



**La città sostenibile**

Progetto scolastico 2022 - 2023  
IC «De Amicis – Laterza» - Bari

# I Diritti del Consumatore



**Alunni della 2<sup>A</sup>B – Scuola Secondaria di II Grado «Laterza»**

docente *Maria Anna Barillà*

# “Giornata mondiale dei diritti dei consumatori”

Istituita nel 1986 dalle Nazioni Unite, la sua nascita si può far risalire al **15 marzo** 1962 e precisamente al famoso discorso sulla tutela degli interessi dei consumatori pronunciato dal presidente americano *J. F. Kennedy*.

La Giornata si celebra il 15 marzo di ogni anno, per rilanciare e far riscoprire i diritti acquisiti in questi anni dai consumatori, grazie alle battaglie delle Associazioni Consumatori riconosciute dalla legge. Questa Giornata è importante perché mette al centro una categoria di cui tutti facciamo parte, ma i cui diritti ancora sono calpestati o, peggio, ancora non sono stati riconosciuti.

Come tutte le cose, anche la figura del consumatore è cambiata in questi anni. Non più il consumatore che consuma e che chiede di essere solo tutelato, ma il consumatore che propone e che vuole essere protagonista del mondo che cambia a tutela della sua salute e di quella del pianeta.



Come **consumatori** abbiamo il **potere di cambiare** il mondo attraverso **le nostre scelte**.

# Il nostro sondaggio

**1. Fai acquisti online?**

Sì

No

(specificare se da solo o con il supporto di un familiare)

**2. Quali prodotti acquistati online?** (una o più opzioni)

Abbigliamento - articoli scolastici/libri – Giochi - Alimentari  
altro

**3. L'acquisto on line è influenzato da** (poco/abbastanza/molto):

*Passaparola*

*Pubblicità sui social*

*Pubblicità televisiva*

*Influencer*

*Cartelloni pubblicitari*

**4. Pensi che gli acquisti online siano più vantaggiosi?**

(scegli una opzione)

Sì, perché ...

No, perché ...

**5. Sei sempre stato soddisfatto dell'acquisto online?**

Sì

No

**6. Hai mai restituito un acquisto online?**

No

Sì, perché ...

**7. Conosci il significato di greenwashing?**

**8. Sai cosa significa pubblicità occulta?**

**9. Conosci i tuoi diritti di consumatore online?**

No

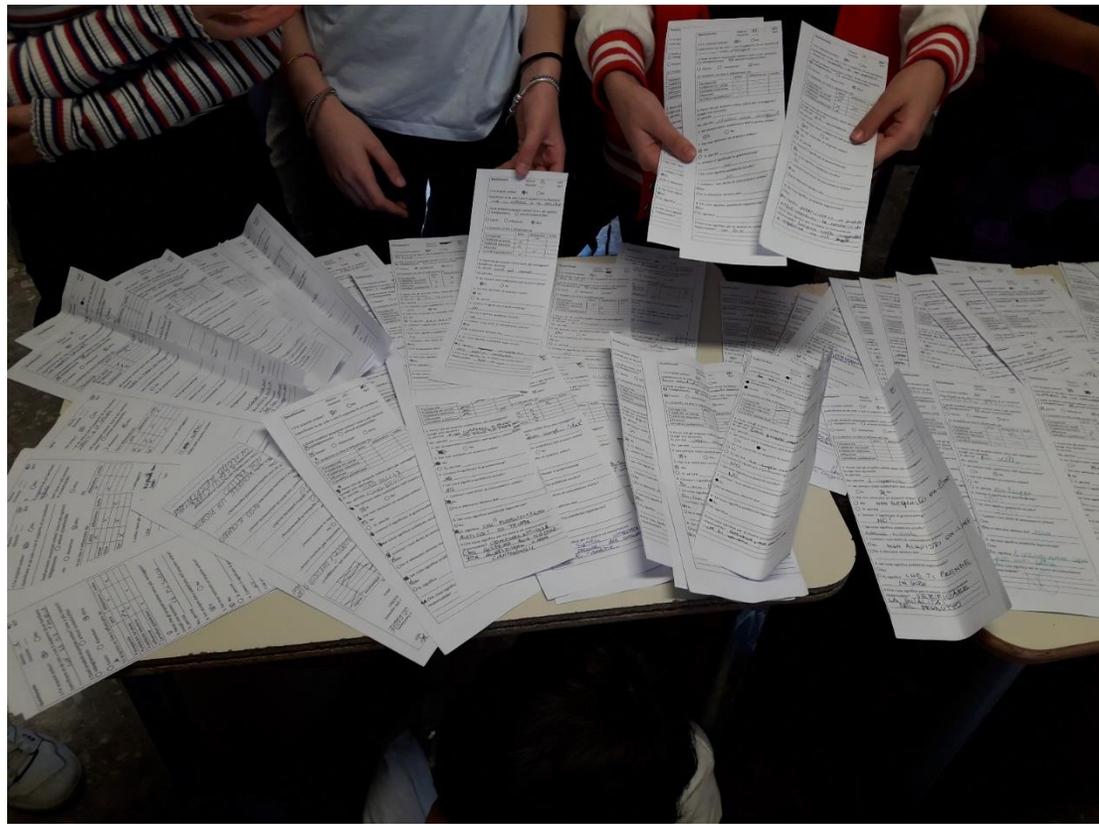
Se sì, elencano almeno due ...

**10. Sai cosa significa pubblicità ingannevole?**

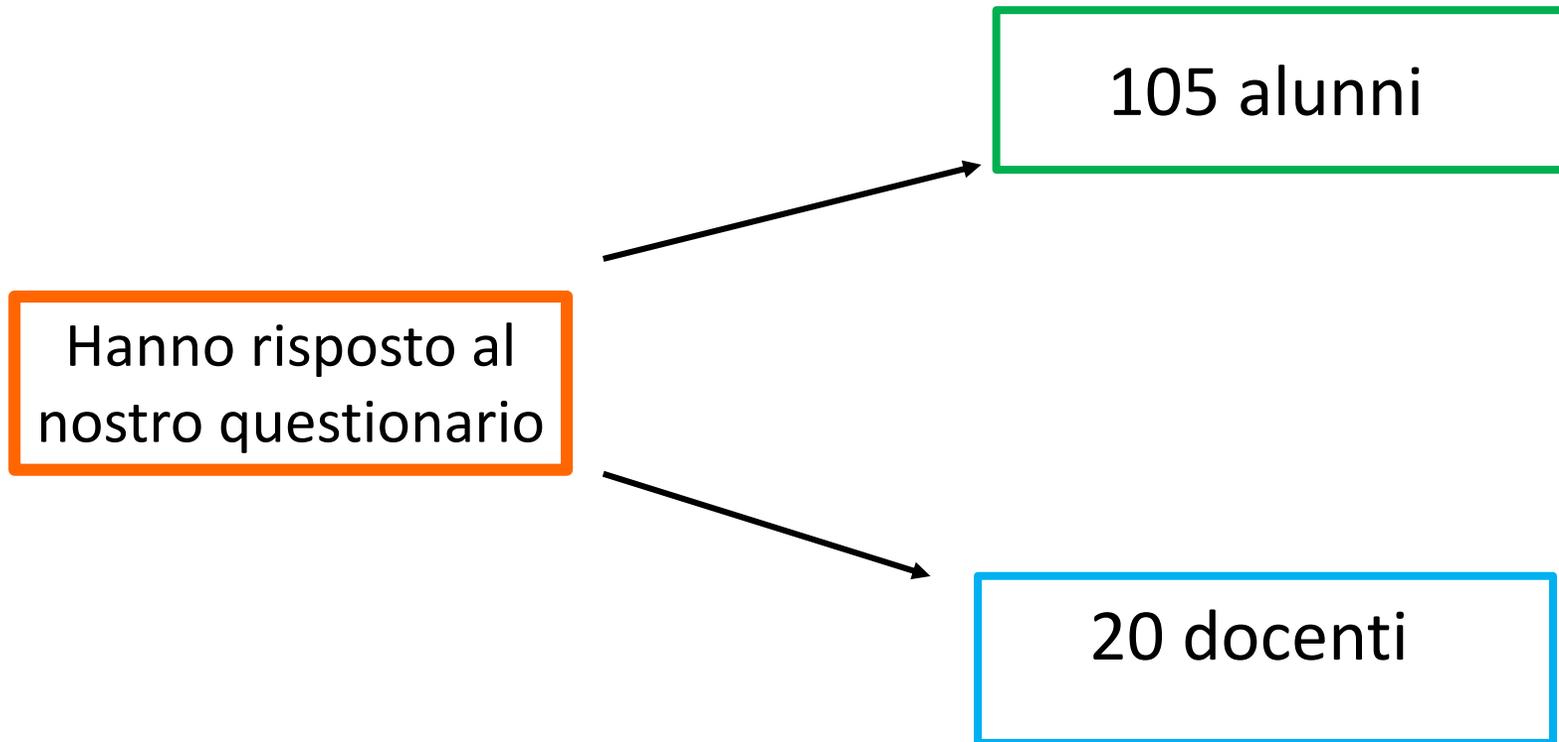
No

Sì, significa ...

**11. Che cosa significa per te essere un consumatore responsabile? ...**



# I risultati del sondaggio

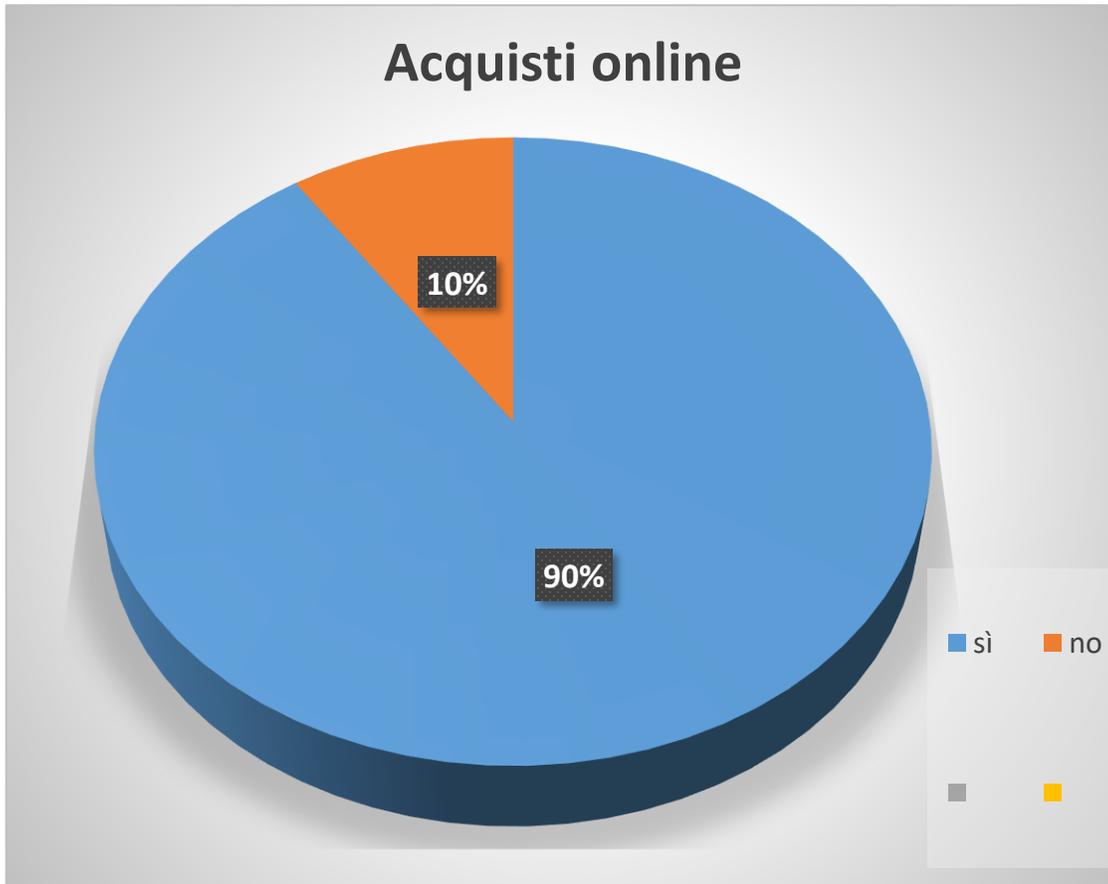


# Risposte degli alunni

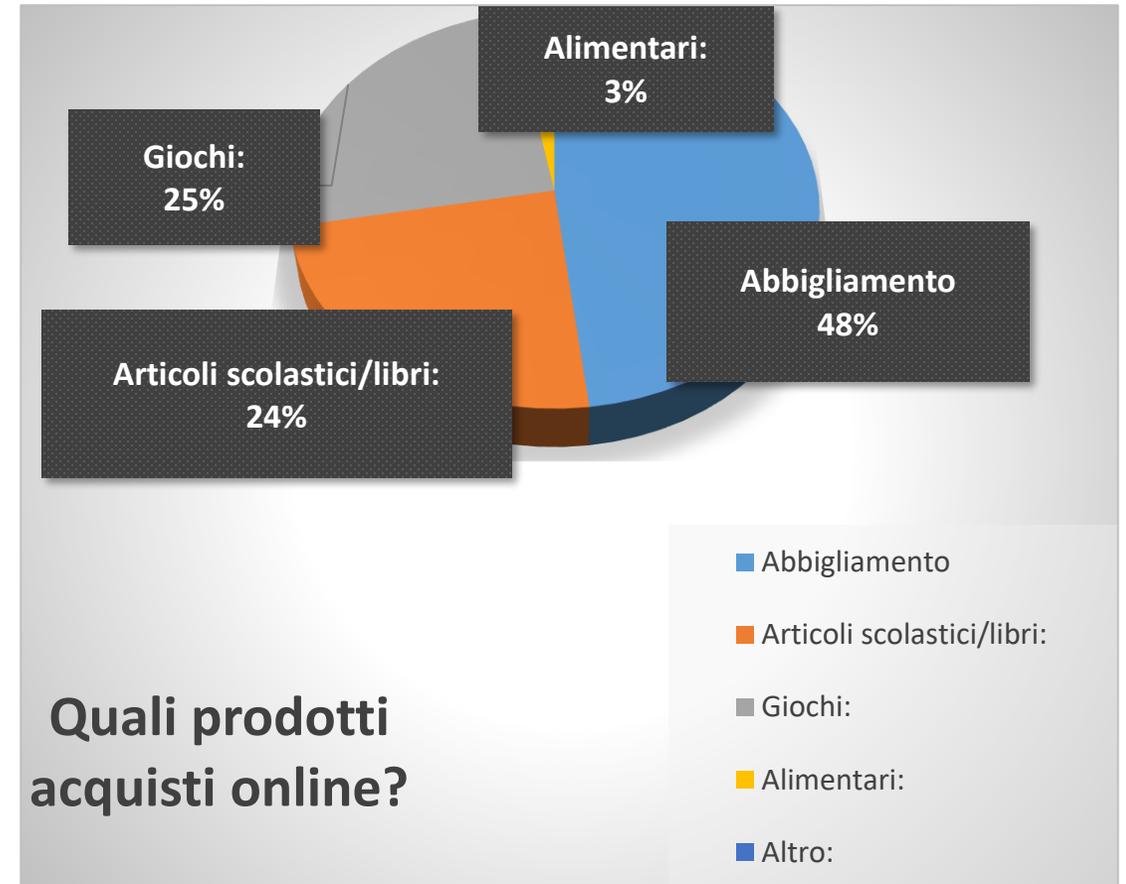
## 1. Fai acquisti online?

No: 10      Sì: 95

con supporto familiare: 77      soli: 18

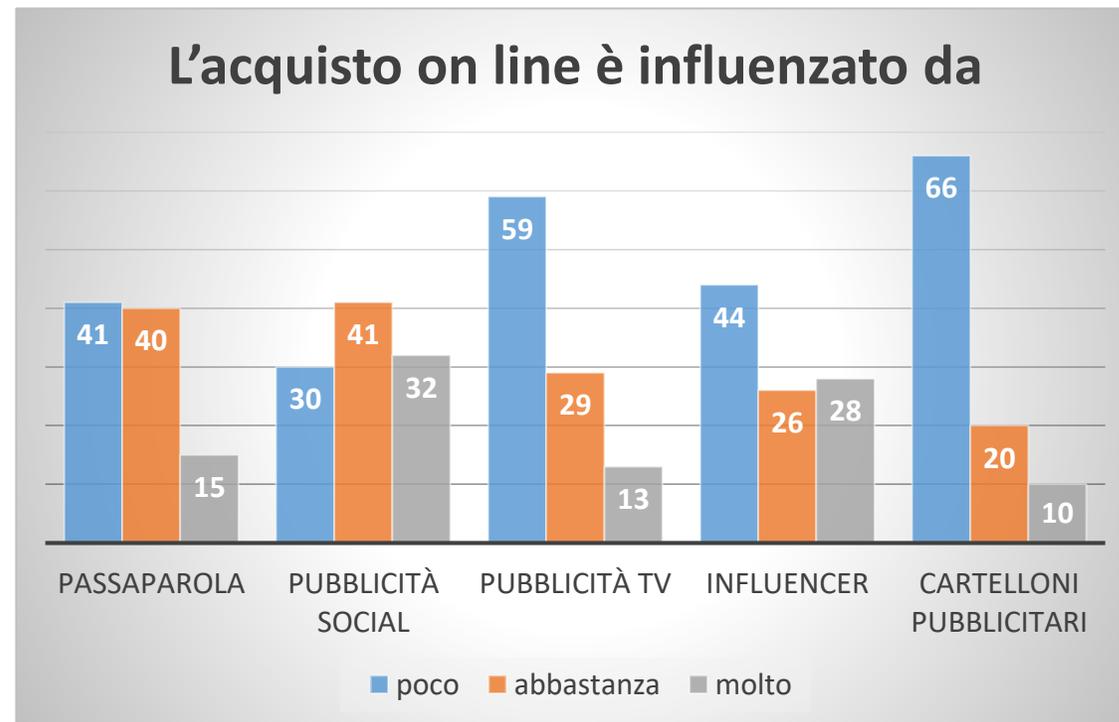


## 2. Quali prodotti acquistati online?



### 3. L'acquisto on line è influenzato da:

	poco	abbastanz a	molto
Passaparola	41	40	15
pubblicità su social	30	41	32
pubblicità televisiva	59	29	13
influencer	44	26	28
cartelloni pubblicitari	66	20	10



Pubblicità sui social e influencer condizionano maggiormente l'acquisto online.

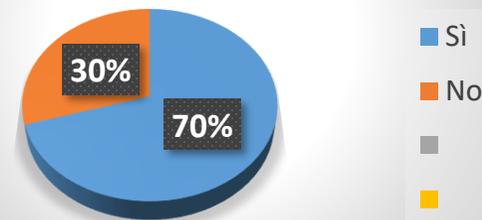
## 4. Pensi che gli acquisti online siano più vantaggiosi?

Totale risposte 101

### Sì perché: 71

- alcuni prodotti non si trovano nei negozi (alcuni brand ad esempio)
- perchè si risparmia
- perchè c'è più scelta
- perché puoi acquistare stando comodamente a casa
- perchè trovi prodotti migliori e più facilmente
- perchè si risparmia tempo
- perchè si possono acquistare oggetti dall' estero
- perchè c'è diritto di reso
- perchè non c'è spreco di benzina per recarsi al negozio
- perchè c'è più ampia scelta

### Vantaggio acquisti on line



### No perché: 30

- devi aspettare tanto
- ciò che viene promesso è ingannevole
- perchè il prodotto richiesto non è uguale a quello spedito
- perchè ci possono essere degli errori
- potrebbero arrivare oggetti danneggiati
- ho paura di essere truffato
- perchè non sempre arrivano i pacchi
- molto spesso si hanno truffe e i materiali dei prodotti sono tossici per l'uomo
- se compri vestiti non sono sicure le taglie

## 5. Sei sempre stato soddisfatto dell'acquisto online?

Sì: 71

No: 34



## 6. Hai mai restituito un acquisto online?

No: 85

Resituzione acquisto on line



### Sì, perché: 20

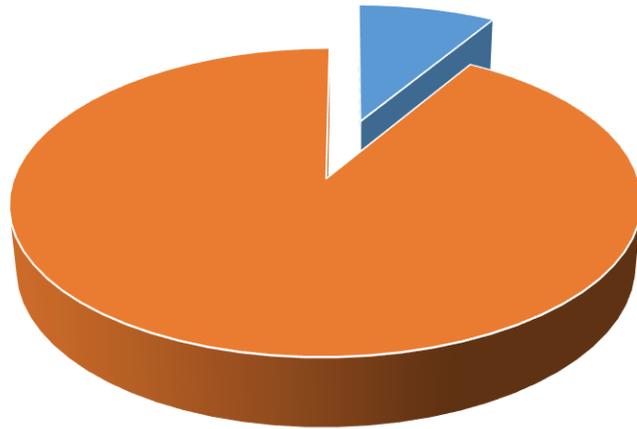
- perché era brutto rispetto all'oggetto scelto
- perché hanno spacciato un'imitazione per un prodotto di marca
- perchè il prodotto era danneggiato
- perchè il prodotto era scadente
- perchè la taglia non corrispondeva a quella richiesta

## 7. Conosci il significato di greenwashing?

No: 96

Sì: 9

Conosci il significato di  
greenwashing



■ Sì ■ No ■ ■



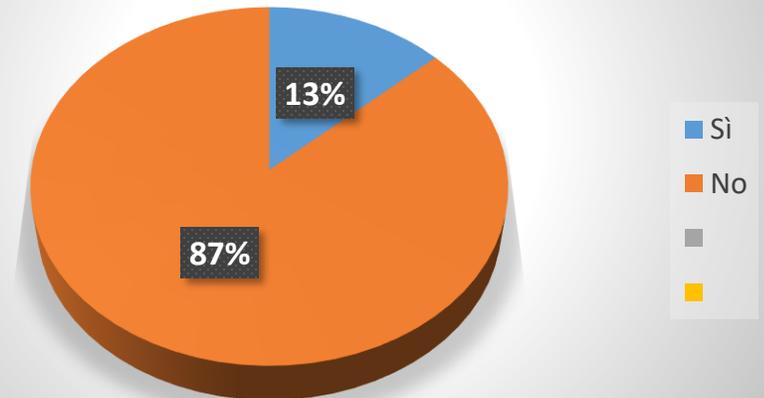
## 8. Sai cosa significa pubblicità occulta?

No: 91

Sì: 14

- pubblicità indiretta all'interno di un video o un film
- pubblicità nascosta
- ti mostrano un prodotto che non risponde a realtà
- quando vengono nascosti i dettagli di un prodotto

Conosci il significato di  
pubblicità occulta



■ Sì  
■ No  
■ ■

## 9. Conosci i tuoi diritti di consumatore online?

No: 90

Sì: 15

Se sì, elencane almeno due:

- la possibilità di rimborso
- conoscere caratteristiche dell'acquisto
- bisogna essere soddisfatti o se necessario rimborsati, il prodotto deve arrivare nei giorni stabiliti
- ricevere rimborso e ricevere il prodotto in buone condizioni

## 10. Sai cosa significa pubblicità ingannevole?

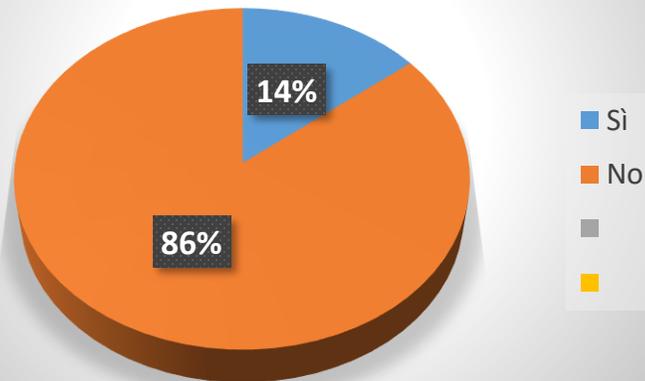
No: 46

Sì: 59

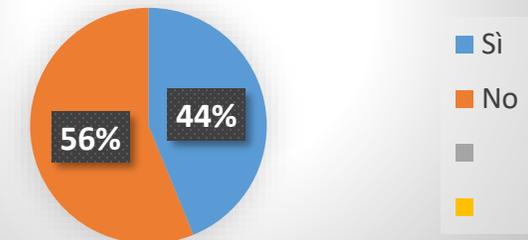
Sì, significa:

- Che molte volte quello che dicono nelle pubblicità non sempre è vero
- Che una pubblicità sponsorizza un prodotto attraverso delle false notizie
- Quando qualità e prezzo non corrispondono al prodotto descritto

### Conosci i tuoi diritti di consumatore on line



### Conosci il significato di pubblicità ingannevole



## 11. Che cosa significa per te essere un consumatore responsabile?

- Trovare siti o negozi affidabili
- Non comprare cose inutili ma solo il necessario
- Acquistare su siti sicuri
- Non farsi ingannare dalle pubblicità e acquistare con consapevolezza
- Consapevolezza dei propri diritti di consumatori
- Spendere in modo giusto e responsabile
- Spendere e consumare responsabilmente
- Non sprecare e utilizzare in modo responsabile
- Non comprare on line per non aggravare l'inquinamento che comporta il trasporto del prodotto
- Non spendere troppi soldi e riconoscere le truffe
- Comprare senza spreco
- Consumatori rispettosi dell'ambiente





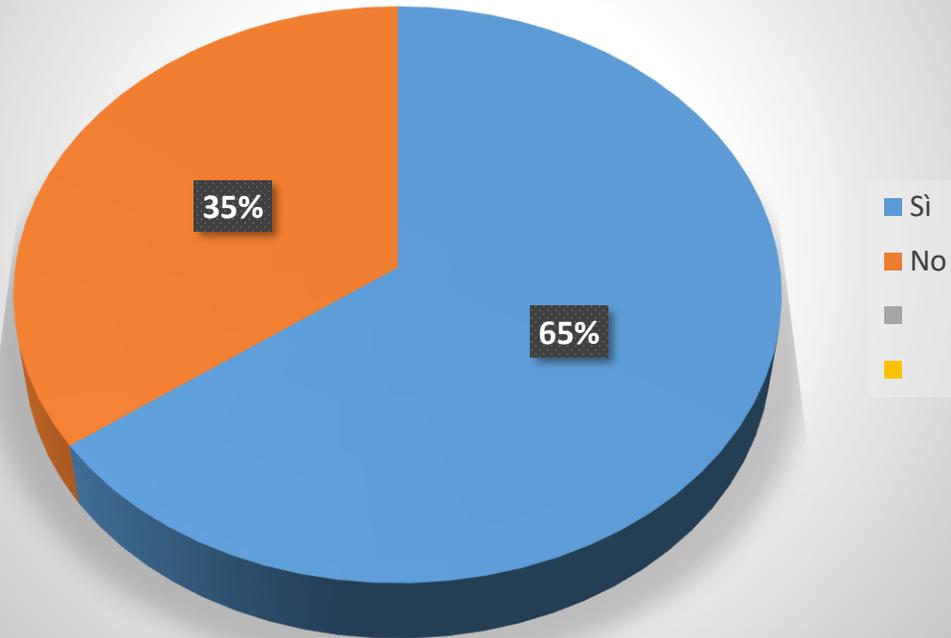
# Risposte dei docenti



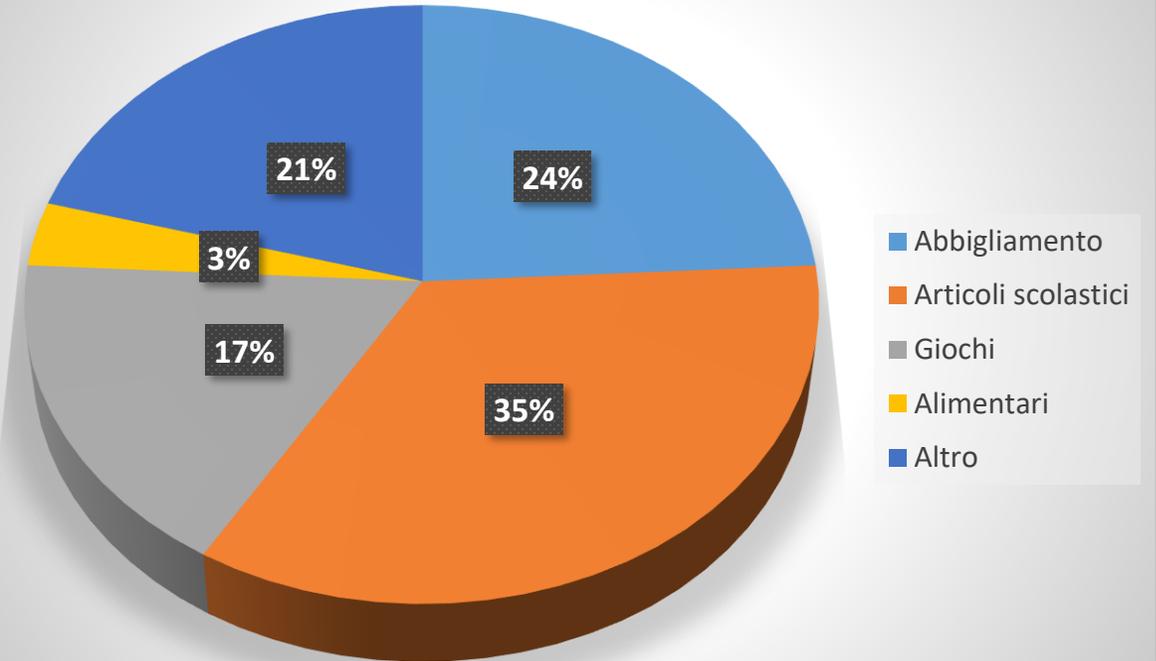
**Sì: 13**

**No:7**

### Fai acquisti online

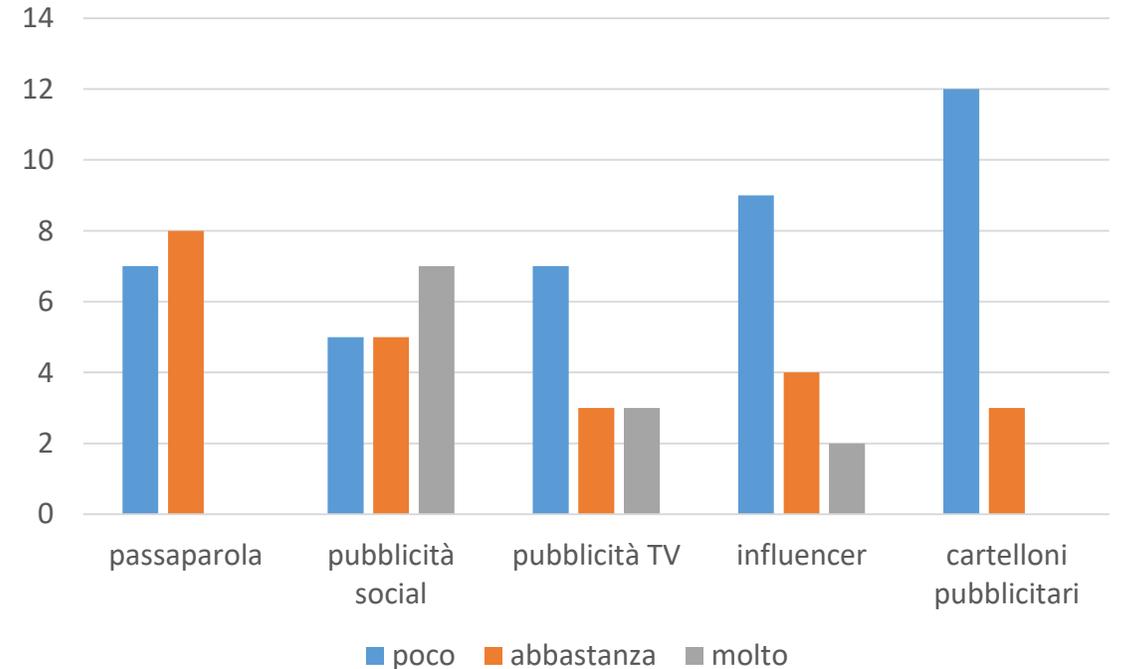


### Quali prodotti acquisti online?



### 3. L'acquisto on line è influenzato da:

	poco	abbastanz a	molto
Passaparola	7	8	0
pubblicità su social	5	5	7
pubblicità televisiva	7	3	3
influencer	9	4	2
cartelloni pubblicitari	12	3	0



La pubblicità sui social influenza maggiormente gli acquisti online.

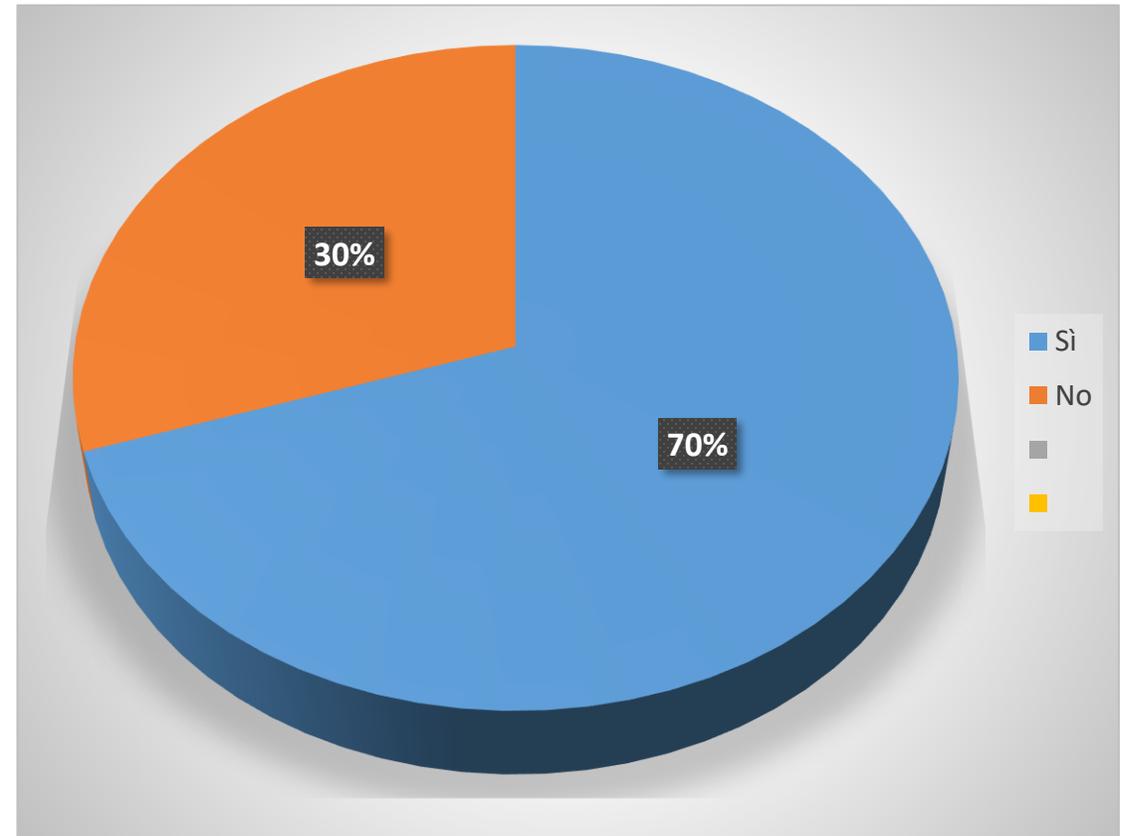
### **Sì, perché: 14**

- Non tutti i prodotti sono in vendita al dettaglio
- si risparmia
- c'è più scelta
- puoi acquistare stando comodamente a casa
- si risparmia tempo
- c'è diritto di reso
- c'è più concorrenza e quindi offerte vantaggiose

### **No, perché: 6**

- perchè non sempre arrivano i pacchi
- non posso vedere il prodotto e valutarlo di persona
- adoro i negozi
- non voglio acquistare a scatola chiusa
- spesso il prodotto non soddisfa le aspettative

## **4. Pensi che gli acquisti online siano più vantaggiosi?**

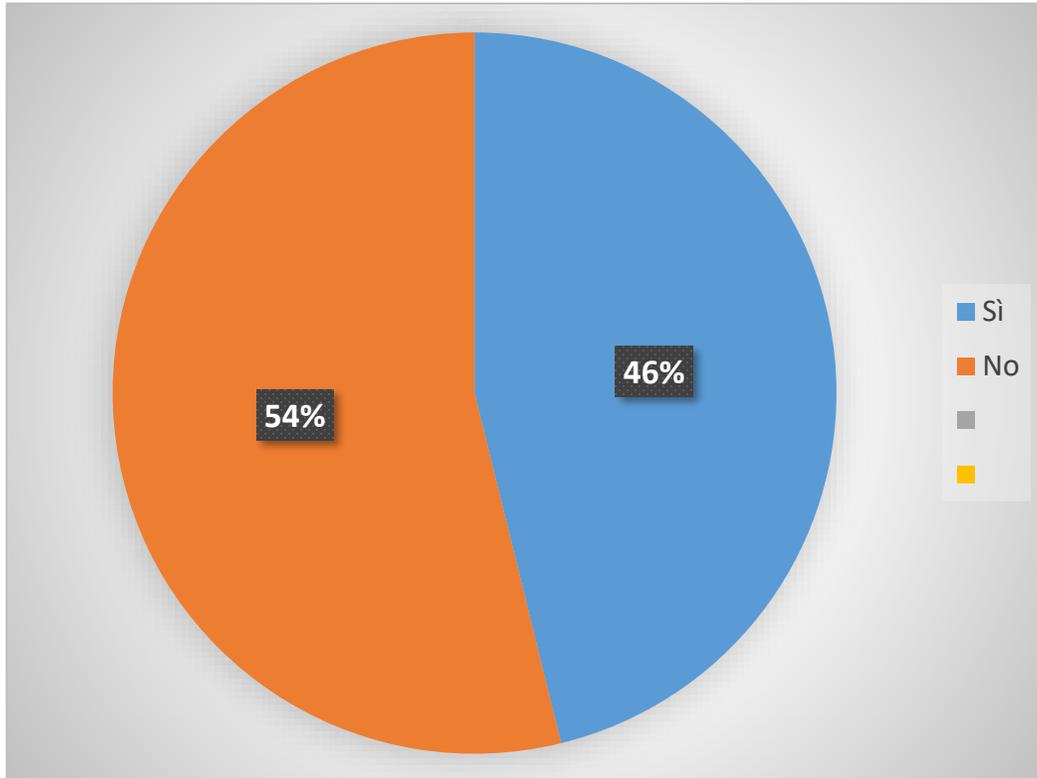


## 5. Sei sempre stato soddisfatto dell'acquisto online?

**Sì: 6**

**No: 7**

Nessuna risposta: 7

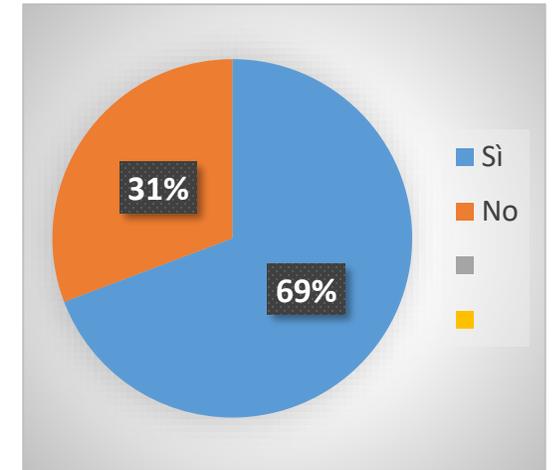


## 6. Hai mai restituito un acquisto online?

**Sì: 9**

**No: 4**

Nessuna risposta: 7

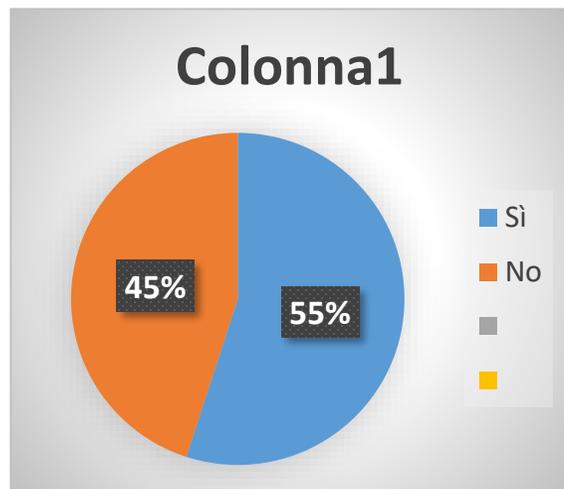


### Sì, perché:

- non conforme a quanto acquistato
- il prodotto non ha soddisfatto le mie aspettative
- non corrispondeva come qualità alle caratteristiche descritte
- non ne avevo più bisogno
- ho sbagliato la misura dell'abito
- il prodotto era difettoso

## 7. Conosci il significato di greenwashing?

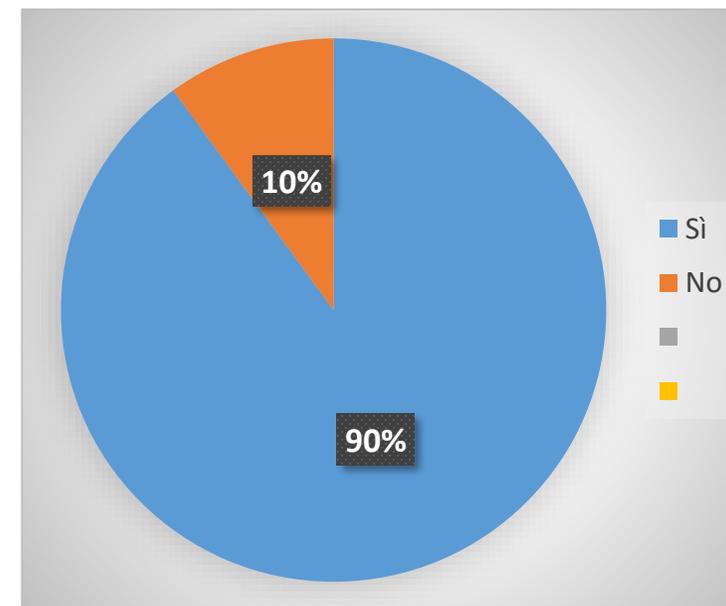
**Sì: 11**      **No: 9**



- Indurre il consumatore a credere che ci sia tutela dell'ambiente
- Vendita di prodotti a parvenza ecologica
- Strategia di marketing
- Promuovere prodotti come ecosostenibili anche se non lo sono
- Ecologismo apparente
- Falso ambientalismo

## 8. Sai cosa significa pubblicità occulta?

**Sì: 18**      **No: 2**



**Sì: 18**

- pubblicità indiretta all'interno di un film
- pubblicità implicita e insidiosa
- messaggi pubblicitari imprevisi
- messaggi pubblicitari che agiscono sul subconscio

## 9. Conosci i tuoi diritti di consumatore online?

No: 6      Sì: 14

Se sì, elencane almeno due:

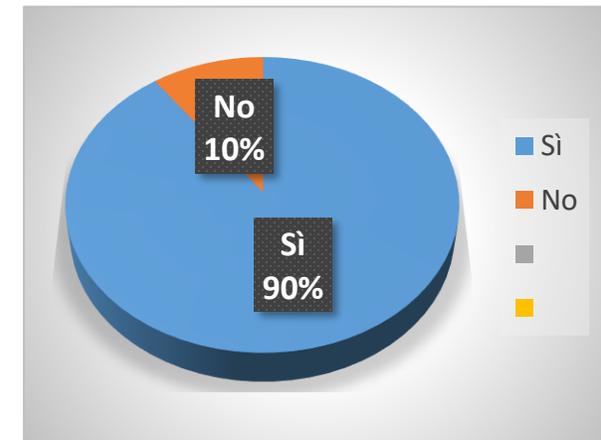
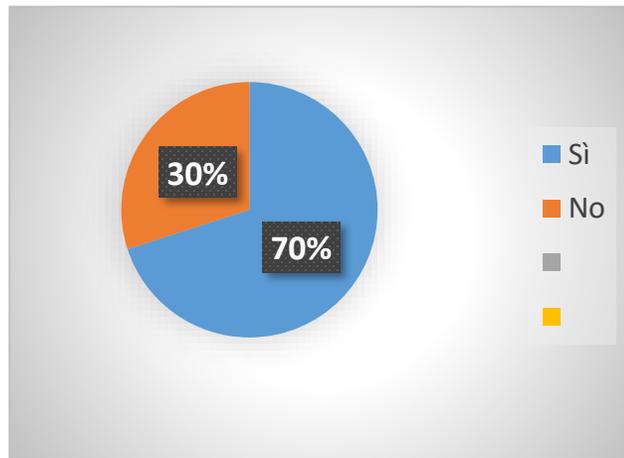
- la possibilità di rimborso
- cambiare il prodotto se non è funzionante
- Diritto di reso
- Diritto di garanzia per almeno due anni
- Tutela della salute
- Sicurezza
- Qualità dei prodotti
- Diritto ad una descrizione chiara del prodotto
- Diritto di ricevimento del prodotto acquistato

## 10. Sai cosa significa pubblicità ingannevole?

No: 2      Sì:18

Sì, significa:

- Indurre i consumatori a pensare che riceverà benefici dal prodotto acquistato
- Mentire sulla qualità del prodotto
- Fake news
- Che inducono l'acquirente all'errore
- Dare messaggi distorti sul prodotto
- Prodotti che mettono in pericolo la salute
- Che il prodotto non corrisponde a quello pubblicizzato



## 11. Che cosa significa per te essere un consumatore responsabile?

- Acquistare su siti sicuri e autorizzati
- Confrontare i prodotti
- Non spendere molto
- Fruire di un prodotto criticamente e in modo ecosostenibile
- Comprare ciò che serve veramente e non solo perché ci sono offerte vantaggiose
- Acquistare in modo responsabile e consapevole
- Sostenere aziende sostenibili
- Valutare attentamente le conseguenze e l'impatto che i miei consigli possono comportare
- Avere una mentalità critica
- Fare scelte responsabili
- Comprare prodotti ecosostenibili e che inquinino il meno possibile
- Acquistare prodotti che garantiscono il rispetto dei diritti del lavoratore
- Conoscere i propri diritti e doveri in fase d'acquisto facendo scelte etiche
- Scegliere in modo consapevole e informato i prodotti e nel rispetto dell'ambiente
- Valutare il rapporto qualità prezzo
- Acquistare con la consapevolezza dei rischi a cui si va incontro
- Ridurre qualsiasi tipo di spreco



# Vademecum del consumatore responsabile

## Alcuni chiarimenti utili

### **Pubblicità occulta**

Per pubblicità occulta deve intendersi la promozione di un prodotto o di un servizio fatta in maniera subdola, cioè non segnalata. In pratica, con la pubblicità occulta il consumatore si trova davanti a una vera e propria propaganda senza rendersene conto. La pubblicità occulta è ritenuta pericolosa dalla legge perché costituisce una pratica commerciale ingannevole: il consumatore, preso alla sprovvista, inconsciamente recepisce il messaggio pubblicitario e, quindi, è portato all'acquisto di determinati prodotti o servizi senza una volontà consapevole.



Secondo la legge **D. lgs. 2 agosto 2007, n. 145**, la pubblicità dovrebbe essere:

- **palese**, cioè riconoscibile come tale;
- **veritiera**, nel senso che non deve indurre il consumatore in inganno millantando qualità che il prodotto non possiede. È invece tollerata la pubblicità consistente in dichiarazioni esagerate o in dichiarazioni che non sono destinate ad essere prese alla lettera (del tipo: «con questo dentifricio avrai una vita sempre felice»);
- **corretta**, ovvero presentata il modo tale da non nuocere agli altri imprenditori concorrenti.

## **Pubblicità ingannevole**

La pubblicità ingannevole è una forma di pubblicità che, con un messaggio falsato e distorto, esalta qualità che il prodotto non possiede, ingannando il consumatore.

Le pubblicità ingannevoli inducono in errore il consumatore per quanto riguarda il prezzo, le caratteristiche e la disponibilità di un prodotto, influenzandone atteggiamenti e scelte e inducendolo a decisioni che altrimenti non avrebbe preso.

Per evitare errori è necessario valutare con attenzione il messaggio promozionale controllando anche eventuali postille, magari scritte in piccolo o mandate in onda al termine del messaggio. Bisogna leggere le condizioni di vendita e verificare che il prezzo indicato sia quello finale, comprensivo di eventuali oneri e spese accessorie. In generale bisogna diffidare dalle promesse di risultati miracolosi.

**PUBBLICITÀ  
INGANNEVOLE:  
SCOPRI I TUOI DIRITTI**





Quando ci si imbatte in una pubblicità ingannevole, anche il singolo consumatore può chiedere l'intervento dell'**AGCM**, l'autorità competente per indagare e sanzionare le pratiche commerciali scorrette e ingannevoli.

In alternativa il consumatore può fare una segnalazione allo IAP, Istituto dell'Autodisciplina Pubblicitaria, per verificare che la pubblicità sia in linea con le regole che gli operatori si sono autoimposti.

### Codice del consumo

Il Codice del consumo è un insieme di norme stabilire per proteggere i diritti di particolari soggetti definiti come consumatori. Tra le principali tutele ci sono il **diritto di recesso** e **la garanzia**.

Il Codice del consumo è stato emanato con il *Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206* e comprende la maggior parte delle disposizioni emanate dall'Unione Europea nel corso degli ultimi venticinque anni per la protezione del consumatore.



L'enunciazione dei diritti dei consumatori deriva direttamente dall'attuazione delle politiche Comunitarie Europee che hanno portato anche in Italia alla ratifica dei **cinque diritti fondamentali dei consumatori**, stabiliti a livello comunitario:

- La tutela della salute e della sicurezza dei consumatori
- La tutela degli interessi economici dei consumatori
- Diritto del consumatore all'informazione e ad adeguate istruzioni
- Diritto al risarcimento
- Rappresentanza e partecipazione: i rappresentanti dei consumatori devono partecipare al processo decisionale per le questioni che li interessano, a livello locale, nazionale o comunitario.



## Green claim

I green claim, o claim ambientali, sono le affermazioni dirette a suggerire o a lasciar intendere o anche solo ad evocare il minore o ridotto impatto ambientale del prodotto o servizio offerto.

Biodegradabile, ecosostenibile, ecocompatibile, a ridotto impatto ambientale, eco friendly sono claim che ritroviamo su detersivi, cosmetici, prodotti alimentari, mangimi, ma anche sui loro imballi, e persino sulle shopper che, però, spesso hanno un significato incerto, nebuloso, ma fortemente in grado di orientare le scelte di acquisto.

Nell'ultimo decennio i claim ambientali, infatti, sono diventati un importante strumento pubblicitario in grado di condizionare significativamente le scelte di acquisto dei consumatori, sfruttando la loro accresciuta sensibilità verso le problematiche ambientali.

## Greenwashing

Il Greenwashing, o “ambientalismo di facciata”, è una pratica ingannevole adottata dalle aziende che comunicano ed enfatizzando la sostenibilità delle proprie attività, quando in realtà non è così.

La prassi nelle strategie di comunicazione e marketing adottate, è quella di mettere in evidenza solo gli aspetti positivi e, allo stesso tempo, di evitare di menzionare e/o occultare gli impatti ambientali negativi.

In questo modo, agli occhi dei consumatori le aziende si mostrano più sostenibili di quello che in realtà sono, spingendoli all'acquisto dei propri prodotti.



## INFLUENCER

Gli influencer sono persone che si sono create un seguito sui social (in particolare Youtube ed Instagram) tale da poter influenzare le scelte consumistiche dei loro follower su un determinato prodotto o servizio, grazie al prestigio e all'autorevolezza acquisita per l'esperienza e la conoscenza maturata in un determinato ambito o settore. **Grazie alla capacità di influenzare i consumer** e di orientare le decisioni di acquisto, sempre più realtà decidono di intraprendere rapporti di collaborazione con gli influencer al fine di sfruttare la popolarità e promuovere il proprio brand.

Questo fenomeno ha determinato la nascita di una nuova forma di marketing: l'influencer marketing.

Se l'influencer viene pagato per proporre, promuovere e sponsorizzare un determinato prodotto o servizio da parte dell'azienda che lo produce o lo commercializza, allora entrano in gioco delle regole da seguire, perché questa ipotesi rientra in pieno tra i casi che sono oggetto di regolamentazione.

## SE SEI UN INFLUENCER...

Ricordati di inserire l'hashtag #ad o #adv se il tuo contenuto è un contenuto promozionale.

Ricordati di inserire l'hashtag #giftedby o #suppliedby se il prodotto o il servizio ti è stato regalato o offerto.



# Azioni che identificano il consumatore responsabile

- Seguire stili di vita basati sulla sobrietà del consumo e sul contenimento dello spreco alimentare
- Acquisto di beni e servizi da imprese responsabili che, ad esempio, non sfruttano il lavoro minorile o non inquinano l'ambiente
- Informarsi sulle caratteristiche dei prodotti e servizi, orientando le scelte in base ai criteri di sostenibilità ambientale e sociale
- Privilegiare forme di consumo particolari, come ad esempio la partecipazione a gruppi di acquisto solidale





# 2^B – Scuola Secondaria di II Grado «Laterza»

