

& Consumi iritti

L'EDITORIALE del Presidente nazionale MDC Antonio Longo



Diritti&Consumi

continua ad essere anche nel 2025 lo strumento di comunicazione permanente con le sedi territoriali e gli sportelli, con gli iscritti a MDC e con tutti gli Stakeholders che riteniamo di dover informare sulle nostre attività di assistenza dei cittadini-consumatori e sui Progetti che realizziamo.

Vogliamo far conoscere gli interventi presso le Autorità di regolamentazione, il Parlamento, la Commissione europea; le azioni legali a tutela dei diritti violati; le iniziative di comunicazione che costantemente predisponiamo tramite l'Ufficio stampa e la presenza sui social.

Il Movimento Difesa del Cittadino fin dalla sua fondazione nel 1987 ad opera di un gruppo di giornalisti de L'Espresso, insieme a politici, manager e giuristi, ha fatto dell'informazione uno dei suoi caratteri distintivi, utilizzando da subito tutti gli strumenti della comunicazione, da quelli tradizionali stampati, ai canali internet e ai social.

Vogliamo rafforzare sempre più la diffusione del nostro periodico tra i nostri iscritti, oltre che nelle sedi e sportelli MDC, diffondendolo in formato stampato e in formato digitale. Così vogliamo fornire ai nostri interlocutori, dagli iscritti ai volontari, dai mass media alle Istituzioni, la documentazione da consultare, divulgare e conservare nel tempo.

Diritti&Consumi sarà scritto a 100 mani, con la collaborazione di tutti i protagonisti delle nostre battaglie in quasi 40 anni di impegno consumeristico.

Diritti&Consumi è il filo rosso di MDC con la società italiana, le categorie professionali, i gruppi sociali del Paese, continuando ad essere al servizio del cittadino.

IN PRIMO PIANO

Intelligenza Artificiale: Cos'è e come cambia la vita dei cittadini

L'Intelligenza Artificiale (IA) non è più solo materia da film di fantascienza. È una tecnologia concreta che già oggi influenza il nostro modo di vivere, lavorare, curarci e accedere ai servizi. Ma che cos'è esattamente l'IA?

Segue a pagina 2

IN QUESTO NUMERO

La Guida per difendersi dalle truffe informatiche pagina 3

Il sovraindebitamento pagina 4

Speciale progetti MDC pagina 6

Le iniziative dell'Ufficio Legale pagina 8

Gli interventi pagina 9

Dalle Sedi pagina 13

Il Servizio Civile pagina 15

FOCUS I.A.

INTELLIGENZA ARTIFICIALE:

Cos'è e come cambia la vita dei cittadini

Francesco Luongo

Avvocato esperto

di diritto dei consumatori



L'Intelligenza Artificiale (IA) non è più solo materia da film di fantascienza. È una tecnologia concreta che già oggi influenza il nostro modo di vivere, lavorare, curarci e accedere ai servizi.

Ma che cos'è esattamente l'IA?

È l'insieme di sistemi digitali in grado di analizzare dati, apprendere da essi e prendere decisioni in modo autonomo o semi-autonomo, spesso con capacità che imitano l'intelligenza umana: comprendere testi, riconoscere immagini, tradurre lingue o addirittura dialogare con le persone.

Negli ultimi anni, l'adozione dell'IA è cresciuta in modo esponenziale. Secondo l'**Osservatorio Artificial Intelligence del Politecnico di Milano**, nel 2023 il 61% delle grandi imprese italiane ha avviato almeno un progetto basato sull'IA, mentre solo il 15% delle PMI ha iniziato a sperimentarne l'uso.

Le Pubbliche Amministrazioni, sebbene più lente, stanno recuperando terreno: l'INPS ha già avviato chatbot intelligenti per facilitare l'accesso ai servizi e l'Agenzia delle Entrate impiega software IA per contrastare l'evasione fiscale.

E i cittadini? Un recente **sondaggio di Eurobarometro mostra che solo il 34% degli italiani si dichiara "molto informato" sull'IA**, mentre oltre il 50% ammette di avere una conoscenza vaga o nulla. Questo dato preoccupa, perché l'IA è ormai integrata in molti aspetti della vita quotidiana, spesso senza che ce ne accorgiamo: assistenti vocali, suggerimenti online, algoritmi che decidono quale notizia vedremo prima di un'altra.

Tra gli applicativi oggi più diffusi troviamo sistemi come **ChatGPT** di OpenAI, **Gemini** di Google, **DeepSeek** e **Claude**, capaci di rispondere a domande complesse, scrivere testi, programmare, riassumere documenti e assistere professionisti, studenti e cittadini nelle attività quotidiane. La loro diffusione sta cambiando il modo in cui apprendiamo, ci informiamo e lavoriamo.

Per regolamentare questo nuovo scenario, l'Unione Europea ha approvato il **Regolamento UE 2024/1689** (noto come AI Act), che impone obblighi diversi in base al

rischio dei sistemi: vietati quelli che manipolano le persone o ledono i diritti fondamentali, regolamentati quelli "ad alto rischio" (es. IA in sanità, giustizia, istruzione), più flessibili quelli a basso rischio. A livello nazionale, è in discussione il **Disegno di Legge 1146/2025**, che delega il Governo ad armonizzare la normativa italiana all'AI Act e introduce principi per un utilizzo etico, sicuro e trasparente dell'IA in ambito pubblico e privato.

L'IA può offrire vantaggi importanti per i cittadini.

Nella sanità, ad esempio, può anticipare diagnosi, ottimizzare terapie e migliorare l'assistenza alle persone con disabilità.

In ambito educativo, il Politecnico di Milano ha usato algoritmi predittivi per individuare in anticipo gli studenti a rischio abbandono, riducendo il fenomeno del 50% grazie a interventi mirati come tutoraggio e sostegno psicologico.

Anche nei consumi, l'IA può aiutare a riconoscere frodi, personalizzare servizi e aumentare la qualità dei prodotti grazie a controlli automatizzati.

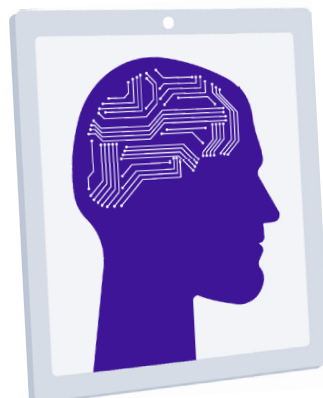
Ma non mancano i rischi. L'uso improprio di IA può violare la privacy, discriminare (per esempio, se un algoritmo bancario penalizza chi vive in quartieri svantaggiati), o generare dipendenze (come nel caso dei social media).

I sistemi automatizzati, se non progettati correttamente, possono essere opachi e difficili da contestare.

È fondamentale quindi garantire che l'intelligenza artificiale sia spiegabile, etica e soggetta a controlli umani. Come consumatori e cittadini, dobbiamo pretendere trasparenza: sapere quando stiamo interagendo con un sistema di IA, capire quali dati vengono usati, e poter dire "no" quando non siamo d'accordo. Dobbiamo anche essere formati: solo cittadini informati possono esercitare i propri diritti nel mondo digitale.

L'IA non è né buona né cattiva. È uno strumento potente, che può migliorare la vita dei cittadini, ma solo se gestito con responsabilità.

È compito delle istituzioni, delle imprese e della società civile – a partire dalle associazioni come il Movimento Difesa del Cittadino – vigilare affinché le nuove tecnologie siano sempre al servizio delle persone, e non il contrario.



L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE:

La Guida per difendersi dalle truffe

L'intelligenza Artificiale sta trasformando numerosi settori, dalla salute all'ingegneria, dall'educazione al commercio, migliorando l'efficienza e apportando innovazioni significative. Tuttavia, queste tecnologie possono essere sfruttate per perpetrare truffe sofisticate che mirano a ingannare i consumatori.

Nell'ambito del Progetto **TRIS RECUPERO** - finanziato dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy (MIMIT) - il Movimento Difesa del Cittadino ha realizzato una Guida che fornisce una panoramica dettagliata delle truffe più comuni legate all'IA e offre consigli pratici su come difendersi.

La Guida evidenzia una serie di strategie usate per ingannare gli utenti, come le **email di phishing sofisticate**. L'avanzamento dell'IA ha permesso ai truffatori di creare email estremamente convincenti che imitano le comunicazioni di banche, enti governativi o altre entità fidate.

È fondamentale controllare con attenzione l'indirizzo email del mittente e ignorare le email che richiedono azioni urgenti o l'ingresso di informazioni personali.

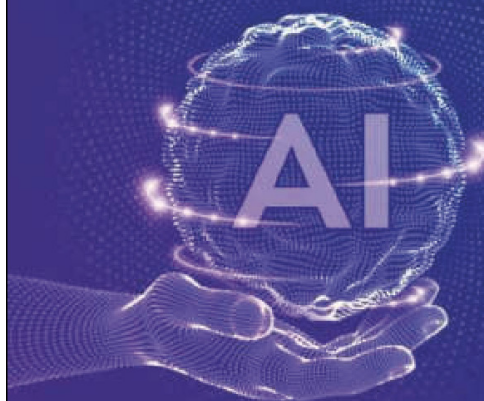
Vi sono sono **le chiamate automatizzate con voci realistiche**. Utilizzando l'IA, i truffatori possono generare chiamate automatizzate che riproducono fedelmente le voci umane, talvolta imitando anche le voci di persone che conoscete per ottenere informazioni personali o finanziarie.

Tra gli altri usi impropri dell'IA per aggirare i consumatori vi sono le **false recensioni online**, che possono distorcere la reputazione di prodotti e servizi online, inducendo gli utenti a fare scelte di acquisto errate, e la **manipolazione di immagini e video** (Deepfakes), spesso usati per creare falsi scandali o notizie.

E' necessario fare attenzione anche alle **false pubblicità sui social**, acquistando sempre da siti web e venditori verificati, e alle **proposte di investimento con promesse irrealistiche di guadagni immediati**. Diffidare, infine, dai software che promettono di eseguire operazioni di trading per conto degli utenti, come pure delle applicazioni fintech fraudolente, scaricando le app soltanto da Google Play o Apple Store. Fare attenzione anche agli assistenti vocali manipolati, configurando misure di sicurezza personalizzate - PIN o autenticazione biometrica - per operazioni sensibili. **Nel caso in cui siate stati vittime di truffe o ne abbiate il sospetto o sospettate di essere stati vittime di pratiche commerciali scorrette segnalatelo a Polizia, Carabinieri, Guardia di Finanza.**

CONSUMATORI ED INTELLIGENZA ARTIFICIALE (AI)

GUIDA ANTITRUFFE



https://www.difesadelcittadino.it/wp-content/uploads/2023/12/GUIDA-CONSUMATORI-ED-INTELLIGENZA-ARTIFICIALE_13-MG.pdf

SOVRAINDEBITAMENTO

LA NORMATIVA

per la ristrutturazione del debito

Federica Deplano

Avvocato

Presidente MDC Sardegna



Il sovraindebitamento in Italia è un problema crescente, come evidenziano i dati forniti dal Ministero della Giustizia relativi al 2023.

Gli Organismi di Composizione della Crisi (OCC) hanno gestito complessivamente 10.432 istanze nel corso del 2023.

Dai dati emerge che il 64% delle istanze è stato assegnato ad un procedimento, mentre il 29% risulta ancora in attesa di essere attribuito a una procedura di composizione della crisi al 31 dicembre 2023.

Il ricorso alle procedure è più diffuso al Nord (51%), poi al Sud (33%) e infine nel Centro Italia (16%).

Nel tempo, MDC ha sollecitato interventi legislativi e amministrativi volti a semplificare le procedure e ridurre i tempi di risoluzione, al fine di garantire un supporto concreto a chi si trova in difficoltà economica.

Dal punto di vista normativo, il sovraindebitamento è disciplinato dal Codice della crisi d'impresa e dell'insolvenza (d.lgs. n. 14/2019), che ha inglobato la Legge n. 3/2012 sull'introduzione nel nostro ordinamento un sistema organico di gestione della crisi da sovraindebitamento con l'obiettivo specifico di fornire una tutela giuridica a soggetti non assoggettabili a quelle che possono essere definite "procedure concorsuali tradizionali".

La disciplina ha sempre mirato a garantire anche a soggetti non fallibili, connotati da gravi situazioni debitorie, l'accesso a misure di carattere esdebitatorio tali da consentire ai medesimi di potersi ricollocare utilmente all'interno del sistema economico e sociale senza il peso delle pregresse esposizioni.

Il Codice della crisi d'impresa e dell'insolvenza consente a tutte le tipologie di debitori, anche consumatori e nuclei familiari, di richiedere la **ristrutturazione dei propri debiti** (con pagamento anche parziale e differenziato dei crediti) o la **liquidazione controllata del proprio patrimonio**.

Le procedure giudiziali previste dal Codice della Crisi d'Impresa e dell'Insolvenza si distinguono in base alla **tipologia del soggetto debitore**.

- I consumatori, singoli o in nucleo familiare, possono accedere alla **procedura di ristrutturazione debiti**, che consiste in una proposta dal contenuto libero che può prevedere il pagamento, anche parziale e differenziato dei crediti in qualsiasi forma (es. una parte del reddito mensile).

La procedura è preclusa al consumatore che ha determinato la situazione di sovraindebitamento con colpa grave, malafede o frode e non prevede l'approvazione dei creditori.

- Gli altri creditori (professionisti, imprenditori minori e agricoli, start-up innovative) possono accedere al **concordato minore**, qualora ciò consenta di proseguire l'attività imprenditoriale o professionale.

Anche la proposta di concordato minore ha contenuto libero, ma a differenza della proposta di ristrutturazione dei debiti, necessita dell'approvazione dei creditori.

- Per tutte le tipologie di creditori è ammessa la possibilità di accedere alla **liquidazione controllata**, che prevede la liquidazione del patrimonio con l'ausilio di un liquidatore appositamente nominato.

In caso di liquidazione controllata, inoltre, sarà possibile beneficiare dell'esdebitazione dai debiti residui, che opera di diritto decorsi tre anni dall'apertura della procedura a patto che l'indebitamento non sia stato determinato da colpa grave, malafede o frode del debitore.

Dall'analisi delle pronunce più significative susseguitesi negli ultimi anni, emergono alcuni principi cardine che caratterizzano le procedure di sovraindebitamento:

- **Favor debitoris** e c.d. seconda opportunità: la giurisprudenza ha progressivamente consolidato un orientamento volto a privilegiare la "second chance" del debitore.

Si è infatti sottolineata più volte la necessità di interpretare la normativa in chiave di recupero economico e sociale del soggetto sovraindebitato superando letture restrittive che potrebbero compromettere la finalità di ricollocazione del debitore nel sistema economico.

- **Flessibilità nella strutturazione del piano di rientro**: un elemento centrale emerso dalla giurisprudenza riguarda la possibilità di modulare in modo flessibile i piani di rientro.

E' ammissibile una dilazione dei pagamenti anche oltre i termini originariamente previsti, purché sia garantita ai creditori la possibilità di esprimersi sulla proposta.

- Necessità di una valutazione complessiva della situazione debitoria: la valutazione del soddisfacimento dei creditori non può ridursi a un mero dato percentuale, ma deve considerare una serie di elementi tra cui l'incidenza dei costi prededucibili, la consistenza del patrimonio del debitore, il numero e l'ammontare dei crediti e la condotta complessiva del debitore
- Controllo giudiziale e tutela dei creditori: si è progressivamente definito un equilibrio tra le esigenze del debitore e quelle dei creditori.

L'evoluzione giurisprudenziale delle procedure di sovraindebitamento ed esdebitazione dimostra un progressivo affinamento degli strumenti di tutela, orientati a garantire una reale "seconda opportunità" al debitore, nel rispetto delle ragioni creditorie ed una decisione in materia dovrà caratterizzarsi sia per il livello di garantismo nei confronti del debitore che per l'attenzione alla specificità delle singole situazioni, con il privilegio di soluzioni **che consentano il recupero economico e sociale del soggetto sovraindebitato.**

DONA IL TUO 5X1000 A MDC, PIU' DIRITTO AL TUO FUTURO

Per destinare il tuo **5X1000 a MDC**

- **Indica i tuoi dati anagrafici e il tuo codice fiscale** nel modello allegato al 730, CUD o UNICO;
- **Firma** nel riquadro **"Sostegno del volontariato, delle organizzazioni non lucrative di utilità sociale, delle associazioni di promozione sociale, delle associazioni e fondazioni"** che figura su tutti i modelli di dichiarazione (CUD, 730 o Unico);
- **Inserisci nel riquadro** il codice fiscale di **MDC 97055270587** all'interno dello spazio apposito.



SCOPRI TUTTO SU MDC
WWW.DIFESADELLECITTADINO.IT



**I DIRITTI DEI CONSUMATORI
VALGONO LA TUA DONAZIONE**

DONACI IL TUO 5X1000

PERCHÉ MDC SI MUOVE CON I CITTADINI PER DIFENDERNE I DIRITTI

CF 97055270587

PROGETTI MDC

PROGETTO DRIN

Debt Relief Initiative



Drin

DEBT RELIEF INITIATIVE

Il progetto ha come obiettivo principale quello di creare le basi per una prevenzione efficace e una **gestione attenta dell'indebitamento delle famiglie**, attraverso un ampio approccio multi-stakeholder al problema e un intenso lavoro sul campo rivolto ai gruppi target.

- **Ai consumatori** offre materiali di sensibilizzazione ed educazione finanziaria, un servizio gratuito, qualificato e indipendente di consulenza sul debito, oltre ad assistenza nell'accesso alle varie procedure di risoluzione delle crisi da sovraindebitamento e agli strumenti pubblici di sostegno.

- **Ai consulenti del debito** (sia quelli coinvolti negli sportelli del progetto, sia altri operatori interessati appartenenti ad associazioni di consumatori o ad altre ONG che assistono gruppi vulnerabili) fornisce una formazione specifica di tipo giuridico, finanziario, psicologico e sociale, diversificata e adatta al loro background e alle loro esigenze, per metterli in grado di supportare adeguatamente le persone che si rivolgono a loro.

- **Ai professionisti coinvolti nelle procedure giudiziarie di risoluzione delle crisi da sovraindebitamento** offre una panoramica di casi studio che evidenziano i colli di bottiglia procedurali, le barriere di accesso per i consumatori, e le cause del frequente insuccesso di tali procedure.

- **Ai dirigenti e agli operatori del credito delle grandi catene di distribuzione e di altri esercenti che fanno largo uso del credito al consumo** propone materiali di sensibilizzazione e promuove la responsabilizzazione nella concessione del credito, attraverso una corretta valutazione della solvibilità.

- **Ai decisori politici** fornisce una panoramica dei bisogni ancora insoddisfatti e una serie di raccomandazioni per migliorare le politiche e gli strumenti nazionali in materia di indebitamento.

Il progetto prevede inoltre materiali educativi dedicati e attività di supporto, realizzati in collaborazione con associazioni sul territorio, per rispondere ai bisogni specifici del gruppo vulnerabile delle **donne**, che spesso si trovano in condizioni di difficoltà economica legate ad altri fattori di svantaggio, come la precarietà lavorativa, il carico familiare, l'esclusione sociale, la scarsa alfabetizzazione digitale e finanziaria, le disuguaglianze, e l'essere vittime di violenza o discriminazione.



**Funded by
the European Union**

*Finanziato dall'Unione Europea.
Single Market Programme – Consumatori 2024*

PROGETTO FEELING

Financial Education and Empowerment to Lower Indebtedness is Game-changing



Il progetto affronta il problema del **sovraindebitamento delle famiglie**. Oltre alla prevenzione, si occupa di fornire assistenza e consulenza gratuite e qualificate, nonché di mobilitare il supporto di varie categorie di stakeholders.

L'approccio di **FEELING** si basa su tre pilastri di empowerment duraturi, che affrontano le principali sfide incontrate dai consumatori in difficoltà finanziaria:

1. Competenza nella consulenza sul debito: un programma di formazione aperto a organizzazioni di consumatori, avvocati e altre ONG impegnate ad aiutare i gruppi vulnerabili e a contrastare l'usura.

Questa iniziativa di rafforzamento delle competenze produce benefici duraturi: l'ampia diffusione di conoscenze e abilità favorisce la collaborazione e la sinergia tra gli attori chiave, migliorando la rilevazione precoce del sovraindebitamento e l'integrazione con altri servizi di assistenza sociale.

Il progetto dà avvio a una rete di sportelli di consulenza sul debito e promuove la creazione di ulteriori sportelli con il sostegno di sponsor locali, autorità pubbliche, imprese e stakeholder.

2. Educazione finanziaria: un programma completo che fornisce ai consumatori strumenti essenziali per gestire responsabilmente il bilancio familiare, prendere decisioni finanziarie consapevoli e affrontare con competenza le problematiche legate al debito.

3. Capacità di autodifesa contro pratiche commerciali scorrette e truffe: il progetto rafforza la capacità dei consumatori di proteggersi dai rischi nascosti nei servizi di assistenza debitoria privati e a scopo di lucro. Viene condotta un'indagine approfondita e viene sensibilizzata l'opinione pubblica per difendere i consumatori da truffe ed abusi da parte di agenzie di debito senza scrupoli.

È inoltre previsto un dialogo con le parti coinvolte nell'attuazione delle diverse soluzioni di sollievo dal debito, per discutere delle problematiche (costi, tempi, requisiti) che ostacolano l'accesso o ne compromettono il successo, e per intraprendere azioni comuni volte al miglioramento della situazione o alla formulazione di proposte per i decisori politici.



**Funded by
the European Union**

*Finanziato dall'Unione Europea.
Single Market Programme – Consumatori 2024*

LE INSIDIE per i cittadini

Eugenio Diffidenti

Avvocato

Vicepresidente nazionale
e Responsabile Ufficio
legale MDC



Le **insidie** che affliggono il cittadino quotidianamente **sono innumerevoli e in continuo aumento** in relazione anche all'incalzante progresso tecnologico che porta nuove forme di comunicazione, con flussi informativi che diventano sempre più veloci e penetranti, ma che non sempre sono immediatamente comprensibili, soprattutto per l'utenza non digitalmente alfabetizzata a sufficienza.

Si moltiplicano i casi di truffe online anche per la capacità dei malfattori di poter inviare comunicazioni digitali fuorvianti in modalità massiva (la c.d. "Pesca a strascico") con email, sms, telefonate generate anche da intelligenza artificiale, alle quali abbocca sempre una percentuale più o meno cospicua di malcapitati.

Una delle truffe più diffuse è la **telefonata di un finto avvocato** per riferire che il figlio del malcapitato è in difficoltà per un sinistro da lui provocato e della necessità del versamento immediato di una somma in contanti per attenuare e/o evitare potenziali conseguenze dannose, fino a un possibile arresto.

Una truffa più articolata e sofisticata è quella delle **piattaforme online** sulle quali appare possibile, dopo l'iscrizione, operare sul mercato finanziario mobiliare con l'apparenza di falsi guadagni al fine di far effettuare versamenti tramite bonifici su conti esteri per false transazioni.

Successivamente, la persona truffata si accorge, al momento di incassare i presunti guadagni, di aver perso tutto quanto si pensava di aver investito.

Ci sono poi le aziende che propongono la vendita di beni o servizi con comportamenti sempre più meno trasparenti, mediante modalità e termini contrattuali sempre più sofisticati che rendono il consumatore medio inetto alla immediata percezione della non convenienza dell'acquisto. In considerazione di tale evoluzione economico-sociale, **MDC sta organizzando una rete territoriale di consulenti legali inquadrati nell'Ufficio Legale**

Nazionale, collegati in tempo reale tra di loro, in grado di percepire le nuove insidie che affliggono i cittadini e comunicarle velocemente a tutta la struttura nazionale.

I membri dell'organismo, distribuiti in maniera omogenea su tutto il territorio nazionale, si incontrano online almeno una volta al mese per l'aggiornamento periodico delle vicende trattate, scambiandosi esperienze, documenti, atti, provvedimenti amministrativi, giudiziari. L'idea è quella di provvedere alla pubblicazione periodica di un prontuario in continuo aggiornamento da rendere fruibile anche ai cittadini.

Il lavoro di implementazione della struttura è iniziato a dicembre 2024 e si propone, entro l'anno in corso, di raggiungere un buon livello di sviluppo con la pubblicazione del primo prontuario pratico, nonché con la stabilizzazione di una rete territoriale di sportelli legali fisici e telematici (aggiornati in tempo reale), specializzati negli ambiti di maggiore sensibilità sociale, da mettere a disposizione dell'utenza.



GLI INTERVENTI

TRUFFA DEL CV:

Cos'è e come cambia la vita dei cittadini



Il Movimento Difesa del Cittadino (MDC) lancia l'allarme su una nuova truffa che sta colpendo migliaia di utenti italiani. Si tratta di telefonate sospette da numeri con prefisso italiano (+39) che, attraverso una voce preregistrata, informano il destinatario di aver "ricevuto un curriculum" e invitano ad avviare una chat su WhatsApp per ulteriori dettagli.

Un messaggio che potrebbe sembrare credibile, soprattutto per chi è effettivamente alla ricerca di un lavoro, ma che nasconde un pericoloso tentativo di frode. Particolarmente a rischio risultano i più giovani, spesso alle prime esperienze nel mondo del lavoro e quindi più esposti a cadere nella rete di proposte ingannevoli che promettono guadagni facili. La scarsa familiarità con le dinamiche del mercato del lavoro e la pressione psicologica di trovare un'occupazione li rende bersagli ideali per questo tipo di truffe.

Il Movimento Difesa del Cittadino ha stilato una lista di consigli: non rispondere e bloccare immediatamente il numero sospetto, soprattutto se non si è inviato recentemente alcun curriculum; non cliccare su link o avviare conversazioni su WhatsApp con soggetti sconosciuti che promettono offerte di lavoro online; verificare sempre l'identità delle aziende, consultando siti ufficiali e diffidando da chi chiede di investire denaro in piattaforme non riconosciute; in caso di dubbi o truffe subite, segnalare l'accaduto alla Polizia Postale e contattare le associazioni dei consumatori per ricevere assistenza legale.

Il Movimento Difesa del Cittadino invita i cittadini a informarsi e a prestare massima cautela: nessun serio datore di lavoro propone offerte attraverso chiamate preregistrate e link a chat su WhatsApp. Nel 2024 l'AGCOM ha registrato un aumento del 25 per cento delle frodi telefoniche e via app di messaggistica rispetto all'anno precedente.

PAGAMENTI DIGITALI:

rapporto Banca d'Italia su frodi
conferma necessità di più tutele per i
consumatori



Il Rapporto sulle operazioni di pagamento fraudolente pubblicato dalla Banca d'Italia certifica che nel primo semestre 2024 le truffe hanno registrato un incremento significativo, con un valore complessivo di oltre 96 milioni di euro in operazioni fraudolente. Le frodi nei pagamenti digitali rappresentano una minaccia crescente per i consumatori italiani.

Le tipologie di pagamento più esposte al rischio di frode sono i bonifici elettronici, in particolare quelli istantanei, che registrano un tasso di frode quasi 50 volte superiore rispetto ai bonifici ordinari.

Anche le carte di pagamento e la moneta elettronica risultano tra gli strumenti più colpiti, soprattutto nei pagamenti online, mentre il settore dell'e-commerce si conferma ad alto rischio, con un tasso di frode dieci volte superiore rispetto alle transazioni effettuate nei negozi fisici.

Secondo il rapporto, nel primo semestre del 2024 sono stati registrati oltre 384.000 casi di frodi con carte e 13.000 bonifici fraudolenti, con una crescita del 67% nelle operazioni fraudolente via bonifico su base annua.

Le perdite economiche derivanti da frodi nei bonifici ricadono quasi totalmente sui consumatori, che ne subiscono il 90% dell'impatto finanziario, mentre per le transazioni con carte e moneta elettronica la ripartizione delle perdite è suddivisa tra utenti e istituti bancari.

È necessario un maggiore impegno sul fronte dell'educazione finanziaria, affinché i consumatori siano più consapevoli dei rischi legati alle frodi digitali, e una revisione della ripartizione delle responsabilità in caso di frode, affinché le vittime non siano lasciate sole ad affrontare il danno economico.

GIOCO D'AZZARDO:

MDC lancia petizione

“Fermiamo il ritorno della pubblicità alle scommesse sportive”



Il Movimento Difesa del Cittadino ha lanciato su [Change.org](https://www.change.org) una petizione per fermare la proposta di reintrodurre la pubblicità del gioco d'azzardo nel mondo del calcio italiano.

Una scelta priva di logica e altamente dannosa, che rischia di incentivare comportamenti patologici e compromettere la stabilità economica di migliaia di famiglie.

La commissione Cultura e sport del Senato ha approvato la risoluzione di FdI presentata in vista della riforma del calcio, proponendosi di superare il divieto imposto nel 2018 con il Decreto Dignità.

Quest'ultimo ha introdotto un divieto assoluto di pubblicità per il gioco d'azzardo, riconoscendo i rischi devastanti che questa promozione comporta, soprattutto per le fasce più vulnerabili.

MDC chiede al Governo e al Parlamento di respingere con fermezza questa proposta, mantenendo il divieto introdotto dal Decreto Dignità e rafforzando le misure di prevenzione e tutela per le famiglie italiane.

BOLLETTE:

MDC: “Contributo di 200 euro insufficiente, irrisolto caro energia”



Il Movimento Difesa del Cittadino (MDC) ribadisce l'inadeguatezza del contributo una tantum da 200 euro per le famiglie con ISEE fino a 25.000 euro per affrontare il caro energia, dopo l'approvazione in Senato del decreto Bollette.

La misura, di per sé positiva, lascia irrisolte alcune criticità già denunciate da MDC, come l'obbligo di avere un ISEE valido per il 2025 tramite la presentazione della DSU (Dichiarazione Sostitutiva Unica).

Troppi cittadini in condizione di disagio economico non sanno nemmeno cosa sia la DSU, né come si compili, e spesso non hanno accesso ai canali digitali o alle informazioni necessarie.

È essenziale intervenire sulle componenti fisse in bolletta, ridurre gli oneri fiscali, e attivare una rete capillare di supporto per facilitare l'accesso agli strumenti come la DSU, oggi troppo spesso percepita come una barriera anziché come un diritto, e garantire la continuità del beneficio anche in caso di voltura o cambio gestore.



INFLUENCER:

Troppi "fuffaguru",
le proposte all'AGCOM
per regole più severe



Il Movimento Difesa del Cittadino (MDC) ha presentato le proprie osservazioni e proposte all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) in merito alle nuove Linee-Guida e al Codice di Condotta per gli influencer, con l'obiettivo di garantire una maggiore protezione dei diritti dei consumatori e dei minori nel contesto dell'influencer marketing. Con l'aumento esponenziale dell'influenza esercitata da questi soggetti nel panorama digitale, è diventato cruciale stabilire regole chiare e rigorose che tutelino gli utenti finali.

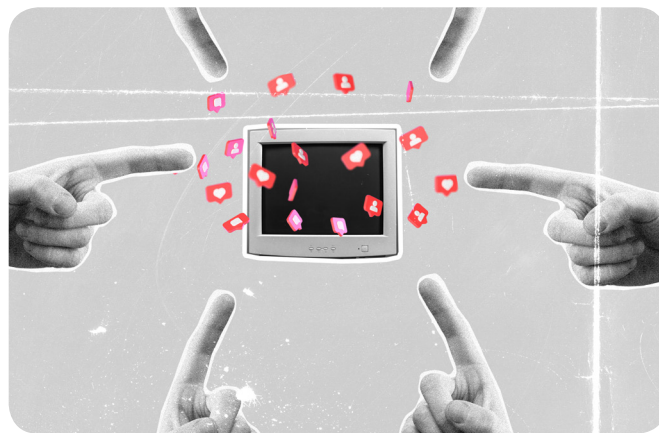
Le nuove Linee-Guida dell'AGCOM mirano a garantire che gli influencer rispettino le disposizioni del Testo Unico dei servizi di media audiovisivi (TUSMA), promuovendo la trasparenza e la responsabilità nella comunicazione commerciale.

L'Italia è terza in Europa per numero di influencer, con un giro d'affari della creator economy che ammonta a 4,06 miliardi di euro, secondo il Rapporto I-Com 2024. Con 82 influencer ogni 100.000 abitanti, l'Italia si posiziona terza in Europa per numero di professionisti del comparto, dopo Spagna e Regno Unito, con 37.700 content creator.

MDC ha identificato diverse aree di miglioramento nelle proposte presentate, tra cui la necessità di integrare criteri qualitativi nella definizione di "influencer rilevante", non limitandosi a soglie quantitative come il numero di follower, ma considerando anche l'impatto sociale e il livello di engagement dei contenuti pubblicati. È essenziale introdurre sanzioni più rigorose per le violazioni delle normative relative alla tutela dei minori e dei diritti fondamentali. MDC raccomanda l'implementazione di corsi formativi obbligatori per gli influencer riguardo alle normative vigenti e alle migliori pratiche nel marketing digitale, con particolare attenzione alla protezione dei consumatori.

VOCI CLONATE E DEEPPFAKE:

MDC denuncia il dilagare delle truffe e
la scarsa informazione per i cittadini



La velocità con cui si diffondono le truffe basate su deepfake vocali e video, unita alla difficoltà per i cittadini di riconoscerle, rende urgente un'azione di informazione e sensibilizzazione massiccia. Molti anziani sono stati ingannati da voci clonate che imitavano familiari in difficoltà, con richieste urgenti di denaro. Per compiere questo tipo di truffe vengono usati software avanzati come Speechify Voice Cloning, Resemble.ai e Vidnoz AI Voice Changer per creare cloni vocali realistici in pochi secondi. Anche app come Voicemod (principalmente utilizzato nel gaming), Adobe Audition (software professionale per l'editing audio) e MorphVOX Pro (utilizzato sia nel gaming che in contesti professionali) possono essere sfruttate a scopo illegale.

Il Movimento Difesa del Cittadino raccomanda ai cittadini le seguenti precauzioni: verificare l'identità del chiamante e in caso di telefonate o messaggi sospetti porre domande personalizzate che solo la persona reale potrebbe conoscere; interrompere immediatamente la conversazione se si nutrono dubbi sulla veridicità della comunicazione; diffidare delle richieste urgenti e non inviare mai denaro o fornire informazioni sensibili senza aver verificato accuratamente; utilizzare strumenti anti-deepfake, informandosi sulle tecnologie emergenti come DeepSona; sensibilizzare i più vulnerabili come anziani e persone fragili sui rischi associati alle truffe AI.

Inoltre, MDC suggerisce ai consumatori di mantenere aggiornati gli strumenti antivirali ed antivirus sul proprio dispositivo mobile o fisso ed evitando click casualmente su link provenienti da fonti non sicure. MDC chiede alle autorità competenti un intervento immediato volto a migliorare la legislazione esistente contro le truffe basate sull'intelligenza artificiale. È necessario prevedere sanzioni severe contro chi utilizza queste tecnologie a scopo fraudolento.

CARENZA MEDICINALI:

MDC, oltre 3.700 farmaci a rischio



Il Movimento Difesa del Cittadino (MDC) ha presentato un parere alla Commissione Europea in risposta alla proposta legislativa sui medicinali critici, evidenziando la drammatica situazione in Italia e in tutta l'Unione Europea.

Secondo i dati raccolti, dal 2018 al 2024 il numero di farmaci a rischio carenza in Italia è raddoppiato, passando da circa 1.600 a oltre 3.700. Questo aumento preoccupante è attribuito principalmente alla cessazione definitiva della commercializzazione – responsabile del 44% delle carenze – e a problemi di produzione, che incidono per poco più del 25%. Numerosi farmaci fondamentali, molti dei quali salvavita, sono da mesi introvabili nelle farmacie italiane. Tra questi vi sono il Mifepristone, indispensabile per l'interruzione volontaria di gravidanza, e Pancrelipasi, utilizzato per trattare l'insufficienza pancreatica.

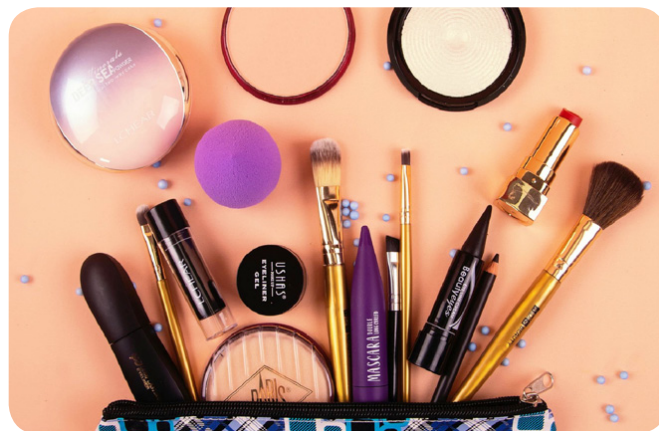
MDC ribadisce la necessità di misure urgenti e coordinate a livello europeo tra cui: rafforzare e diversificare la catena di approvvigionamento, incentivando investimenti in impianti produttivi in Europa e adottando tecnologie avanzate per il monitoraggio in tempo reale; controllare le esportazioni per impedire il dirottamento verso mercati esteri e garantire che i medicinali essenziali restino disponibili per i cittadini; favorire il dialogo strutturato e la collaborazione tra Stati membri, istituzioni e associazioni dei consumatori, per definire standard comuni di resilienza e sicurezza.

MDC auspica che il prossimo Regolamento europeo includa disposizioni incisive per garantire la sicurezza dell'approvvigionamento di medicinali critici.

L'associazione sottolinea inoltre il ruolo fondamentale delle associazioni dei consumatori e dei malati, che devono essere parte attiva nel monitoraggio e nella definizione delle politiche sanitarie.

COSMESI:

MDC, Commissione Ue garantisce più sicurezza prodotti e monitora consigli influencer



Il Movimento Difesa del Cittadino (MDC) ha presentato nei mesi scorsi alla Commissione Europea il proprio parere sulla valutazione del Regolamento UE sui prodotti cosmetici, evidenziando con forza la necessità urgente di garantire una maggiore sicurezza, soprattutto nei cosmetici destinati ai minori, prestando attenzione ai “consigli” degli influencer.

Nonostante la presenza di etichettature quali ipoallergenico e dermatologicamente testato, non è possibile eliminare del tutto il rischio, ma è essenziale scegliere prodotti specificamente formulati per bambini, dotati di una chiara e dettagliata lista ingredienti (INCI) e certificati dalla normativa UE.

È fondamentale evitare l'utilizzo di cosmetici per adulti sulla pelle delicata dei bambini, poiché spesso questi contengono ingredienti troppo aggressivi.

MDC sottolinea la necessità di porre particolare attenzione alle attività degli influencer che promuovono cosmetici per minori sui social network, spesso senza le necessarie competenze o consapevolezza dei rischi.

MDC chiede pertanto alla Commissione Europea una revisione mirata del Regolamento, con regole più rigorose sulla composizione e promozione di cosmetici destinati ai bambini, per garantire una protezione efficace e uniforme in tutta l'Unione Europea.



ABRUZZO

Circa 600 richieste di assistenza, 350 pratiche tracciate, 60 conciliazioni relative a **pagamenti di utenze, sovraindebitamento e accesso al credito, truffe on line e aumento dei prezzi sul mercato.**

E' questo il bilancio di alcune delle attività svolte dalle sedi di MDC Abruzzo dall'inizio dell'anno.

L'impegno di MDC Abruzzo ha riguardato anche **l'alfabetizzazione informatica degli over 65** e di persone che si trovano ad affrontare tutti i giorni "difficoltà" online.

In collaborazione con enti ecclesiastici sono stati organizzati quattro seminari dedicati, con circa 100 i cittadini formati, oltre 300 servizi di consulenza/assistenza informatica erogata tramite gli operatori degli sportelli di MDC Ortona e MDC Pescara, abilitati grazie a percorsi formativi certificati **"repubblica digitale"** attivati dalla Regione Toscana e promossi in collaborazione con la Regione Abruzzo.

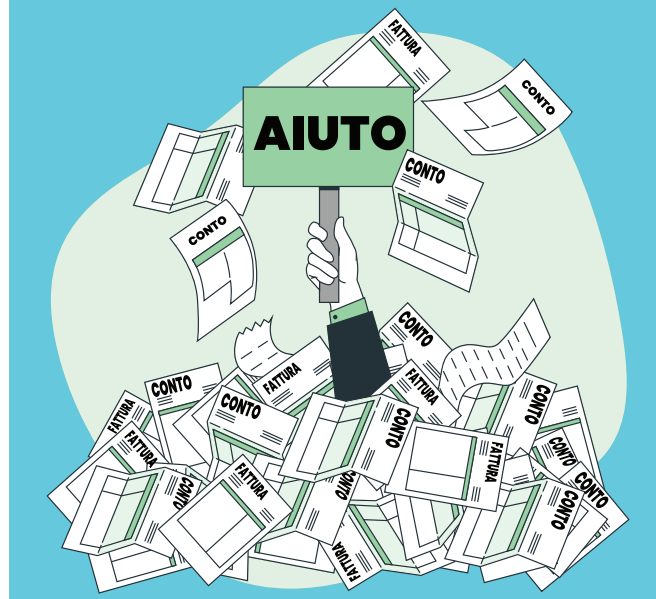
Nell'ambito di un'iniziativa promossa territorialmente dalla prefettura di L'Aquila e dalle amministrazioni pubbliche locali, MDC Abruzzo è coinvolta nel **monitoraggio dei prezzi dei prodotti a consumo e nella valorizzazione dei prodotti del territorio** per la salvaguardia del cittadino e la valorizzazione dei prodotti del territorio.

Altre iniziative di sensibilizzazione sono state avviate nel contesto del MAP11 finanziato dalla Regione Abruzzo.

Continua, inoltre, l'impegno MDC nella Consulta Regionale degli Utenti e dei Consumatori (CRUC) con azioni coordinate con le altre associazioni.

Sono stati raggiunti importanti risultati per l'aggiornamento della carta dei servizi del settore del trasporto pubblico, nella sanità e nella valorizzazione delle associazioni.

Nel 2025 MDC Abruzzo ha realizzato e promosso due guide di supporto al cittadino, la **"Guida al sovraindebitamento"** e la **"Guida ai servizi sanitari"** (Programma Generale della Regione Abruzzo, fondi Ministero delle Imprese e del Made in Italy DM 6/5/22), entrambe richiedibili in formato elettronico mediante mail a abruzzo@mdc.it.

GUIDA
AL SOVRAINDEBITAMENTO

Progetto realizzato nell'ambito del Programma generale di intervento della Regione Abruzzo con l'utilizzo dei fondi del Ministero delle Imprese e del Made in Italy D.M. 6 maggio 2022.

GUIDA SUI NUOVI SERVIZI
IN AMBITO SANITARIO

Progetto realizzato nell'ambito del Programma generale di intervento della Regione Abruzzo con l'utilizzo dei fondi del Ministero delle Imprese e del Made in Italy D.M. 6 maggio 2022.

CANAVESE



L'Associazione Movimento Difesa del Cittadino Canavese ha svolto nel corso dell'ultimo anno un'intensa attività a favore dei cittadini, con particolare attenzione alla **tutela dei diritti e alla promozione della consapevolezza in ambito economico e digitale**.

Nell'ambito del progetto Tris Recupero 3, è stato aperto uno sportello dedicato al sovraindebitamento per offrire consulenze personalizzate a soggetti in difficoltà economica, con l'obiettivo di prevenire situazioni di esclusione sociale e favorire percorsi di rientro sostenibile dal debito.

Presso l'Associazione Bersaglieri di Leini si è svolto un **incontro formativo incentrato sulla consapevolezza finanziaria e sulla prevenzione delle truffe informatiche**. In occasione della Festa di Primavera di Leini, è stato **attivato uno sportello informativo sulle frodi informatiche e investimenti finanziari**.

In quell'occasione, è stato distribuito un volantino con un decalogo pratico sull'uso consapevole delle **criptovalute**, strumento sempre più diffuso, ma spesso sconosciuto rispetto alle sue diverse implicazioni legali ed economiche.

L'Associazione si sta anche occupando di un'inchiesta della Procura di Ivrea su presunte irregolarità nell'elevazione di **contravvenzioni** e nella gestione dei proventi derivanti dalle sanzioni.

Inoltre, l'Associazione ha avviato un'attività di assistenza legale in favore dei risparmiatori coinvolti nella messa in liquidazione delle **polizze assicurative FWU Life**, compagnia recentemente dichiarata insolvente e condotta in liquidazione dal tribunale competente.

PADOVA

L'8 marzo, in occasione della Festa della Donna, MDC Padova ha organizzato un evento per promuovere il cambiamento con maggiore consapevolezza sul diritto al lavoro, sulla benessere della persona e sulle opportunità di socializzazione.

S.I.S.A. Socializzazione Inclusioni Sport
CONSAPEVOLEZZA ♀ BENESSERE ♀ DIRITTI

GIORNATA INTERNAZIONALE DEI DIRITTI DELLE DONNE
8 MARZO 2025

PIAZZA CUOCO
Dalle 10.00 alle 18.00

GUIZZA C'E'

TROVERAI INFORMAZIONI SU:
DIRITTI AL LAVORO - BENESSERE DELLA PERSONA -
OPPORTUNITÀ DI SOCIALIZZAZIONE - CITTADINANZA ATTIVA

POMERIGGIO CON ANIMAZIONI:
DALLE 14.30 DANZE E SPETTACOLI, LABORATORI E ALTRE
ATTIVITÀ E, A FINE, UNA RUMOROSA SORPRESA

TI ASPETTIAMO

Se ti trovi in una situazione di violenza, o non sei sicura di ciò che stai vivendo puoi chiamare il numero verde
800 814681

Questo evento contribuisce agli
obiettivi di sviluppo sostenibile

Evento in collaborazione con dall'Assessorato alle Pari Opportunità del Comune di Padova

EVENTO PER TUTTE LE ETÀ

Partner: S.I.S.A., Labor, DIFESA, AGRICOLTURA, erase, PERSONA E LAVORO, Donne Campo, FORRÓ Bounce, Gemme dell'Orto, Centro Clinico STELLA POLARE, QUANTITRE SOLIDALE.

Bilancio Partecipato 2025
attività, eventi e manifestazioni.
Attività realizzata con il contributo del Comune di Padova - Consulta 48

SALERNO

Il Movimento Difesa del Cittadino APS offre consulenza gratuita agli utenti che hanno ricevuto ingiunzioni o procedure di riscossione - fermi amministrativi e pignoramenti - da parte di RTI Municipia Spa-Gamma Tributi Srl che illegittimamente continua nella procedura di riscossione per conto del **Comune di Salerno**.

Le ingiunzioni sono nulle, come da sentenza del Consiglio di Stato, secondo cui l'unico legittimato a riscuotere i crediti residui dell'Ente è esclusivamente il concessionario pubblico, Agenzia Riscossioni Spa, non quello privato.

IL SERVIZIO CIVILE

UN ANNO PER METTERMI IN GIOCO:

Il mio Servizio Civile Universale con ASC e MDC

*La testimonianza
di una giovane volontaria
- Daniela D'Amore -
tra crescita personale,
comunicazione e diritti
dei consumatori*



Quando ho presentato la domanda per partecipare al Servizio Civile Universale con ASC, non avrei mai immaginato quanto questa esperienza mi avrebbe trasformata. Adesso che il mio anno sta per concludersi, mi rendo conto di quanto sia stata importante per me, sia a livello personale che professionale.

Iniziare non è stato semplice: avevo tante ansie e paure, ma per me il Servizio Civile era proprio questo — mettersi in gioco, provarci, anche senza certezze.

Ho svolto il mio servizio presso MDC – Movimento Difesa del Cittadino, un'associazione che lavora ogni giorno per tutelare i diritti dei consumatori e promuovere una cittadinanza più consapevole.

Fin da subito mi sono sentita accolta: nonostante la mia poca esperienza lavorativa, lo staff mi ha dato fiducia, valorizzando la mia voglia di fare e di imparare.

All'inizio ci siamo concentrati su attività legate all'organizzazione di eventi. Durante la mia esperienza, ho avuto modo di dare il mio contributo nell'organizzazione del più importante: la giornata conclusiva del progetto "TRIS – Recupero3", finanziato dal MIMIT.

Nel frattempo, ho scoperto una mia particolare attitudine: la **comunicazione**. Così ho iniziato a seguire la gestione dei social dell'associazione, creando grafiche, contenuti informativi e piccole campagne.

Questo mi ha permesso non solo di imparare molto, ma anche di entrare in contatto con tante persone e realtà diverse.

Durante l'anno, non mi sono mai tirata indietro. Ho dato una mano in tutto: dalle attività più semplici fino alla proposta di idee per nuovi progetti e alla realizzazione di

grafiche e materiali di comunicazione. Un ruolo importante lo ha avuto anche la formazione proposta da Arci Servizio Civile, che mi ha permesso di conoscere altri volontari e tante realtà diverse.

Ogni incontro è stato un'occasione per riflettere, imparare e capire meglio il mio posto nel mondo.

In questi mesi ho imparato che posso farcela e ho scoperto che sbagliare è normale e che ogni errore è una possibilità per crescere.

Grazie al supporto del mio OLP e coordinatore dello staff Gerry Mottola, della responsabile dell'ufficio progetti Francesca Costabile, del Presidente nazionale Antonio Longo e di tutta l'associazione, non mi sono mai sentita sola.

Oggi, con tanta gratitudine, posso dire che questa esperienza mi ha aiutata a scoprire chi sono e di cosa sono capace.

Il Servizio Civile Universale, con ASC e MDC, è stato per me un vero trampolino. Non è solo un modo per dare un contributo alla società, ma anche per imparare, crescere e costruirsi un futuro. A chi sta pensando di candidarsi, voglio solo dire:

***“Non aspettare il momento giusto.
Buttati.
Potrebbe essere la scelta
che ti cambia la vita”.***



DIRITTI&CONSUMI

IL MENSILE DEL MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO
Periodico mensile

Numero di iscrizione al Tribunale di Roma – Sezione Stampa
- 503/00 del 28.11.2000

Direttore Responsabile: Antonio Longo

Redazione: Gerry Mottola (caporedattore),
Monica Mazza, Francesca Costabile, Daniela D'Amore

Hanno collaborato a questo numero: Francesco Luongo,
Federica Deplano e Eugenio Diffidenti

Progetto Grafico: Eleonora Salvato

Responsabile Ufficio stampa: Monica Mazza

(mail: ufficiostampa@mdc.it)

Sede e Redazione: Via Casilina, 3/T - 00182 Roma

Tel. 064881891

Mail: info@mdc.it

Stampa: Cimer Tipografia

Via Marcantonio Bragadin, 12 - 00136 Roma

Finito di stampare il 30/04/2025

La testata non riceve alcun finanziamento pubblico.



*Il Movimento Difesa del Cittadino è un'associazione fondata nel 1987 per tutelare i diritti civili dei cittadini da ogni forma di abuso da parte della burocrazia e delle aziende nei rapporti di consumo, con l'obiettivo di rendere i rapporti tra cittadino e Pubblica Amministrazione più trasparenti, promuovendo l'accesso all'informazione e favorendo la fruizione dei servizi pubblici. Quale associazione rappresentativa a livello nazionale siamo nel **Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti** presso il Ministero delle Imprese e del Made in Italy. Il Movimento è iscritto nel registro unico presso il Ministero del Lavoro e svolge attività contro le discriminazioni di ogni genere con il riconoscimento dell'**Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali**. Siamo iscritti al **Registro per la trasparenza della Commissione Europea** e al **Registro dei Portatori di interesse** presso il MIMIT. Siamo parte della **Consulta delle Associazioni dei Consumatori e dei Produttori sulla sicurezza alimentare**, presso il Ministero della Salute. Facciamo parte anche di **Consumers' Forum**, del **Forum Ania Consumatori**, di **Unirec** e di **O.I.C.** (Osservatorio Imprese e Consumatori). La nostra rete di oltre 100 sedi e sportelli in 18 regioni italiane offre quotidianamente ai soci servizi di consulenza e assistenza con esperti qualificati per tutte le problematiche connesse al risparmio consapevole e sicuro per i consumatori.*

L'ISCRIZIONE A MDC COSTA SOLO 1 EURO!

TIENITI AGGIORNATO SU WWW.DIFESADELLECITTADINO.IT



SCOPRI TUTTO SU MDC
WWW.DIFESADELLECITTADINO.IT

**I DIRITTI DEI CONSUMATORI
VALGONO LA TUA DONAZIONE**

DONACI IL TUO 5X1000

PERCHÉ MDC SI MUOVE CON I CITTADINI PER DIFENDERNE I DIRITTI



CF 97055270587

seguici su



Movimento Difesa del Cittadino



Difesa del Cittadino



Cittadini in TV



Movimento Difesa del Cittadino



MDC Nazionale



MDC Nazionale



@movimentodifesadelcittadino



@mdc.nazionale