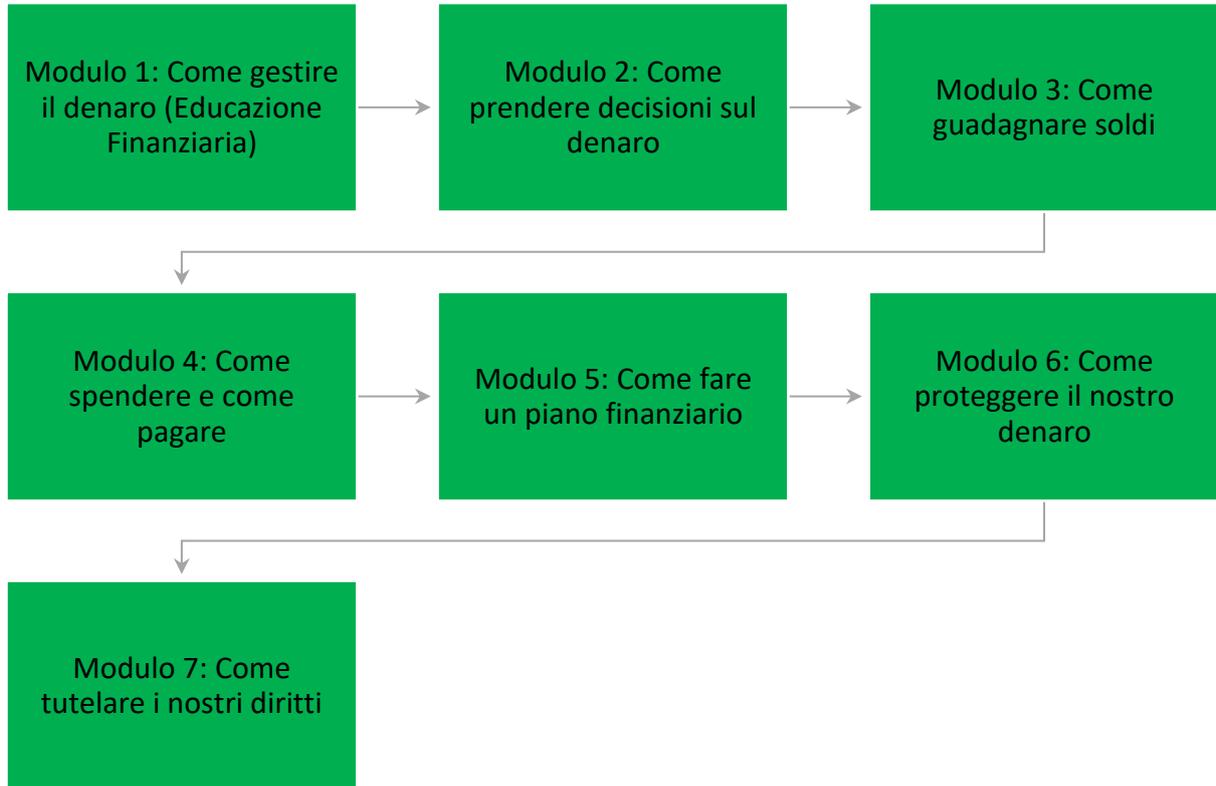
VSL on Finance

Financial Literacy for Accessible and  
Inclusive Vocational Education  
2022-I-TROI-KA220-VET-000085849



"Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education Project" is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

# Congratulazioni – Modulo 7



- I concetti di formazione finanziaria e le loro applicazioni alla vita quotidiana sono discussi in dettaglio nei vari moduli del programma.
- Congratulazioni, abbiamo completato l'ultimo modulo in cui abbiamo discusso come proteggere i nostri diritti come consumatori.



VSL on Finance

Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education  
2022-I-TRO1-KA220-VET-000085849