



**1999-2024**

**25 ANNI DI ANALISI, RICERCHE E FORMAZIONE  
PER UN CONSUMO RESPONSABILE E  
SOSTENIBILE**

# DA DOVE PARTIAMO

- ✓ **Consumers' Forum è un'associazione indipendente nata nel 1999 dalla convinzione di poter promuovere il dialogo costruttivo permanente fra le controparti del mercato, chi produce e eroga servizi e chi rappresenta i consumatori che ne fruiscono.**
- ✓ **I nostro obiettivo è quello di promuovere una evoluzione delle politiche consumeriste per migliorare la qualità di vita dei cittadini e renderli più consapevoli**
- ✓ **I Soci di oggi: Agos, Alleanza Assicurazioni, Associazione Tessile e Salute, ASSTRA, Centromarca, Consorzio Netcomm, Edison, Federdistribuzione, Federfarma, Gruppo Ferrovie dello Stato, Intesa Sanpaolo, Poste Italiane, Tim, Unioncamere, Utenti Pubblicitari Associati, Utilitalia, Adiconsum, Adoc, Adusbef, Associazione Utenti Dei Servizi Radiotelevisivi, Assoutenti, Cittadinanzattiva, Codacons, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, U.Di.Con.**

# Cosa abbiamo costruito e consolidato da allora

## • Cultura consumerista e Sostenibilità

- attraverso ricerche, convegni, seminari, workshop, osservatorio sugli stili e abitudini di consumo, corsi di formazione, master, borse di studio, progetti con le AACC

## • Reputazione

- negli anni ci siamo accreditati in Italia e in Europa, come realtà unica che rappresenta una visione consumerista originale e riunisce le due controparti del mercato in una sintesi costruttiva, per promuovere la cultura del consumo consapevole e responsabile .
- Nel 2011, grazie all'impegno di Consumers' Forum che incontra a Bruxelles le delegazioni di tutti i partiti politici, il Parlamento Europeo attribuisce la tripla A alla *best practice* consumerista italiana della Conciliazione Paritetica come valido strumento di risoluzione del contenzioso.

# 25 anni di Eventi, Analisi, Ricerche e Formazione

**Più di 100 eventi tra:**

- ✓ **Convegni istituzionali**
- ✓ **Stati generali del Consumerismo**
- ✓ **Workshop tematici**
- ✓ **Seminari e webinar di approfondimento nazionali e territoriali dedicati ai Soci**

**Tra cui:**

- ✓ **18 edizioni dell'appuntamento annuale con le maggiori Authority e 16 edizioni della ricerca Consumerism in collaborazione con Università Roma Tre**

**Con i Patrocini di:**

- ✓ **Ministero delle Imprese e del Made in Italy, Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti, Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza energetica, Presidenza del Consiglio dei Ministri, Commissione Europea, Parlamento Europeo, Regione Lazio, Provincia di Roma, Comune di Roma, Adesione e Medaglia del Presidente della Repubblica**

**Con i crediti formativi di:**

- ✓ **Ordine degli Avvocati di Roma**
- ✓ **Ordine dei Commercialisti di Roma**



**In 25 anni abbiamo riflettuto con esperti, istituzioni italiane e europee, ricercatori, accademici, giornalisti, imprese e consumatori di:**

- ✓ **Trasporti, Trasporto Pubblico Locale e Mobilità sostenibile**
- ✓ **Sanità e ruolo della Farmacia dei servizi**
- ✓ **Diritti e tutele dei consumatori in Italia e in Europa**
- ✓ **Media e rappresentazione dell'immagine femminile**
- ✓ **Agenda 2030 e Sostenibilità Consumeristica**
- ✓ **Conciliazioni paritetiche, ADR, Pratiche commerciali scorrette e Class Action**
- ✓ **Mercato dell'Energia e Comunità energetiche**
- ✓ **Educazione finanziaria e assicurativa**
- ✓ **Credito al consumo**
- ✓ **Big Data, Greenwashing e fake news**
- ✓ **Consumi: industria di marca e distribuzione**
- ✓ **Filiera tessile, Filiera agro alimentare e ittica**
- ✓ **5g, Telco e Over The Top**
- ✓ **Economia Circolare, Rifiuti e settore idrico**
- ✓ **Rivoluzione Digitale, Algoritmi e Intelligenza Artificiale**
- ✓ **Internet of Thing, Blockchain e E-Privacy**
- ✓ **Lotta alla contraffazione, lotta agli sprechi**
- ✓ **Liberalizzazioni e concorrenza**

# 25 anni di Eventi, Analisi, Ricerche e Formazione

Con **Analisi, Survey e Ricerche** alla base della riflessione:

- ✓ 8 edizioni del **Report sulle conciliazioni paritetiche e sulle ADR**
- ✓ 10 **survey** in collaborazione con Ipsos (*stili e tendenze di consumo, donne e media, sanità, sostenibilità, diritti dei consumatori ...*)
- ✓ 1 ricerca in collaborazione con Censis su **“Diritti e Consumatori in Italia e in Europa. Quale Consumerismo.”**
- ✓ numerose ricerche in collaborazione con altre Università e Centri di Ricerca

E numerosi uscite sui media nazionali:

- ✓ **Stampa**
- ✓ **Radio**
- ✓ **Quotidiani**
- ✓ **Periodici**
- ✓ **Web**
- ✓ **Houseorgan**

# La Sostenibilità Consumeristica

- ✓ Dal 2016, sin dalla sua nascita, Consumers' Forum aderisce a ASviS (*Alleanza per lo Sviluppo Sostenibile*) associazione che riunisce più di 400 tra le più importanti istituzioni e reti della società civile, la cui *mission* è quella di far crescere nella società la consapevolezza dell'importanza dell'Agenda 2030, mettendo in rete coloro che si occupano già di aspetti specifici ricompresi negli SDGs.
- ✓ Consumers' Forum partecipa attivamente al GdL del GOAL 12 di ASviS “Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo”
- ✓ Nel 2017 Consumers' Forum, insieme ai Soci, dà vita al **Manifesto per una Sostenibilità Consumeristica**. Le proposte per i nuovi obiettivi della Sostenibilità Consumeristica sono state intrecciate con i Goal dell'Agenda 2030, fornendo stimoli per consumatori e imprese, al fine di consolidare la strada dello sviluppo sostenibile anche in un'ottica consumerista.

# La Sostenibilità Consumeristica

- ✓ **La Sostenibilità Consumeristica è una virtuosa interazione tra consumatore e impresa nell'assunzione delle responsabilità verso un mercato sostenibile.**
- ✓ **La sostenibilità consumeristica potrebbe essere dunque definita come quello strumento che, riorientando gli interessi individuali di consumatori e imprese, consegue l'obiettivo della costruzione di un mercato giusto ed equilibrato in cui sia il consumatore che l'impresa si fanno carico di obiettivi collettivi.**
- ✓ **Il suo frutto è la possibilità per il consumatore e per l'impresa di poter esercitare nel mercato le proprie responsabilità per la sostenibilità in modo libero e non condizionato.**
- ✓ **Il Manifesto ha ispirato tre Protocolli d'Intesa sulla Sostenibilità Consumerista tra imprese e Associazioni dei consumatori Soci di Consumers' Forum (Federfarma, Edison, Associazione Tessile e Salute)**

# La Formazione

- ✓ Dal 2011 Consumers' Forum è accreditato al Ministero della Giustizia come Ente per la formazione dei Mediatori.
  
- ✓ Dal 2009 Consumers' Forum ha organizzato circa 120 corsi (*in presenza e on line*) per formare e aggiornare:
  - conciliatori paritetici delle associazioni dei consumatori e delle imprese,
  - mediatori,
  - esperti di comunità energetiche (in collaborazione con UNICAM e ENSIEL)
  - esperti di progettazione europea (in collaborazione con UNICAM)
  - esperti di filiera del tessile (in collaborazione con Tessile e Salute)
  - esperti di filiera agroalimentare e ittica (in collaborazione con ANDMI)

# La Formazione sulle Conciliazioni Paritetiche

- ✓ **La conciliazione paritetica rappresenta un'eccellenza e una peculiarità del nostro Paese, permette di risolvere centinaia di migliaia di contenziosi tra consumatori e aziende in maniera rapida, semplice ed economica.**
- ✓ **Le imprese e le AACCC hanno siglato negli anni numerosi protocolli d'intesa per formare e aggiornare i conciliatori paritetici**
- ✓ **Consumers' Forum ha formato ad oggi quasi 6mila conciliatori paritetici nei settori:**
  - **Trasporti (per Trenitalia nazionale e regionali, Trenord, TPER, Autostrade)**
  - **Idrico (Acquedotto Pugliese, Abbanoa, Acquedotto Lucano, Acque Umbre, ACEA)**
  - **Energia, Gas e Teleriscaldamento (Enel, Edison, Sorgenia, ACEA, ENI, IREN, A2A, Talete, Gruppo Gelsia)**
  - **Telecomunicazioni e Servizi postali (TIM, Fastweb, TeleTu, Vodafone, WindTre e Poste)**
  - **Bancario (Banco Posta e Poste Pay)**
  - **Commercio Elettronico (Netcomm )**