

T & Consumi iritti

L'EDITORIALE del Presidente nazionale MDC Antonio Longo



NETFLIX, AUMENTI ILLEGITTIMI La tutela dei consumatori passa all'azione

Il pronunciamento del Tribunale di Roma dell'illegittimità degli aumenti degli abbonamenti a Netflix segna un punto fermo nella tutela dei consumatori digitali: le regole del mercato non possono essere modificate unilateralmente a danno degli utenti.

Per questo il Movimento Difesa del Cittadino ha deciso di attivarsi con determinazione, costituendo un pool di legali a sostegno degli abbonati Netflix che hanno subito aumenti ritenuti illegittimi tra il 2017 e il 2023.

Non si tratta solo di ottenere rimborsi, che in molti casi possono raggiungere cifre significative, ma di riaffermare i principi che trasparenza e correttezza devono guidare anche i grandi operatori globali. Le clausole contrattuali che consentono modifiche unilaterali dei prezzi sono state giudicate nulle dal Tribunale, e questo potrebbe aprire alla possibilità per milioni di utenti di vedere rispettati i propri diritti.

Come MDC vogliamo rendere questa opportunità concreta e accessibile. Abbiamo predisposto strumenti semplici per aderire alla class action e restare aggiornati, perché la partecipazione informata è il primo passo verso una tutela effettiva.

Continueremo a vigilare anche sugli sviluppi futuri, incluso l'eventuale ricorso di Netflix, affinché i diritti dei consumatori siano pienamente rispettati.

#semprealtuofiancoMDC

IN PRIMO PIANO

FRODI La nuova Guida di MDC

Il Movimento Difesa del Cittadino (MDC) ha realizzato la nuova **Guida pratica "Difendersi dalle frodi"**, uno strumento chiaro e accessibile pensato per aiutare i cittadini a riconoscere i rischi, proteggersi e sapere come reagire di fronte all'aumento delle truffe online, telefoniche e porta a porta, sempre più spesso potenziate dall'uso dell'intelligenza artificiale.

La guida è stata realizzata nell'ambito del **progetto "Passepartout, per consumatori intelligenti"**, finanziato dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy (MIMIT) ai sensi dell'art. 148 della Legge 388/2000.

Segue a pagina 2

IN QUESTO NUMERO

Vita MDC pagina 3



FRODI

La nuova Guida di MDC



Negli ultimi anni, i **tentativi di frode hanno subito una trasformazione radicale:**

- I tradizionali phishing e smishing;
- Deepfake vocali, in grado di imitare la voce di familiari;
- Messaggi iper-personalizzati, costruiti con dati raccolti online;
- Siti clone con chatbot intelligenti, che simulano assistenza ufficiale;
- Frodi sentimentali, sempre più sofisticate grazie all'IA.

Uno scenario che rende più **difficile distinguere il vero dal falso**, colpendo in particolare le fasce più vulnerabili della popolazione.

La guida contiene **schede pratiche sulle principali truffe**, con esempi reali; indicazioni sui campanelli d'allarme per riconoscere i tentativi di raggio; consigli sulle azioni immediate da compiere in caso di sospetto; regole semplici di prevenzione, valide nella vita quotidiana; indicazioni su diritti e strumenti di tutela, inclusi i riferimenti alle autorità competenti. L'obiettivo è fornire ai cittadini strumenti concreti, senza tecnicismi, per affrontare con maggiore sicurezza l'uso di telefono e internet. **“La sofisticazione delle truffe non deve scoraggiare i cittadini**, ma spingerci a rafforzare la consapevolezza e la prevenzione – dichiara MDC –. Con questa guida vogliamo offrire un supporto pratico e immediato, perché avere le informazioni giuste al momento giusto può fare la differenza”. Attraverso la guida, MDC ribadisce un messaggio fondamentale: non è questione di ingenuità, ma di strumenti. Anche i raggiri più credibili possono essere evitati adottando semplici regole di prudenza.

La guida è scaricabile al seguente link:

<https://www.difesadelcittadino.it/wp-content/uploads/2026/03/GUIDA-MDC-alla-truffe-Prog.-Passepartout-AI.pdf>

I RISULTATI DELL'INDAGINE

"Pronti a Contare"



Gli italiani si sentono “bravi con i soldi”, ma le competenze reali sono molto più basse. Inoltre, si registrano una forte crescita del BNPL (Buy now pay later) tra i giovani, confusione su carte e pagamenti digitali, un forte gap Nord-Sud e di genere. E' quanto emerso dall'indagine realizzata nell'ambito del progetto **Pronti a contare**, finanziato dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy ai sensi del D.D. del 12 maggio 2025, realizzato dalle Associazioni dei Consumatori Adiconsum (capofila), Codacons, Confconsumatori, CTCU, Movimento Consumatori e Movimento Difesa del Cittadino – tutte componenti del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

L'indagine “Pronti a contare”, realizzata su oltre **2.000 italiani**, evidenzia un forte divario tra percezione e reale competenza nella gestione del denaro: molti si sentono preparati, ma mostrano lacune soprattutto su credito al consumo, pagamenti digitali e nuovi strumenti finanziari. Uno dei dati più rilevanti riguarda la **scarsa conoscenza dei rischi**: solo una minoranza comprende pienamente prodotti come il Buy Now Pay Later, utilizzato dal 22% del campione (con picchi tra i giovani), mentre circa il 30% non ne conosce affatto i pericoli. Anche sui pagamenti digitali emerge incertezza: oltre il 70% teme truffe online, segno di una fiducia ancora limitata.

L'indagine mette in luce forti disuguaglianze. **I giovani risultano più esposti**: solo la metà dei 18-24enni tiene sotto controllo entrate e uscite e appena il 20% comprende bene le condizioni di prestiti e carte. Persistono anche **gap di genere** (uomini più sicuri delle proprie competenze, donne più prudenti) e divari territoriali, con maggiore capacità di affrontare spese impreviste al Nord rispetto al Sud. Emergono inoltre **criticità legate al reddito**: chi guadagna di più si sente più competente, mentre le fasce a basso reddito mostrano maggiore fragilità finanziaria. Fenomeni come microtransazioni e rischio di sovraindebitamento, pur non diffusissimi, sono percepiti come potenzialmente pericolosi. Di fronte a queste difficoltà, **i cittadini chiedono soprattutto educazione finanziaria**: corsi nelle scuole (64,9%), formazione per adulti, maggiore trasparenza da banche e consulenza indipendente. Sulla base dei risultati dell'indagine, le associazioni propongono quindi interventi strutturati per migliorare competenze, prevenire il debito e rendere i consumatori più consapevoli e resilienti.

AUMENTI ILLEGITTIMI NETFLIX

Come chiedere il rimborso aderendo
alla class action MDC

Il Movimento Difesa del Cittadino (MDC) ha costituito un pool di legali che sosterranno le buone ragioni degli abbonati di Netflix nelle richieste di **immediata riduzione dell'importo in vigore e di restituzione degli aumenti già versati illegittimamente**, dopo la sentenza del tribunale di Roma, sollecitata da un esposto del Movimento consumatori, con cui sono stati dichiarati illegittimi gli aumenti degli abbonamenti Base e Standard sottoscritti dal 2017 al 2023.

Le somme da recuperare possono ammontare a centinaia di euro in rapporto alle annualità di abbonamento sottoscritte. Il tribunale di Roma ha dichiarato nulle le clausole 3.5 e 6.4 delle Condizioni di Utilizzo del Servizio Netflix, che disciplinano la modifica unilaterale delle condizioni economiche (esempio, il prezzo dell'abbonamento) normative (le "regole del gioco" tra le parti). Netflix ha facoltà di presentare ricorso.

Per ricevere informazioni sui risvolti della vicenda e aderire alla class action MDC, compila il form disponibile al seguente link:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeBB6oP0uRwvTg21K_qXUpFNd-Ix_zOSIMAMisr66VVc7ROfw/viewform?pli=1

BOLLETTE DELL'ACQUA GONFIATE

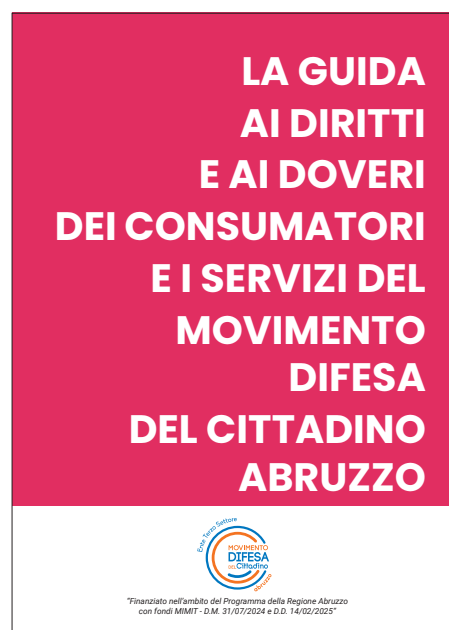
Annulate dopo l'intervento di MDC

Dopo la segnalazione di due cittadini, bollette dell'acqua anomale e particolarmente elevate sono state annullate grazie all'intervento del Movimento Difesa del Cittadino, che ha avviato una mediazione con il gestore del servizio idrico.

La prima segnalazione riguarda la moglie, residente a Sarzana, in Liguria, che di recente aveva ricevuto due fatture per un importo complessivo di circa 2mila euro. Dopo le verifiche e un incontro, le fatture sono state annullate e alla signora è stato inoltre riconosciuto un rimborso di circa 500 euro. Una situazione analoga aveva interessato anche il marito, residente invece nel borgo di Biassa, che aveva ricevuto due bollette per circa 1700 euro. Anche in

questo caso, le fatture sono state annullate. All'origine dei disguidi ci sarebbero stati errori nella lettura dei contatori. La vicenda evidenzia l'importanza di controllare sempre le fatture e di rivolgersi alle associazioni dei consumatori in caso di anomalie, poiché un intervento tempestivo può portare alla correzione degli errori e alla tutela dei diritti degli utenti.

IL MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO ABRUZZO pubblica una Guida ai diritti e ai doveri dei consumatori



Il Movimento Difesa del Cittadino Abruzzo annuncia la pubblicazione della **"Guida ai diritti e ai doveri dei consumatori e i servizi del Movimento Difesa del Cittadino Abruzzo"**, un nuovo strumento informativo pensato per aiutare cittadini e consumatori a conoscere le proprie tutele e affrontare con maggiore consapevolezza i rapporti di consumo. Ogni giorno i consumatori si trovano ad affrontare situazioni complesse: contratti poco chiari, informazioni incomplete, pratiche commerciali scorrette o veri e propri raggiri. Proprio per rispondere a queste criticità, il Movimento Difesa del Cittadino Abruzzo, grazie all'esperienza maturata attraverso gli sportelli, ha realizzato una guida chiara e accessibile che fornisce strumenti concreti di orientamento.

La Guida affronta in modo semplice e pratico temi fondamentali, tra cui i diritti riconosciuti dal Codice del consumo, le pratiche commerciali ingannevoli e aggressive, i contratti e il diritto di recesso, le tutele nei servizi essenziali (energia, telefonia, trasporti, servizi finanziari), gli strumenti di risoluzione delle controversie, inclusi ADR e conciliazione e il ruolo delle associazioni dei consumatori e le forme di tutela collettiva. Accanto ai diritti, la Guida richiama anche l'importanza dei doveri del consumatore, come mantenere un atteggiamento consapevole e informato, fondamentale per evitare situazioni di rischio.

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

Progetto Grafico: Eleonora Salvato

Responsabile Ufficio stampa: Monica Mazza
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 23/04/2026



*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.*

La testata non riceve alcun finanziamento pubblico.

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