



Lega
Consumatori

passaparola

Periodico della Lega Consumatori fondato nel 1989 - N. 1 Anno 2025

(Reg. Trib. Milano n. 636 del 01/08/1989)

Distribuzione on line

Redazione: *Via delle Orchidee 4/A, 20147 Milano*

Editoriale

La nuova sfida di Lega

Consumatori:

la riaffermazione del

Codice del Consumatore

Il 2025 è già iniziato e ci riporta ad una serie di sfide che non devono spaventarci: alcune battaglie sono appena abbozzate, altre hanno visto grandi difficoltà nell'affermazione di principi semplici e di buon senso che però sono poco ascoltati davanti ad interessi di bilancio con cifre da capogiro: si pensi al ventennio di lotte per i contratti dei call center, problemi purtroppo ancora attualissimi e non correttamente regolamentati.

Lega Consumatori riparte con la sua unica valigia ed il suo contenuto: il suo vissuto, le sue esperienze, i suoi valori. Con tale vestito si può andare ovunque e cercare di fare bene il nostro compito.

La matrice cristiana dei volontari dell'associazione e l'impegno e la pazienza che occorrono per far funzionare gli sportelli si sposano con le capacità ed inclinazioni di ogni singolo operatore.

In un momento storico di difficoltà economica e sociale, dove il disagio giovanile è solo uno dei tanti riflessi di un sistema al collasso, ripartiamo dalle

basi. L'affermazione della difesa del Consumatore ed utente diventa un perno costante del nostro ragionamento, ma con un'applicazione critica delle competenze nei vari settori permetterà alla persona di oggettivizzare sia il suo problema che le sue ragioni, ponendosi correttamente nelle sue richieste ed istanze che verranno espresse con competenza e chiarezza.

Come Pietro ci ha insegnato ricominciamo il 2025 puntando ad incontrarci per la formazione degli operatori di sportello:

dall'accoglienza delle persone alle modalità con cui redigere un reclamo: nulla è scontato, nessuna domanda è fuori tema.

Parte ora un percorso che porterà a tutti un ripasso e nuovi spunti sui grandi temi delle famiglie: utenze, fatturazioni, contratti, assicurazioni, clausole vessatorie, conciliazione: argomenti che verranno trattati ad uno ad uno ed inviati a tutte le sedi, al fine dell'agevole reperimento dei documenti in caso di necessità.

Accanto a questo lavoro si affiancherà un'ulteriore attenzione per le questioni attuali che emergeranno come sentite dalle persone e che verranno affrontate per l'affermazione della giustizia e dell'equità. I contributi di tutte le varie realtà locali saranno ben accolti.

Per Aspera ad Astra

(attraverso le difficoltà si raggiungeranno le stelle)

Cristina Cafferata

Presidente Lega Consumatori

Cristina Cafferata

Nuovo Presidente

Nazionale Lega Consumatori

Dopo sessant'anni di guida del fondatore **Pietro Praderi**, la Lega Consumatori annuncia il cambio di presidenza e dell'intero vertice a seguito del Congresso nazionale svoltosi il 20 dicembre. L'Assemblea ha eletto per acclamazione la nuova Presidente: **Cristina Cafferata**.

Unanime nel corso dell'Assemblea, che ha registrato la partecipazione di ben 97 delegati da tutta Italia, il ringraziamento sentito e affettuoso a Praderi, eletto Presidente fondatore onorario, che ha dedicato una vita intera alla costruzione e crescita dell'Associazione, diventando un punto di riferimento nel panorama italiano della tutela dei consumatori.



Cristina Cafferata, classe 1978, avvocato in Chiavari, già vice presidente regionale della Liguria

dell'Associazione, membro del Consiglio Nazionale vanta anche una consolidata esperienza divulgativa in materia legale su radio e tv private. Il suo percorso nella Lega Consumatori è iniziato nel 2006 e da allora ha offerto una collaborazione tesa alla tutela non solo dei cittadini, ma anche in particolare alla tutela della donna e dei minori. Con il passaggio di testimone – afferma, *“E' un onore ma anche una grande responsabilità...siamo un gruppo eterogeneo e servirà l'apporto di tutti...la Lega Consumatori, con le radici ben piantate nella propria storia, intraprende una fase di rinnovamento che punta a*

rispondere con incisività alle sfide contemporanee del mercato e della società. Ci troviamo in un momento storico in cui la digitalizzazione, la sostenibilità e le nuove forme di mercato richiedono un impegno rinnovato. Il nostro obiettivo è rendere l'Associazione ancora più forte e vicina ai cittadini, garantendo non solo una protezione legale, ma anche una continua educazione e consapevolezza sui diritti del consumatore.” Il cambio di leadership segna l'inizio di un nuovo corso, che si caratterizzerà per un impegno sempre maggiore nelle battaglie in difesa delle persone, in particolare nelle aree emergenti come l'e-commerce, la privacy digitale e le problematiche legate ai contratti online. Il nuovo presidente sin da subito intende rafforzare il dialogo con la base (costituita da sportelli regionali e provinciali in quasi tutte le regioni italiane) e il dialogo con le istituzioni, le imprese e le altre organizzazioni civiche, per creare un ambiente più equo e sostenibile. Per Cafferata è fondamentale *“puntare il nostro intervento verso le situazioni che sorgono quando una famiglia si disgrega, verso le fragilità economiche e sociali, con particolare attenzione ai bambini con interscambio con il Forum delle Associazioni Familiari, con la Caritas, con le Acli e con tutte le realtà operative su quello che è diventato sia un fronte che un cantiere in costruzione. Non possiamo rimanere in silenzio”*

Il nuovo vertice dell'Associazione risulta così composto:

Cristina Cafferata, Presidente Nazionale,

Aldo Massimo Finzi vicepresidente nazionale vicario;

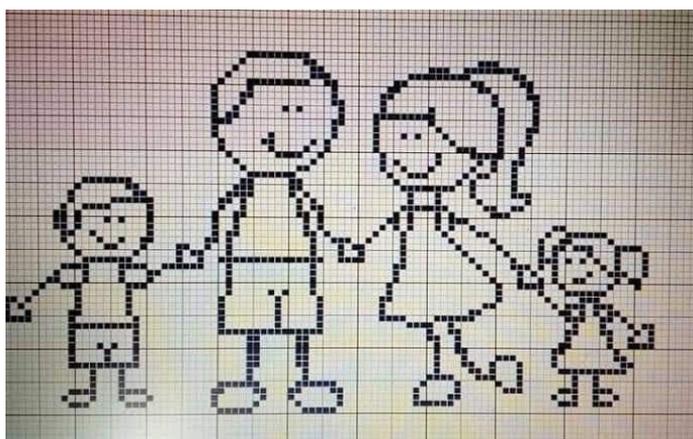
Gianni Giardi, Segretario Animatore per lo Sviluppo Associativo, con delega all'Organizzazione e al Tesseramento; Enrico Scarazzati, Antonio Mondera, Maurizio Nunziante e Antonio Gallo vicepresidenti nazionali, Segretario Generale Alberto Martorelli, vicesegretario Generale Laura Praderi

La manovra economica e sociale 2024 in atto

La Lega Consumatori ha condotto la ricerca sui costi derivanti dalla nascita di un figlio, di intesa con il Cif (Centro Internazionale Studi sulla Famiglia) di Famiglia Cristiana. Abbiamo concluso la ricerca con un convegno riuscito e partecipato dal vivo il 14 luglio 2023, de quale, molti di voi, conservano ricordo. In quella sede abbiamo proposto l'assegno per ogni nuovo nato: coinvolgendo il Forum delle Associazioni Familiari e con un'eco importante di rassegna stampa. Abbiamo interpellato il governo e il Parlamento con la seguente proposta di produrre un assegno per la nascita di un figlio in famiglie con un reddito ISEE di € 9.350.

La nostra ricerca ha evidenziato che una famiglia sostiene nei primi 2 mesi di vita di un bambino un costo di euro 3.808,28.

Si tratta di una spesa specifica difficile da sostenere specie per persone in condizioni di vulnerabilità: donne sole, separate, famiglie con problemi occupazionali.



Un aiuto con assegno di 4.000 euro di contrasto al carovita, a sostegno del figlio che nasce che sia di sollievo alla famiglia con reddito ISEE inferiore a 9.350 euro, è in grado di rappresentare una misura concreta, incisiva per la promozione della natalità. Lega Consumatori, che fa parte del Forum delle Associazioni Familiari è stata fra le associazioni

promotrici dell'assegno unico universale e di fronte al dibattito insorto sul suo mantenimento con determinazione, propone di mantenerlo e consolidarlo. A fronte della crisi e al rischio di povertà e nella presa d'atto delle difficoltà oggettive della Manovra Economica in discussione, è necessario mantenere e consolidare l'assegno unico universale. Lega Consumatori non intende cedere a tentazioni demagogiche, ha compreso le ragioni per le quali l'assegno unico universale ha sostituito misure precedenti bonus nascita, bonus maternità o bonus gravidanza. Tuttavia il perdurare della crisi e dell'aumento del costo della vita mettono a nudo la condizione di vulnerabilità di 5.900.000 persone e fra esse soprattutto le fasce di giovani, che credono nella famiglia, ma sono materialmente impediti a realizzarla senza un aiuto della società civile e dello stato. La proposta dell'assegno di 4.000 euro per la nascita del figlio in una famiglia in condizione di vulnerabilità non è la risposta esaustiva del problema. E' un intervento di *welfare* distributivo, che stimola altri interventi dei genitori stessi e di altri soggetti, sociali e istituzionali che porta alla promozione di una esperienza di welfare generativo che incide concretamente sulla situazione demografica. Da tempo e non da sola (la Federconsumatori ci ha preceduti nella stessa ricerca del costo di un figlio) la Lega Consumatori sostiene che le sue identità e missione non si fermino alla tutela del cittadino consumatore individuo singolo. Esso fa parte di una comunità originaria: la famiglia. L'orizzonte delle associazioni consumerista si rivolge insieme alle persone e alle famiglie.

La proposta dell'assegno per il figlio nella situazione demografica attuale può essere accolto liberamente, come proposta consumerista condivisibile da un ampio schieramento di associazioni italiane. Questa strategia ha coinvolto il Governo e il Parlamento con la manovra economica, sia pure in maniera iniziale (assegno di 1.000 euro per il 2025), ma incontra la sensibilità e la disponibilità concreta a livello dei comuni e delle regioni: pensando ad esempio alla provincia di Trento alla Regione Lazio ed altri e le associazioni dei consumatori possono estendere anche qui il loro ruolo di proposta e di azione.

La Lega Consumatori ha sottoposto la presente proposta al Presidente del Cncu per le motivazioni e gli obiettivi che si possono realizzare.

La risposta del Governo è un assegno di 1.000 euro per famiglie con reddito ISEE di 40.000 euro. Noi lo consideriamo un buon inizio.

COME CONTINUARE LA NOSTRA BATTAGLIA.

La ricerca ha dimostrato che le famiglie italiane che potrebbero essere interessate dalla nascita di un figlio, aventi un reddito familiare di 8500 euro, sono Area No Tax, perché in condizioni di povertà assoluta e sono circa 72.000. Mettere a loro disposizione un assegno di 4.000 euro per nato comporterebbe una spesa sociale di 288 milioni, una cifra sostenibile con un risultato sociale di rilievo: un aiuto importate per tutte le famiglie in condizioni di povertà assoluta.

Pietro Praderi, Presidente Fondatore

FOCUS SULLE PROCEDURE DI SOVRAINDEBITAMENTO

Anche i consumatori, i piccoli imprenditori, gli imprenditori agricoli e, in generale, i debitori che non esercitano attività d'impresa commerciale possono trovarsi in stato di crisi o di insolvenza. Tali soggetti possono accedere alle procedure di composizione della crisi da sovraindebitamento (ristrutturazione dei debiti, concordato minore e liquidazione controllata), diverse e semplificate rispetto alla procedura concorsuale prevista per gli imprenditori commerciali medio-grandi, al fine di poter ottenere, entro determinati limiti, l'esdebitazione, cioè la liberazione dai debiti residui non soddisfatti. Il Codice della Crisi d'Impresa e dell'Insolvenza (D.Lgs n. 14/2019), entrato in vigore il 15 luglio 2022, ha revisionato la materia, semplificando la disciplina del sovraindebitamento e ampliando le possibilità di ottenere l'esdebitazione. Quest'ultima si basa su una valutazione di meritevolezza del debitore, che si

atteggia diversamente in relazione alle varie procedure di sovraindebitamento.

Finalità e caratteristiche delle procedure di composizione della crisi da sovraindebitamento

Anche i consumatori, i piccoli imprenditori, gli imprenditori agricoli e, in generale, i debitori che non esercitano attività d'impresa commerciale, possono versare in stato di crisi o di insolvenza. Per tali soggetti, risulta inefficiente e antieconomico prevedere l'apertura di una vera e propria procedura concorsuale (ovvero di un procedimento caratterizzato dall'intervento di un'autorità pubblica, da vincoli di varia natura sul patrimonio del debitore e da una regolamentazione coattiva dei diritti dei creditori nei confronti del debitore), dati i costi economici che tale procedura impone.



Per tale motivo, i debitori diversi dagli imprenditori commerciali medio-grandi sono stati per lungo tempo sottratti alle procedure concorsuali, ed esposti (teoricamente anche all'infinito) solo alle procedure esecutive individuali (pignoramento), con conseguente impossibilità di usufruire della cd. Esdebitazione, ovvero della liberazione dai debiti residui non soddisfatti.

Tale situazione ha di fatto relegato tali debitori in una situazione di grave disagio, non concedendo agli stessi la possibilità di migliorare la propria situazione, né nell'immediato, né in futuro. In particolare, il piccolo imprenditore o l'imprenditore agricolo erano impossibilitati a rientrare nel normale circuito del credito ed erano disincentivati ad avviare una nuova attività imprenditoriale, professionale e lavorativa, dato che gli eventuali proventi futuri sarebbero stati destinati sempre e comunque al pagamento dei debiti pregressi.

Si è pertanto giunti ad estendere a tutti i debitori non fallibili (cd. "insolventi civili") la possibilità di accedere ad una procedura concorsuale – diversa e semplificata rispetto a quella previste per gli

imprenditori commerciali– al fine di poter ottenere, entro determinati limiti, l'esdebitazione dai debiti pregressi, entro un arco temporale certo e definito.

Tali soggetti hanno così la facoltà di pagare in misura ridotta, sulla base delle possibilità reddituali o patrimoniali residue e a determinate condizioni, i propri debiti ed ottenere, al termine di un percorso assistito dal controllo dell'autorità giudiziaria, un "fresh restart" (ripartenza da zero), evitando di ricorrere alle forme di credito alternative oppure di intestare a terzi (familiari o amici che siano) le nuove attività da intraprendere, non potendolo fare personalmente perché gravati di debiti verso banche, Erario o terzi, riacquistando un ruolo attivo nell'economia. L'ottenimento dell'esdebitazione è peraltro basato su una valutazione di merito della condotta del debitore, la quale si atteggia diversamente in relazione alle varie procedure di sovraindebitamento.

I soggetti che possono accedere alle procedure di sovraindebitamento.

Sotto il profilo soggettivo, possono essere sottoposti alle procedure di sovraindebitamento (art. 2, comma 1 del Codice): il consumatore; il professionista; l'imprenditore minore; l'imprenditore agricolo; le start-up innovative; ogni altro debitore non assoggettabile a liquidazione giudiziale, liquidazione coatta amministrativa o ad altre procedure liquidatorie previste dal Codice civile o da leggi speciali per il caso di crisi o insolvenza).

Il consumatore è la persona fisica che agisce "per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigiana o professionale eventualmente svolta" (art. 2, comma 1, lett. e del Codice); si tratta quindi di un soggetto che contrae obbligazioni per far fronte ad esigenze personali o familiari.

Ciò che rileva ai fini della definizione di un soggetto come consumatore è lo scopo per cui sono state assunte le obbligazioni; pertanto, può essere considerato consumatore anche la persona fisica sovraindebitata che abbia svolto in passato attività imprenditoriale o professionale, sia debitore, oltre che per ragioni attinenti la propria sfera personale, anche per obbligazioni derivanti anche dall'attività di impresa, e chiedi di accedere ad una procedura

di sovraindebitamento limitatamente alle prime (indebitamento promiscuo).

Può accedere alle procedure di sovraindebitamento anche il consumatore che è socio illimitatamente responsabile di una società di persone, per i debiti estranei a quelli della società, cioè personali. Pertanto, il socio di S.n.c. e il socio accomandatario di S.a.s. possono accedere alle diverse procedure di sovraindebitamento, purché non vi sia pregiudizio per i creditori sociali, pregiudizio consistente nel destinare il patrimonio del socio al soddisfacimento dei soli creditori personali in danno di quelli sociali.

Ciò premesso, non tutti i soggetti possono accedere a tutte le procedure di sovraindebitamento. Infatti, solo il consumatore accedere alla ristrutturazione dei debiti del consumatore (art. 67 del Codice), in quanto tale procedura è caratterizzata da un particolare favore per il debitore (in particolare, per l'assenza di votazione dei creditori), che si giustifica solo in presenza di debiti sorti per far fronte ad esigenze personali o familiari;

Il presupposto oggettivo delle procedure di sovraindebitamento è rappresentato dallo "stato di crisi o di insolvenza" in cui versa il debitore (art. 2, comma 1, lett. c del Codice). Si tratta di due situazioni notevolmente diverse tra di loro.

Per stato di crisi si intende "lo stato del debitore che rende probabile l'insolvenza e che si manifesta con l'inadeguatezza dei flussi di cassa prospettici a far fronte alle obbligazioni nei successivi dodici mesi" (art. 2, comma 1, lett. a del Codice).

La crisi consiste quindi in una situazione di criticità, tale da determinare la probabilità della futura insolvenza, in relazione alle obbligazioni già pianificate (ad es. le rate di ammortamento di un mutuo, le rate di rientro di un'esposizione tributaria, gli importi da pagare per futuri acquisti necessari per l'attività d'impresa), per le quali occorre valutare l'adeguatezza dei flussi finanziari in entrata nei successivi dodici mesi.

La verifica dello stato di crisi impone quindi una proiezione sull'evoluzione della situazione finanziaria e sulla capacità prospettica dell'imprenditore di adempiere regolarmente le proprie obbligazioni, sia quelle già assunte che quelle probabilmente insorgeranno, per un periodo appunto di dodici mesi.

Per stato di insolvenza si intende invece “lo stato del debitore che si manifesta con inadempimenti o altri fatti esteriori, i quali dimostrano che il debitore non è più in grado di soddisfare regolarmente le proprie obbligazioni” (art. 2, comma 1, lett. b del Codice).



La nozione di insolvenza è dunque principalmente di tipo finanziario, essendo basata su un accertamento delle condizioni di liquidità e della conseguente capacità del debitore di adempiere in modo regolare le proprie obbligazioni. Per escludere l'insolvenza, l'adempimento delle obbligazioni deve essere regolare, ossia avvenire in tempi e con mezzi ordinari (ivi compresa la liquidità messa a disposizione dal credito bancario). Ricorre invece lo stato di insolvenza quando il debitore adempie con sistematico ritardo, oppure con mezzi non corrispondenti al normale svolgimento dell'attività (ad es. la vendita di beni strumentali per procurarsi la liquidità sufficiente).

L'esdebitazione del sovraindebitato incapiente.

Il presupposto per ottenere l'esdebitazione è la situazione di incapacienza del debitore del sovraindebitato, nel senso che il debitore non deve essere in grado di offrire ai creditori alcuna utilità, diretta o indiretta, nemmeno in prospettiva futura, in base a una stima prognostica, basata sulle ragionevoli previsioni in ordine all'evoluzione delle condizioni economiche e patrimoniali del debitore negli anni che seguono. Ai fini della valutazione di impossibilità di offrire un'utilità ai creditori occorre tenere conto della necessità di assicurare al debitore i mezzi per lavorare e, soprattutto, quanto occorrente per il mantenimento suo e della sua famiglia. Pertanto, se il debitore è percettore di un reddito e questo è sufficiente solo al mantenimento sua e della sua famiglia, nessuna utilità potrà essere offerta ai creditori, che possono soddisfarsi solo su

ciò che eventualmente eccede quanto necessario ai bisogni familiari. In altri termini, il reddito ed il patrimonio del debitore devono essere anzitutto destinati a garantire al mantenimento del debitore e della sua famiglia, intesa come soddisfazione dei bisogni fondamentali della vita quotidiana (quali il vitto, l'abitazione, i canoni per forniture, i medicinali, le spese per l'istruzione ed il vestiario, etc.), e solo l'eventuale parte che eccede va destinata ai creditori. Le spese necessarie per il mantenimento sono predeterminate secondo un criterio oggettivo fissato dalla legge e fissato in misura pari all'assegno sociale aumentato della metà moltiplicato per un parametro corrispondente al numero dei componenti il nucleo familiare della scala di equivalenza dell'ISEE (art. 283, comma 2).

Ai sensi dell'art. 283, comma 1 del Codice, il debitore incapiente può ricorrere alla esdebitazione solo per una volta. Questa limitazione non opera, tuttavia, per le altre e diverse forme di esdebitazione conseguenti alle procedure di sovraindebitamento; pertanto, un debitore che ha già beneficiato dell'esdebitazione a seguito di una procedura di sovraindebitamento può poi ottenere l'esdebitazione ai sensi dell'art. 283 del Codice per i nuovi debiti contratti, e un debitore che ha ottenuto l'esdebitazione ai sensi dell'art. 283 del Codice può accedere successivamente ad una procedura di sovraindebitamento e beneficiare dell'esdebitazione ad essa conseguente, se ne ricorrono le condizioni. Quando il debitore fa ricorso nel tempo a forme diverse di esdebitazione, la valutazione del tribunale sul requisito della meritevolezza dovrà però essere più intensa, in quanto dovranno essere indagate le ragioni che hanno condotto alla nuova situazione di incapacienza, nonostante che il debitore abbia già beneficiato di una prima esdebitazione.

L'esdebitazione diventa definitiva solo dopo quattro anni. Se, infatti, nei quattro anni successivi sopravvengono utilità rilevanti, diverse dai finanziamenti ricevuti, e tali da consentire il soddisfacimento dei creditori in misura complessivamente non inferiore al 10%, il debitore è obbligato ad utilizzare queste utilità per il pagamento dei propri creditori, sia anteriori al decreto di esdebitazione che posteriori, secondo un principio di proporzionalità, che opera anche al di fuori delle procedure concorsuali (articolo 2741 c.c.), tenendo conto delle legittime cause di

prelazione, sulla base delle modalità e dei criteri che presumibilmente il tribunale detterà con il decreto di esdebitazione. Il sopraggiungere di utilità rilevanti e inaspettate (ad es. il debitore riceve un'eredità, oppure ottiene un nuovo e più remunerativo lavoro) opera, quindi, quale condizione risolutiva alla in esigibilità dei crediti conseguente alla esdebitazione, sia pure limitata al periodo di quattro anni dalla esdebitazione. La domanda di esdebitazione è presentata tramite l'OCC (Organismi di Composizione della Crisi) al giudice competente, unitamente alla documentazione rilevante ai fini della valutazione dell'attivo, del passivo e delle condotte pregresse del debitore. Alla domanda va, inoltre, allegata una relazione particolareggiata dell'OCC in ordine, tra l'altro, alle cause dell'indebitamento ed alla diligenza impiegata dal debitore nell'assumere le obbligazioni. Il tribunale, valutata la sussistenza delle condizioni e dei presupposti, con particolare riferimento alla meritevolezza del debitore, concede con decreto l'esdebitazione, indicando le modalità e il termine entro il quale il debitore deve presentare, a pena di revoca del beneficio, la dichiarazione annuale relativa alle sopravvenienze rilevanti che fanno rivivere le obbligazioni precedenti.

Decorsi quattro anni, l'esdebitazione assume carattere definitivo, rimanendo ferma e intangibile anche nel caso in cui sopravvengano nel patrimonio del debitore nuove e rilevanti utilità.

Antonio Gallo
Vicepresidente Nazionale Lega Consumatori
con delega al sovraindebitamento

BONUS ELETTRODOMESTICI 2025

PRESTO IL CLICK DAY

MA OCCHIO ALLA DATA,

I FONDI FINIRANNO PRESTO

La Legge di Bilancio 2025 prevede l'introduzione di un incentivo per l'acquisto di elettrodomestici, pensato per favorire il rinnovamento degli

apparecchi domestici e, allo stesso tempo, supportare l'industria europea del settore. L'obiettivo è promuovere lo sviluppo industriale e la transizione ecologica, incoraggiando il miglioramento dell'efficienza energetica nelle abitazioni e garantendo un corretto smaltimento degli elettrodomestici sostituiti, anche in ottica di riciclo.

L'incentivo consiste in un rimborso del 30% sul prezzo d'acquisto, con un importo massimo di 100 euro per ogni nucleo familiare. Per le famiglie con un ISEE inferiore a 25.000 euro, il contributo può arrivare fino a 200 euro, confermando un'attenzione speciale per le famiglie a basso reddito. Le modalità operative saranno comunicate **entro 60 giorni dall'approvazione della Legge di Bilancio, ossia entro il 2 marzo**, e saranno regolamentate attraverso una procedura di richiesta a tempo.



I fondi a disposizione sono di 50 milioni di euro e potrebbero esaurirsi velocemente.

Ecco quindi che è previsto il sistema di "click day" per presentare le domande. Poiché questa procedura sarà determinante per ottenere l'incentivo, consigliamo di rivolgersi alle nostre sedi provinciali per rimanere informati sulle tempistiche e le modalità di richiesta, in quanto i fondi potrebbero esaurirsi rapidamente.

Andrea Maggi
Ufficio Stampa Nazionale

Recensioni on line false:

arriva la stretta

Le recensioni online hanno un grande impatto sulle decisioni d'acquisto dei consumatori. Ogni opinione,

voto o stella assegnata può influenzare profondamente le scelte di milioni di persone. Tuttavia, questa dinamica è spesso compromessa dalla presenza di recensioni false.

Nel recente disegno di legge sulle piccole e medie imprese (Pmi), che è stato approvato dal Consiglio dei Ministri e ora dovrà essere esaminato dal Parlamento per diventare legge, è stata inserita una misura che mira a contrastare le false recensioni online, in particolare nel settore del turismo e della ristorazione. Oltre a provvedimenti per incentivare l'assunzione di giovani sotto i 34 anni, il testo introduce una serie di novità.

In primo luogo, solo chi può provare di aver effettivamente acquistato o utilizzato un prodotto o servizio avrà il diritto di lasciare una recensione. Inoltre, il consumatore avrà 15 giorni di tempo dalla data di utilizzo del servizio per fornire un commento motivato. Le imprese, inoltre, potranno richiedere la rimozione di recensioni che risultano false, ingannevoli o non più attuali dopo due anni dalla pubblicazione, o se sono state superate da miglioramenti nelle pratiche aziendali.



Il disegno di legge stabilisce anche delle specifiche riguardo alla qualità delle recensioni: queste dovranno essere abbastanza dettagliate e pertinenti rispetto al prodotto o servizio recensito, e dovranno permettere la possibilità di replica e contraddittorio da parte degli interessati. Saranno vietate pratiche come l'acquisto o la cessione di recensioni, l'assegnazione di recensioni ad un prodotto diverso da quello recensito, e la manipolazione dei contenuti delle recensioni attraverso incentivi.

Sorge spontanea una domanda: funzionerà questa normativa per limitare il fenomeno delle recensioni false?

Andrea Maggi
Ufficio Stampa Nazionale

Foto dei minori sui social

Garante della Privacy

No alla pubblicazione senza il consenso di entrambi i genitori

Il Garante ha ammonito un padre che aveva pubblicato la foto del figlio minore senza il consenso della madre giustificando tale decisione con un NO a foto di minori di 14 anni sui social senza il consenso di entrambi i genitori.

Non si può pubblicare su Facebook la foto di un minore di 14 anni senza il consenso di tutti e due i genitori, anche se questi hanno l'affido condiviso. Per postare foto che ritraggono minori devono essere d'accordo sia la madre che il padre; se invece il minore ha compiuto quattordici anni la normativa italiana gli riconosce la facoltà di decidere autonomamente sulla pubblicazione.



Il Garante Privacy è intervenuto dopo il reclamo di una madre, che lamentava la pubblicazione di una foto del figlio, minore di quattordici anni, da parte del padre sul proprio profilo Facebook. La donna aveva già chiesto all'uomo, senza alcun risultato, la rimozione dell'immagine, ritenendola lesiva della riservatezza e della reputazione del figlio. Il bambino infatti era ritratto insieme al fratello, anch'egli minore e la foto era accompagnata da un commento del padre sulla loro somiglianza pur essendo nati da madri diverse – “Come ho fatto a farvi uguali con due mamme diverse? Boh”, riporta il procedimento.

Il reclamo contestava dunque che la pubblicazione della foto rappresentasse “una grave lesione dell'onore e della reputazione del minore”, pubblicata col dissenso esplicito della madre che aveva rivolto all'uomo un “preventivo interpello”

per la rimozione della foto (senza però esito positivo).

Nel provvedimento il Garante Privacy ha precisato che il consenso di entrambi i genitori alla pubblicazione di immagini di minori di quattordici anni è richiesto anche se al padre e alla madre, benché non più conviventi, sia stato riconosciuto l'affidamento condiviso dei figli.

Pertanto, ha concluso il Garante, la pubblicazione della foto del minore sulla "piazza virtuale" dei social è da considerarsi illecita. L'Autorità ha perciò ammonito il padre, tenendo conto del fatto che non avesse precedenti analoghi, e ha disposto il divieto di pubblicazione dell'immagine del figlio senza il consenso di entrambi i genitori. Il padre dovrà inoltre comunicare, entro 30 giorni dalla data di ricezione del provvedimento, quali iniziative abbia intrapreso per adempiere alle prescrizioni del Garante.

Laura Praderi

Caporedattore Passaparola

Energia e gas, dal 1° gennaio rafforzate le garanzie per i consumatori in caso di modifiche contrattuali, telemarketing e teleselling

Recepite le norme di tutela del cliente in caso di contratti conclusi fuori dai locali commerciali o a distanza e maggiore trasparenza delle comunicazioni. Ribadita la responsabilità dei venditori anche per i servizi affidati a terzi.

Dal 1° gennaio 2025 entreranno in vigore nuove regole per i contratti di energia elettrica e gas, con l'obiettivo di offrire maggiori garanzie e trasparenza sia in fase di sottoscrizione di una nuova offerta per i contratti conclusi fuori dai locali commerciali oppure a distanza (come i contratti via telefono), sia in fase contrattuale nel caso di variazioni delle condizioni da parte del venditore.

A stabilirlo la delibera 395/2024/R/com di ARERA, presentata nei giorni scorsi alle associazioni dei consumatori nell'ambito del Tavolo di confronto sul superamento delle tutele di prezzo.

La delibera implementa le modifiche al Codice del Consumo disposte dal decreto legislativo 26/2023 e dalla legge concorrenza 2022, rafforza gli obblighi dei venditori in caso di modifica delle condizioni contrattuali e armonizza altresì la disciplina in materia di offerte PLACET e di servizio di tutela della vulnerabilità.

"Negli ultimi anni molti contratti di energia e gas sono stati oggetto di modifiche, sia in esito ai processi di definitiva liberalizzazione, sia a causa degli aumenti imprevedibili dei prezzi, dovuti prima alla fine del Covid e poi al conflitto in Ucraina e alle conseguenti tensioni sui mercati – dichiara Stefano Besseghini, presidente ARERA – Le novità del Codice commerciale mirano a riequilibrare il rapporto che si è venuto a creare tra operatori e consumatori in conseguenza di questi fenomeni, con l'introduzione di ulteriori strumenti di tutela che rappresentano un ulteriore segno della crescita di attenzione verso i clienti".

Tra le novità più rilevanti recepite vi è l'obbligo in capo al venditore nel caso di contratti conclusi fuori dai locali commerciali oppure a distanza di fornire ai clienti domestici, se disponibili, le informazioni sui mezzi di comunicazione elettronica che consentano lo scambio di messaggi scritti su un supporto durevole¹, in grado di riportare data e ora della comunicazione.

Per i contratti via telefono, inoltre, sarà necessario che, ai fini della validità del consenso per la stipula del contratto, il cliente confermi di aver ricevuto il documento scritto con tutte le condizioni contrattuali, trasmesso su supporto cartaceo o su un altro supporto durevole disponibile e accessibile.

Il supporto durevole è lo strumento che permette al cliente di conservare le informazioni per un lasso di tempo adeguato alle finalità della comunicazione e di riprodurle esattamente come sono state trasmesse (requisiti di integrità e conservabilità). Esempi sono la comunicazione cartacea (tramite posta) e la comunicazione elettronica, come file inviato tramite e-mail o testo sul sito internet o sull'app del venditore (in questo caso, il venditore deve aver informato il cliente della presenza di tali

comunicazioni, ad esempio via SMS o tramite notifica).

Nel caso di contratti stipulati nel contesto di visite non richieste di un venditore (“porta a porta”) presso l’abitazione di un cliente domestico oppure di escursioni organizzate da un venditore a scopo commerciale il diritto di ripensamento viene poi esteso da 14 a 30 giorni.

Un’importante modifica riguarda anche le comunicazioni relative alle modifiche delle condizioni contrattuali, come variazioni unilaterali, evoluzioni automatiche e rinnovi. Queste dovranno essere fornite ai clienti su un supporto durevole, preventivamente accettato dal cliente, e, nel caso di variazioni unilaterali e rinnovi, dovranno avere contenuto vincolato alle specifiche previsioni regolatorie ed essere separate da comunicazioni di altra natura, quali ad esempio le comunicazioni a scopi commerciali. Inoltre, nel caso di comunicazioni telematiche, l’instestazione della comunicazione deve coincidere con l’eventuale oggetto del messaggio di trasmissione. Le variazioni unilaterali e i rinnovi dovranno essere comunicati con un preavviso non inferiore a 3 mesi, ridotto a 1 mese solo nel caso in cui la variazione unilaterale comporti una riduzione dei corrispettivi determinati dal venditore. In caso di mancato rispetto del termine di preavviso, il venditore deve corrispondere un indennizzo automatico al cliente finale.

È stata inoltre confermata, anche ai fini del rispetto delle tempistiche di preavviso per le comunicazioni

delle modifiche contrattuali disciplinate dall’Autorità, l’applicazione degli articoli 1334 e 1335 del Codice civile che, da un lato, correlano la produzione degli effetti giuridici degli atti unilaterali al momento in cui pervengono a conoscenza del destinatario e, dall’altro lato, presumono che il destinatario abbia avuto conoscenza dell’atto nel momento in cui lo stesso atto sia pervenuto al suo indirizzo.

Nel caso di controversie legate all’efficacia della variazione unilaterale e del rinnovo delle condizioni economiche, a seguito di una eventuale contestazione sulla ricezione dell’atto da parte del cliente, grava sul venditore l’onere della prova dell’invio e del recapito degli atti. Infine a tutela del consumatore ribadita la responsabilità dei venditori per quanto riguarda il rispetto del Codice di condotta commerciale e dei diritti dei clienti anche con riferimento ai servizi telemarketing e teleselling affidati a terzi, indipendentemente dalla tecnologia o dalle modalità organizzative adottate per promuovere e concludere i contratti.

La delibera 395/2024/R/com è pubblicata sul sito www.arera.it.

Ufficio Stampa Nazionale

Lega Consumatori

Bonifici bancari

Cosa è cambiato dal 9 gennaio

Dal 9 gennaio 2025 tutte le banche dell’area euro dovranno garantire che i conti di pagamento su cui è possibile ricevere bonifici ordinari in euro siano abilitati alla ricezione di bonifici istantanei in euro.

Cos’è il bonifico istantaneo?

Il bonifico istantaneo è un servizio di pagamento con cui è possibile trasferire denaro tra conti di pagamento in meno di 10 secondi, 24 ore su 24, sette giorni su sette, con disponibilità immediata dei fondi.

Quando è nato il bonifico istantaneo?

In Europa, i bonifici istantanei sono disponibili dal novembre del 2017, quando lo European Payments

Council ha definito e reso operativo lo schema SEPA Instant Credit Transfer, ossia lo schema di pagamento paneuropeo che consente l'esecuzione di bonifici istantanei in euro tra clienti di prestatori di servizi di pagamento (PSP) che si trovano nell'Area Unica dei Pagamenti in Euro (SEPA) e aderiscono allo schema stesso.

Cosa cambia dal 9 gennaio del 2025?

Tutte le banche dell'area euro dovranno garantire che i conti di pagamento su cui è possibile ricevere bonifici ordinari in euro siano abilitati anche alla ricezione di bonifici istantanei in euro. Inoltre, come stabilito dal legislatore europeo, le commissioni per i bonifici istantanei in euro non potranno superare quelle previste per i bonifici ordinari corrispondenti, disposti utilizzando il medesimo canale dispositivo.



Quali saranno i passi successivi?

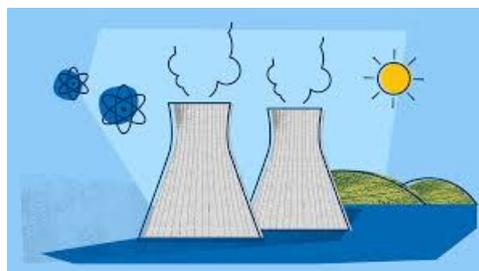
Dal 9 ottobre 2025 sarà possibile eseguire bonifici istantanei in euro da tutti i conti di pagamento e mediante tutti i canali dispositivi attraverso cui è possibile disporre bonifici ordinari in euro: ad esempio tramite home banking, mobile banking, sportelli automatici, terminali self-service, filiali o telefono. Inoltre, per prevenire eventuali casi di errore o di frode che potrebbero comportare l'invio di un bonifico – istantaneo e non – a un beneficiario errato, sarà attivato il servizio di verifica del beneficiario. In pratica, i clienti avranno a disposizione – in tutti i canali dispositivi in cui è possibile eseguire bonifici – un servizio per verificare se il conto di pagamento del beneficiario, identificato univocamente tramite il codice IBAN corrisponde o meno al beneficiario a cui sono destinati i fondi. Questo servizio sarà gratuito e i PSP dovranno offrirlo obbligatoriamente ai consumatori, mentre le imprese e le microimprese potranno rinunciarvi.

La Redazione

Indagine IPSOS:

L'81% del campione non vuole un ritorno al nucleare

Nucleare sì o nucleare no? L'81% degli italiani (a giugno 2024 erano il 75%) non ha dubbi sulla contrarietà a questa tecnologia, che il governo vorrebbe reintrodurre nel mix energetico all'interno del processo di decarbonizzazione nel Paese: ad aprire questo scenario è la nuova indagine Ipsos "Gli Italiani e l'energia", realizzata per Legambiente, Nuova Ecologia e Kyoto Club, e presentata oggi a Roma nel corso della seconda giornata del XVII Forum QualEnergia.



Nucleare sì o no? Le opinioni dei cittadini

Sull'avversione dei cittadini – spiega il report – pesano la percezione dei rischi correlati e i costi nascosti, e che fa il paio con quella che i cittadini hanno espresso sulla distanza minima che dovrebbe avere un impianto nucleare dalla propria abitazione: il 41% non lo vorrebbe in nessun caso. Solo il 18% sarebbe disposto ad accettare la costruzione di un sito a una distanza minima di dieci chilometri dalla sua abitazione, mentre il 20% non lo vuole per nulla.

A chiudere il cerchio dei dati raccolti sull'energia nucleare, quello che fa riferimento alla stima temporale dei benefici: secondo il 43% del campione il rientro dall'investimento si avrà dai 20 anni in su addirittura non ci sarà, in quanto i costi per produrre questo tipo di energia sono incalcolabili.

Indagine IPSOS

sulle fonti rinnovabili

Le opinioni sulle fonti rinnovabili

L'85% degli italiani associa le fonti rinnovabili alla sostenibilità ambientale, e rispetto al dato sui tempi di attesa per trarre vantaggio dall'investimento, il 44% ritiene che i benefici ci saranno entro dieci anni.

Secondo il report per il 52% degli italiani la transizione energetica verso le fonti pulite permetterebbe al Paese di ridurre la dipendenza dai paesi esteri produttori di fonti fossili. Spostando il focus dalla transizione energetica alle energie rinnovabili, il vantaggio di avere maggiore indipendenza dalle importazioni estere (35%) si affianca alla riduzione del costo energetico, avvertito come un ulteriore effetto positivo dal 37% degli italiani, e alla possibilità di autoprodurre la propria energia (35%).

D'altro canto, sul fronte degli svantaggi legati alla transizione energetica, il 41% annovera i costi iniziali elevati per la riconversione/installazione dei sistemi di produzione di energie per cittadini e imprese. Nonostante questo, la maggioranza (58%) è concorde che la transizione energetica sarà conveniente.

Fonte: IPSOS



Direttore Responsabile - Pietro Praderi

Direttore Editoriale - Laura Praderi

Redazione: Cristina Cafferata, Alberto Martorelli, Enrico Scarazzati, Aldo Finzi, Antonio Gallo, Massimiliano Uccelli, Antonio Mondera, Maurizio Nunziante, Andrea Maggi, Micol Revere