

	FEDERCONSUMATORI LAZIO
	Componente del CRUC – Consiglio Regionale Utenti e Consumatori Lazio
	Sede legale: Via Cernaia 47 – 00185 Roma
	Tel.: 06.44340366 Fax: 06.44340709 E-mail: romalazio@federconsumatori.lazio.it www.federconsumatori.lazio.it

PROGETTO

*Le tutele collettive: un nuovo modo per diffonderle ed implementarne la qualità
attraverso la condivisione online*

presentato da

FEDERCONSUMATORI LAZIO, in qualità di capofila, – Sede Legale in Via Cernaia 47 – 00185 Roma – in relazione al **Bando pubblico Regionale concernente la D.G.R. 558/2012 – Utenti e Consumatori – Programma d’attività per l’anno 2014 (Legge Regionale 44/92). Cap. R 31901 – esercizio finanziario 2014 – Deliberazione 24 giugno 2014, n. 375 pubblicata sul BURL n. 52 supplemento 1** – in persona di Rosario Trefiletti - C.F. TRF RSR 43S12 F205N - nato a Milano il 12.11.1943 nella sua qualità di Presidente e Rappresentante Legale;

e

Adusbef - in qualità di mandante - C.F. 03638881007 – Sede Legale Via Farini 62 - 00154 Roma - In persona del Presidente e Rappresentante Legale Elio Lannutti nato a Archi (CH) il 08.10.1948 – C.F. 03638881007; Tel.: 06.4818632 – Fax: 06.833954114 – E-mail: adusbef@gmail.com.

e

Cittadinanzattiva Lazio onlus - in qualità di mandante con sede legale in Roma – Via Domenico Silveri 10 – 00165 Roma - C.F. 04424031005 in persona del Segretario Regionale e Rappresentante Legale Roberto Crea – nato a Bergamo il 07.02.1960 residente in Piazza Vittorio Emanuele II 12 – 00185 Roma Tel.: 06/6373281 Fax: 06/6385881 E-mail: cittadinanzattiva.lazio@gmail.com

e

Cento Giovani Lazio - in qualità di mandante con sede legale in Roma – Via Emilio Albertario n.° 56 – 00167 – C.F. 03988381004 - in persona del Presidente e Rappresentante Legale Giovanni Rizzi – nato a Roma il 01.07.1962 – residente in Roma Viale dell’Urbanistica n.° 9 – 00144 – C.F. RZZGNN62L01 – Tel:06-6633702 - Fax: 06. 66.01.86.63 – E mail: info@centogiovani.it.

	FEDERCONSUMATORI LAZIO
	Componente del CRUC – Consiglio Regionale Utenti e Consumatori Lazio
	Sede legale: Via Cernaia 47 – 00185 Roma
	Tel.: 06.44340366 Fax: 06.44340709 E-mail: romalazio@federconsumatori.lazio.it www.federconsumatori.lazio.it

Tema prescelto: n.3 Informazione sugli strumenti di tutela, giudiziali e stragiudiziali, a disposizione degli utenti e dei consumatori per l'adempimento e l'eventuale risarcimento del danno subito nell'erogazione, privata e pubblica, di beni e servizi, nonché pubblicizzazione delle azioni collettive risarcitorie che saranno promosse dalle associazioni, per consentire agli utenti, in qualità di consumatori, una tempestiva ed efficace adesione alle stesse

Titolo: *Le tutele collettive: un nuovo modo per diffonderle ed implementarne la qualità attraverso la condivisione online*

Introduzione: Diritto del consumatore – accesso alla giustizia – auto aiuto

Il diritto del consumatore si occupa della tutela giuridica del consumatore, introducendo delle “regole del gioco” che gli permettano di interagire con il mondo dell'economia con una certa sicurezza e con la previsione di alcuni “paracadute” giuridici, come il diritto di recesso, per le situazioni più rischiose. Esiste già una disciplina giuridica unitaria che regola l'intero settore, ed anche una miriade di singole leggi e regolamenti che hanno lo scopo di tutelare l'acquirente di beni o il fruitore di servizi in svariati ambiti. È soprattutto sul piano della tutela della salute che sarebbe importante intervenire nelle dinamiche del mercato, dal momento che spesso non siamo in grado di valutare da soli le caratteristiche di un alimento o la sua sicurezza per la salute. Solo un'opportuna combinazione di protezione del consumatore e informazione conduce ad un'efficiente politica consumeristica. Una sicurezza garantita al 100% da leggi di tutela e misure di informazione però non esiste: è più che mai necessario che il consumatore agisca responsabilmente, muovendosi con senso critico tra le molteplici scelte che propone il mercato.

Obiettivi: Creare una massa critica di persone che, attraverso la proliferazione on-line delle informazioni, possa aumentare esponenzialmente e quindi facilitare lo stesso lavoro delle associazioni dei consumatori nella scelta delle priorità che guideranno le future azioni volte a migliorare l'utilizzo degli strumenti di tutela giudiziali e stragiudiziali e collettivi per l'adempimento di obblighi contrattuali e l'eventuale del danno subito nell'erogazione privata e pubblica di beni e servizi. In questo modo anche la pubblicizzazione delle azioni collettive risarcitorie sarà efficace ed efficiente.

	FEDERCONSUMATORI LAZIO
	Componente del CRUC – Consiglio Regionale Utenti e Consumatori Lazio
	Sede legale: Via Cernaia 47 – 00185 Roma
	Tel.: 06.44340366 Fax: 06.44340709 E-mail: romalazio@federconsumatori.lazio.it www.federconsumatori.lazio.it

Qui di seguito le tematiche che saranno affrontate online e di cui apriremo un dialogo aperto con gli iscritti al blog ed alle pagine online delle associazioni sopra citate.

Tutela del consumatore e diritto civile

Il diritto civile assume notevole rilievo per consumatrici e consumatori. Le controversie in materia di tutela dei consumatori trovano composizione applicando le disposizioni del Codice Civile. Esso disciplina i rapporti giuridici che intercorrono tra un imprenditore o un professionista ed un consumatore, nonché l'ambito della tutela pubblicitica del consumatore. Le norme civilistiche di rilevanza per il consumatore sono ispirate al principio di equilibrio che deve informare la contrattazione tra le parti. Le norme introdotte o affinate all'interno del Codice Civile per garantire una maggiore tutela del consumatore hanno portato ad un maggiore equilibrio tra le parti contraenti.

Tutela del consumatore e Codice del consumo

In data 23 ottobre 2005 è entrato in vigore il Codice del consumo. Si tratta del Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il riassetto della normativa posta a tutela del consumatore, che si compone di 146 articoli (diventati 170 dopo le modifiche del 2007), ed è frutto del lavoro di una commissione istituita presso il Ministero dello Sviluppo economico, in forza della delega contenuta nell'art. 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229. Con l'introduzione dell'art. 140-bis, il Codice si è arricchito dell' "azione di classe", cioè della procedura dinanzi al Tribunale finalizzata all'ottenimento del risarcimento del danno in capo a ciascun componente del gruppo di consumatori danneggiati da un medesimo fatto.

Accesso alla giustizia – quale percorso compie un reclamo

Quando il fornitore di un bene o di un servizio non rispetta un obbligo contrattuale, il consumatore può pretendere l'adempimento del contratto o chiederne la risoluzione con la previsione di un congruo risarcimento (denuncia dei vizi). Se la contestazione non si risolve immediatamente attraverso un chiarimento a voce con la controparte, è assolutamente consigliabile presentarlo per iscritto.

	FEDERCONSUMATORI LAZIO
	Componente del CRUC – Consiglio Regionale Utenti e Consumatori Lazio
	Sede legale: Via Cernaia 47 – 00185 Roma
	Tel.: 06.44340366 Fax: 06.44340709 E-mail: romalazio@federconsumatori.lazio.it www.federconsumatori.lazio.it

Innanzitutto informarsi su forma e tempi da rispettare per l’invio di una formale denuncia, dal momento che nel prosieguo della controversia questi elementi potranno assumere importanza decisiva. Successivamente è talora consigliabile chiedere anche assistenza ad una associazione di consumatori.

Conciliazione extragiudiziale

Quando, dopo varie trattative, non si riesce a trovare un accordo tra le parti, può essere utile demandare la controversia all’esame di una commissione di conciliazione. Esistono fondamentalmente due tipologie di conciliazione: quella giudiziale davanti al Giudice e quella extragiudiziale. Sia nelle istanze presentate al Giudice di Pace che in quelle da trattare davanti al Giudice ordinario è previsto obbligatoriamente il ricorso ad un tentativo di conciliazione, mentre la conciliazione extragiudiziale può essere tentata in linea di principio da parte di qualsiasi soggetto, pubblico o privato, purché esista una garanzia di professionalità e di autonomia. Scegliere la via della conciliazione significa risparmiare molto denaro e tempo, senza pregiudicarsi il ricorso all’autorità giudiziaria competente.

Giudice di Pace - Procedimento civile

Il procedimento davanti al giudice di pace, ai sensi degli articoli 311 e seguenti del codice di procedura civile, è retto dalle norme stabilite per il giudizio dinanzi al tribunale in composizione monocratica, in quanto applicabili, salvo alcune regole particolari che lo rendono più semplice e spedito.

- Nella prima udienza, il giudice interroga liberamente le parti e tenta la conciliazione, che è lo scopo principale del processo davanti al giudice di pace
- Se il tentativo di conciliazione va a buon fine, se ne redige processo verbale che ha efficacia di titolo esecutivo.
- Se la conciliazione non ha luogo, il giudice invita le parti a precisare i fatti, ad esporre le proprie difese ed eccezioni, a richiedere le prove, ed infine a produrre i documenti che vengono inseriti nel fascicolo d’ufficio.

	FEDERCONSUMATORI LAZIO
	Componente del CRUC – Consiglio Regionale Utenti e Consumatori Lazio
	Sede legale: Via Cernaia 47 – 00185 Roma
	Tel.: 06.44340366 Fax: 06.44340709 E-mail: romalazio@federconsumatori.lazio.it www.federconsumatori.lazio.it

Sono di competenza del Giudice di Pace le cause relative ai beni mobili di valore non superiore a € 5.000,00 (dal 4/7/09), quando dalla legge non sono attribuite alla competenza di altro giudice, e le cause concernenti la circolazione di veicoli e di natanti purché il valore della controversia non superi € 20.000,00 (dal 4/7/09).

Tribunale

Quando per una controversia riguardante un consumatore non sia competente il Giudice di Pace, la competenza è spesso del Tribunale (quale Giudice Unico). Le sentenze pronunciate dal Tribunale possono essere impugnate davanti alla Corte d'Appello e contro le sentenze della Corte d'Appello è ammesso ricorso alla Corte di Cassazione. Il Tribunale costituisce altresì il giudice di secondo grado in caso di impugnazione delle sentenze pronunciate secondo diritto dal Giudice di Pace.

Ricorsi amministrativi

Qualora la Pubblica Amministrazione violi l'interesse legittimo di un cittadino, quest'ultimo può rivolgersi all'amministrazione stessa, all'autorità superiore (ricorso gerarchico - entro 30 giorni), o al Tribunale amministrativo. Contro le sentenze del Tribunale amministrativo è ammesso ricorso al Consiglio di Stato (entro 60 giorni tramite un avvocato).

Risarcimento in caso di errori giudiziari

Chi è stato vittima di un errore giudiziario o ha subito un danno per la condotta scorretta di un giudice, ha diritto ad un risarcimento da parte dello Stato.

Tutela del consumatore e mediazione civile

La mediazione è l'attività svolta da un terzo imparziale (il mediatore) finalizzata ad assistere due o più soggetti nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia. La Corte Costituzionale aveva dichiarato l'illegittimità costituzionale del DLGS del 4 marzo 2010 n. 28 nella parte in cui prevedeva il carattere obbligatorio della mediazione.

	FEDERCONSUMATORI LAZIO
	Componente del CRUC – Consiglio Regionale Utenti e Consumatori Lazio
	Sede legale: Via Cernaia 47 – 00185 Roma
	Tel.: 06.44340366 Fax: 06.44340709 E-mail: romalazio@federconsumatori.lazio.it www.federconsumatori.lazio.it

La mediazione è ritornata obbligatoria nel 2013 con il D.L. 21/6/2013 n. 69 nelle materie di cui all'art. 5 che riportiamo di seguito: Condominio; Diritti reali: proprietà, usufrutto, servitù; divisione: comproprietà, comunione tra coniugi; Successioni ereditarie; Patti di famiglia; Contratti assicurativi, contratti bancari, contratti finanziari; Locazioni; Comodato (prestito di beni a titolo gratuito); Affitto di azienda; Risarcimento danni da responsabilità medica e sanitaria; Risarcimento danni da diffamazione a mezzo stampa o altro mezzo; Contratti assicurativi, bancari e finanziari.

Carte dei servizi

L'art.2 comma 461 della Legge 24.12.2007 n° 244, nota come **Finanziaria 2008**, contiene delle novità interessanti per la PA in tema di tutela degli utenti dei servizi pubblici locali. «Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire **la qualità, l'universalità e l'economicità** delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni:

- previsione dell'obbligo per il soggetto gestore di emanare una "Carta della qualità dei servizi", da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza;
- consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori;
- previsione che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito

	FEDERCONSUMATORI LAZIO
	Componente del CRUC – Consiglio Regionale Utenti e Consumatori Lazio
	Sede legale: Via Cernaia 47 – 00185 Roma
	Tel.: 06.44340366 Fax: 06.44340709 E-mail: romalazio@federconsumatori.lazio.it www.federconsumatori.lazio.it

- previsione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, [...] con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori;

Clausole vessatorie

La legge indica in modo assai dettagliato i vari tipi di clausole che possono comparire nei contratti conclusi con il consumatore (vedi Codice del consumo art. 33).

Tematiche trattate più in specifico da Cittadinanzattiva Lazio Onlus

Verrà messo a disposizione dell'utenza online il servizio PIT (Progetto Integrato di Tutela) di Cittadinanzattiva Lazio Onlus che offre un servizio gratuito di tutela attraverso il PIT - Progetto Integrato di Tutela. Il PIT raccoglie ogni anno migliaia di chiamate di cittadini che richiedono informazioni e tutela ed è al contempo un "termometro" per misurare lo stato della sanità, dei servizi, della giustizia. In particolare saranno messi a disposizione in modalità online i seguenti sportelli:

- Il **PIT Salute** e le sedi del Tribunale per i diritti del malato rispondono ai cittadini che hanno necessità di ricevere informazione e consulenza sui temi inerenti l'assistenza sanitaria.
- Il **PIT Giustizia** offre informazione, assistenza e consulenza al cittadino sull'articolazione del sistema giudiziario, sulle modalità d'accesso al Servizio Giustizia e sugli strumenti di tutela (azioni di risarcimento per tempi lunghi dei processi - c.d. legge Pinto -, patrocinio a spese dello Stato, etc).

Nell'ambito delle attività di tutela la rete Giustizia per i Diritti del Lazio ha avviato nel 2013-2014 tre richieste di **costituzione di parte civile**, sia in ambito sanitario che in tema di salute e ambiente.

	FEDERCONSUMATORI LAZIO
	Componente del CRUC – Consiglio Regionale Utenti e Consumatori Lazio
	Sede legale: Via Cernaia 47 – 00185 Roma
	Tel.: 06.44340366 Fax: 06.44340709 E-mail: romalazio@federconsumatori.lazio.it www.federconsumatori.lazio.it

Inoltre saranno pubblicizzate le seguenti azioni:

- è stata accolta la richiesta di parte civile nel processo per l'abbattimento del velodromo all'EUR che ha comportato l'immissione in atmosfera di una quantità notevole di eternit, con grave rischio per la salute dei residenti nelle aree limitrofe. Cittadinanzattiva è stata ammessa parte civile anche nel processo "Grandi Eventi", nei confronti di Balducci, Bertolaso, Anemone ed altri per i fatti relativi al G8 della Maddalena ed altri appalti. Il Tribunale penale di Roma ha riconosciuto la legittimazione dell'associazione a rappresentare i cittadini danneggiati e a tutelarne gli interessi, in nome di un interesse più generale e collettivo, alla luce dell'attività svolta dalla stessa in questi anni sulla lotta ai fenomeni di corruzione.
- Cittadinanzattiva ha attivato la class action contro Pubblica Amministrazione e concessionari dei servizi pubblici in ambito di: invalidità civile, tassa di depurazione, rinnovo dei permessi di soggiorno, rilascio permessi di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo, gas metano nell'ambito del territorio comunale.
- Cittadinanzattiva ha altresì notificato a mezzo di Ufficiale Giudiziario una diffida stragiudiziale nei confronti di Equitalia Gerit Spa – Lazio per aver ipotecato i beni dei cittadini per somme inferiori agli ottomila euro.

Tematiche trattate più in specifico da Adusbef

Verrà messa a disposizione degli utenti online di questo progetto tutto quanto messo in opera da Adusbef circa il F.S.E. Fascicolo Sanitario Elettronico. In particolare tutto l'iter per la tutela della privacy legata all'apertura dell'F.S.E. stesso.

	FEDERCONSUMATORI LAZIO
	Componente del CRUC – Consiglio Regionale Utenti e Consumatori Lazio
	Sede legale: Via Cernaia 47 – 00185 Roma
	Tel.: 06.44340366 Fax: 06.44340709 E-mail: romalazio@federconsumatori.lazio.it www.federconsumatori.lazio.it

Dettaglio delle azioni da intraprendere, degli strumenti necessari e delle modalità di realizzazione

IL progetto sarà attuato attraverso le seguenti tre azioni e conseguenti modalità operative:

1. pubblicazione e distribuzione di materiali divulgativi on-line attraverso il blog di Adusbef con oltre 50.000 iscritti, le pagine facebook, twitter e siti internet di tutte e quattro le associazioni sopra citate, una pagina facebook appositamente creata per il progetto ed il link relativo sui quattro siti delle associazioni divulgata attraverso le sedi on-line, a disposizione delle quattro associazioni dei consumatori;
 - I materiali pubblicati saranno delle brevi “lezioni on line” che potranno avere carattere di brevi video, brevi scritti, power point, questionari, notizie relative al mondo del consumerismo.
 - Ogni lezione sarà monotematica e sarà possibile attraverso le risposte dal web che giungeranno approfondire la tematiche e/o consentire ai cittadini interessati di avere ulteriori informazioni in via personale/privata attraverso mail o recapito telefonico.
 - Sarà aperta anche una pagina twitter apposita sulla quale saranno pubblicate tutte le novità in merito agli argomenti sopra esplicitati
 - Sarà possibile anche proporci suggerimenti su azioni stragiudiziali e giudiziali collettive da aprire.
 - Recepimento dei suggerimenti provenienti dalla massa critica che si verrà a creare con gli utenti online delle predette pagine e del blog.
 - attivazione e gestione di appositi sportelli informativi, di assistenza online: consulenza e collettiva, anche on-line, a favore di consumatori e utenti: sarà possibile richiedere in forma privata via mail informazioni riguardanti la partecipazione ad una o più forme di tutela collettive e/o forme di tutela stragiudiziale quali conciliazioni, arbitrati, mediazioni, etc.
 - Il progetto online sarà pubblicizzato nelle sedi provinciali delle quattro associazioni con la distribuzione di 2000 volantini di presentazione del progetto.

	FEDERCONSUMATORI LAZIO
	Componente del CRUC – Consiglio Regionale Utenti e Consumatori Lazio
	Sede legale: Via Cernaia 47 – 00185 Roma
	Tel.: 06.44340366 Fax: 06.44340709 E-mail: romalazio@federconsumatori.lazio.it www.federconsumatori.lazio.it

2. attività di monitoraggio a valle ed analisi e divulgazione di dati in conferenza stampa finale
- tutte le lezioni, i commenti, i suggerimenti, le richieste di assistenza, le risposte saranno raccolte in un volume e ne saranno tratte le dovute analisi sia in termini di qualità che di quantità.
 - Saranno analizzate quali tematiche daranno risultate le più interessanti, le più controverse, le proposte giunte dal web, quali tipologie di richieste ci saranno giunte
 - Saranno divulgate e rese note anche tutte le azioni che le quattro associazioni sopra citate avranno deciso di mettere in campo e/o reiterare per quanto riguarda le azioni collettive.
 - Il volume sarà divulgato in sede di conferenza stampa finale dove sarà consegnato alle istituzioni preposte ed alla stampa interessata, nonché ai rappresentanti delle P.A. che risulteranno essere i protagonisti delle richieste da parte dei cittadini.

Esperti e/o consulenti scelti per la realizzazione delle due fasi progettuali

La Federconsumatori Lazio – in qualità di capofila - si impegna ad utilizzare figure professionali che rispondano ai seguenti requisiti che verranno adibite all’espletamento delle attività di cui al presente progetto: avvocati; praticanti abilitati; consulenti laureati in legge e/o in materie economiche; consulenti di materie specifiche; dirigenti territoriali dell’Associazione che hanno maturato particolare esperienza nelle materie consumeristiche; esperti bancari

Indicazione dell’ambito territoriale interessato

Per quanto riguarda le azioni riferite al presente progetto l’ambito territoriale di riferimento sarà l’intera regione Lazio, ma essendo stato creato questo progetto per attrarre tutto il pubblico online delle Associazioni Federconsumatori Lazio, Adusbef, Cittadinanzattiva Lazio onlus e Cento giovani i risultati che saranno portati al pubblico attraverso la conferenza stampa avranno validità ben superiore, probabilmente anche a valenza nazionale.

	FEDERCONSUMATORI LAZIO
	Componente del CRUC – Consiglio Regionale Utenti e Consumatori Lazio
	Sede legale: Via Cernaia 47 – 00185 Roma
	Tel.: 06.44340366 Fax: 06.44340709 E-mail: romalazio@federconsumatori.lazio.it www.federconsumatori.lazio.it

Indicazione dei criteri per la misura dell'efficacia dell'intervento

In base a quanto sopra descritto evidenziamo qui di seguito i criteri per la misura dell'efficacia dell'intervento progettuale da noi proposto:

- un incontro regionale con conferenza stampa finale
- Adibizione dei 4 siti interne delle associazioni dei consumatori
- Adibizione delle 4 relative pagine *facebook*
- Adibizione del blog di Adusbef
- Adibizione delle sedi provinciali delle quattro associazioni con la distribuzione di 2000 volantini di presentazione del progetto
- Creazione di una pagina *facebook* propria per il progetto
- Creazione di una pagina twitter apposita con un bacino di utenza potenziale di circa 10.000 utenti
- numero stimato di feedback alle lezioni pari a circa 500 ad incontro;
- numero stimato richieste per maggiori informazioni o di consulenza pari al 25% sul numero delle persone coinvolte
- numero stimato di utenti che al giorno accedono alle 4 pagina facebook, siti internet, blog, PIT pari a circa 200;
- numero stimato di utenti che accederanno alle lezioni e/o che chiederanno informazioni tramite il blog pari a circa 10.000

La pubblicizzazione alla cittadinanza dei corsi avverrà attraverso:

- pagina web dedicata sul sito di Adusbef Lazio, Cento Giovani, e di Federconsumatori Lazio;
- diffusione attraverso la rete degli sportelli delle stesse associazioni del progetto online attraverso la pubblicizzazione tramite volantini distribuiti nelle sedi provinciali delle 4 associazioni partecipanti al presente progetto.
- informativa ai partecipanti al forum presente sul sito di Adusbef (oltre 54mila iscritti) e residenti nella Regione Lazio.



FEDERCONSUMATORI LAZIO

Componente del CRUC – Consiglio Regionale Utenti e Consumatori Lazio

Sede legale: Via Cernaia 47 – 00185 Roma

Tel.: 06.44340366 Fax: 06.44340709

E-mail: romalazio@federconsumatori.lazio.it
www.federconsumatori.lazio.it

Tempi e fasi di realizzazione e suddivisione temporale

Il progetto terminerà entro il 15 ottobre 2014.

La fase 1 e la fase 2 dureranno fino a fine settembre 2014

La fase 3 inizierà nel mese di metà settembre e finirà a metà ottobre 2014.

Cronoprogramma complessivo

Attività	M1	M2	M3
Azione 1			
Amministrazione			
Coordinamento / Segreteria			
Creazione lezioni			
Creazione contenuti per blog, facebook, twitter			
Creazione pagine facebook, twitter			
Adibizione blog			
Stampa volantini pubblicitari			
Azione 2			
Amministrazione			
Coordinamento / Segreteria			
Gestione pagine facebook, twitter			
gestione blog			
Gestione consulenze online			
Azione 3 conclusioni			
Coordinamento ed amministrazione			
Elaborazione dati provenienti dalle			
Elaborazione dati provenienti			
Stampa report finale			
Realizzazione conferenza stampa finale			

Roma,

Il Presidente e Rappresentante Legale

Rosario Trefiletti

Le Tutele Collettive

Il progetto “Le tutele collettive: un nuovo modo per diffonderle ed implementarne la qualità attraverso la condivisione online” è un progetto di Federconsumatori Lazio, Adusbef e Cento Giovani nell’ambito del bando della Regione Lazio in merito alle informazioni sugli strumenti di tutela, giudiziali e stragiudiziali a disposizione degli utenti e dei consumatori per l’adempimento e l’eventuale risarcimento del danno subito nell’erogazione, privata e pubblica, di beni e servizi, nonché pubblicizzazione delle azioni collettive risarcitorie promosse dalle associazioni, per consentire agli utenti, in qualità di consumatori, una tempestiva ed efficace adesione alle stesse.

Il diritto del consumatore si occupa della tutela giuridica del consumatore, introducendo le “regole del gioco” che gli permettano di interagire con il mondo dell’economia con una certa sicurezza e con la previsione di alcuni “paracadute” giuridici, come il diritto di recesso, per le situazioni più rischiose. Esiste già una disciplina giuridica unitaria che regola l’intero settore, ed anche una miriade di singole leggi e regolamenti che hanno lo scopo di tutelare l’acquirente di beni o il fruitore di servizi in svariati ambiti. È soprattutto sul piano della tutela della salute che sarebbe importante intervenire nelle dinamiche del mercato, dal momento che spesso non siamo in grado di valutare da soli le caratteristiche di un alimento o la sua sicurezza per la salute. Solo un’opportuna combinazione di protezione del consumatore e informazione conduce ad un’efficiente politica consumeristica. Una sicurezza garantita al 100% da leggi di tutela e misure di informazione però non esiste: è più che mai necessario che il consumatore agisca responsabilmente, muovendosi con senso critico tra le molteplici scelte che propone il mercato.

L’obiettivo del progetto è creare una massa critica di persone che, attraverso la proliferazione on-line delle informazioni, possa aumentare esponenzialmente e quindi facilitare lo stesso lavoro delle associazioni dei consumatori nella scelta delle priorità che guideranno le future azioni volte a migliorare l’utilizzo degli strumenti di tutela giudiziali e stragiudiziali e collettivi per l’adempimento di obblighi contrattuali e l’eventuale del danno

subito nell'erogazione privata e pubblica di beni e servizi. In questo modo anche la pubblicizzazione delle azioni collettive risarcitorie sarà efficace ed efficiente.

Le principali tematiche affrontate saranno:

- la tutela del consumatore e il diritto civile,
- la tutela del consumatore e Codice del Consumo,
- l'accesso alla giustizia, inteso come il percorso da intraprendere per un reclamo,
- la conciliazione extragiudiziale,
- la figura del Giudice di Pace,
- il procedimento civile,
- il Tribunale,
- i ricorsi amministrativi,
- il risarcimento in caso di errori giudiziari,
- la tutela del consumatore e la mediazione civile,
- le Carte dei servizi,
- le clausole vessatorie.