



EUROPA E CONSUMATORI: L'ESPERIENZA DI *CONSUMERS' FORUM*
EUROPE AND CONSUMERS: *CONSUMERS' FORUM* EXPERIENCE

Segreteria organizzativa Vivagroup srl
consumersforum@vivagroup.it
tel 06.58333134/98 fax 06.5809465
www.consumersforum.it

Roma - 23 ottobre 2008
h 10.00 - 13.00

Rome - the 23rd of October 2008
h 10.00 a.m - 1.00 p.m

Residenza di Ripetta
Via di Ripetta, 231

EUROPA E CONSUMATORI: L'ESPERIENZA DI *CONSUMERS' FORUM*

a cura *Consumers' Forum*

Consumers' Forum è l'unica associazione in Italia che dal 1999 riunisce imprese e consumatori con l'obiettivo di facilitarne il dialogo, promuovere le politiche consumeriste e migliorare la qualità di vita dei cittadini. Fanno parte di **Consumers' Forum** le più importanti associazioni di consumatori, numerose imprese industriali e di servizi, centri di ricerca. L'associazione è luogo di confronto sui temi legati ai diritti dei consumatori e punto di collegamento con il mondo accademico e con le istituzioni pubbliche nazionali e internazionali. Crea tavoli di concertazione, di ricerca e formazione per la diffusione della cultura del consumerismo e favorisce la collaborazione tra aziende e associazioni di consumatori nella ricerca della qualità dei prodotti e dei servizi e nelle procedure di conciliazione delle controversie di consumo.

Obiettivo del workshop “**Europa e Consumatori: l'esperienza di Consumers' Forum**”, promosso da **Consumers' Forum** è di indagare, confrontare e stimolare il dibattito sulla cultura del consumerismo nei principali paesi europei, mappando le più significative rappresentanze dei consumatori e le loro relazioni con le istituzioni, con le imprese e con il resto dell'associazionismo di stampo consumerista, nei paesi di riferimento. Ciò permetterà di capire e valutare l'originale esperienza di **Consumers' Forum** in quanto contenitore stabile e permanente di confronto e dialogo tra le due controparti più significative del consumerismo: le rappresentanze dei consumatori da un parte e le aziende di beni e servizi e le loro rappresentanze dall'altra.

Ne discuteranno rappresentanti istituzionali della Commissione Europea, membri dell'ECCG, rappresentanti di associazioni di consumatori e dirigenti del Ministero dello Sviluppo Economico.

EUROPA E CONSUMATORI: MODELLI DI RELAZIONE E COOPERAZIONE TRA ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI, IMPRESE PUBBLICHE E PRIVATE E ISTITUZIONI NEI PAESI DELL'UNIONE EUROPEA.

a cura di *Libera Università di Lingue e Comunicazione IULM*

La ricerca che anima l'appuntamento promosso da **Consumers' Forum**, dal titolo “*Europa e consumatori: modelli di relazione e cooperazione tra associazioni dei consumatori, imprese pubbliche e private e istituzioni nei Paesi dell'Unione Europea*” si propone di identificare, analizzare e confrontare i modelli e le modalità consolidate (best practices) di dialogo, comunicazione, confronto e interazione tra le organizzazioni e le istituzioni di riferimento che operano nei Paesi dell'Unione Europea a favore della cultura del consumo e della tutela dei consumatori e tra questi e le principali associazioni rappresentative delle imprese pubbliche e private.

I Paesi coinvolti nell'indagine sono venti: Italia, Austria, Belgio, Francia, Germania, Regno Unito, Spagna, Cipro, Danimarca, Finlandia, Grecia, Irlanda, Lussemburgo, Olanda, Bulgaria, Repubblica Ceca, Polonia, Portogallo, Ungheria, Svezia.

In particolare, l'indagine si propone di identificare e analizzare le relazioni e le forme di cooperazione tra le Associazioni dei consumatori operanti nei diversi Paesi oggetto dell'indagine e attori pubblici (Governi nazionali, Governi locali, Enti pubblici) e privati (Associazioni di imprese, Organizzazioni sindacali, ecc...,) per definire una mappatura Paese per Paese della rete di interrelazioni tra rappresentanze dei consumatori e interlocutori istituzionali e privati. L'indagine si propone altresì di identificare e analizzare due fondamentali tipi di iniziative realizzate dalle Associazioni dei consumatori in partnership con i loro interlocutori riguardanti: 1) la tutela dei consumatori sia attraverso la promozione di pratiche pubbliche e di interventi legislativi, sia attraverso il sostegno e l'indirizzo dei consumatori in iniziative individuali o collettive di riconoscimento dei loro diritti; 2) la formazione di una cultura del consumo responsabile, sia attraverso l'educazione a scelte consapevoli e informate sia attraverso la diffusione di informazioni utili o necessarie (sulla qualità e durata dei prodotti, sul rispetto delle garanzie, ecc...).

EUROPE AND CONSUMERS: CONSUMERS' FORUM EXPERIENCE

Realized by Consumers' Forum

introduction

Consumers' Forum is an Italian independent association founded in 1999. The most important Italian consumers' associations, some research societies, many industrial and services enterprises among the most important in Italy, their national representatives and other Italian Institutions take part in it.

Consumers' Forum is indeed a strategic and permanent board in which, from 1999, the two main actors, the representatives of consumers' associations on the one hand and those of industrial and services enterprises on the other, dialogue together to build a significant co-evolution of consumerist policies. The convergence between these two different realities, consumers' associations and industrial and services enterprises, has been realized thanks to the evolution and growth of both. These subjects are equally engaged to achieve products and services quality and to sustain alternative dispute resolutions.

Consumers' Forum works at creating round tables, at fostering research and training activities in order to develop, promote and disseminate the culture of responsible consumption, even thanks to the important technical-scientific know how of universities and research institutes. The final aim is to promote together an evolution of consumerist policies, to improve the quality of citizens life.

The aim of the workshop *Europe and Consumers: Consumers' Forum experience* is to encourage the discussion about consumerism in Europe, particularly as regard best practices of dialogue in European Union States, analyzing experiences of the most important European consumers' associations, their link with institutions and with the main industrial and services enterprises of their countries, and finally comparing them with the original experience of *Consumers' Forum*.

Authoritative discussants of the workshop "**Europe and Consumers: Consumers' Forum experience**" will be institutional representatives of the European Commission, of the European Consumer Consultative Group (ECCG), of consumers' associations and of the Italian Ministry of Economic Development.

EUROPE AND CONSUMERS: RELATIONSHIP AND COOPERATION MODELS AMONG CONSUMERS' ASSOCIATIONS, PUBLIC AND PRIVATE ENTERPRISES AND INSTITUTIONS IN EUROPEAN UNION STATES

Realized by IULM University of Languages and Communication

Consumers' Forum commissioned to IULM University of Languages and Communication, leader institute among the Italian universities focused on communication, a research titled ***Europe and Consumers: relationship and cooperation models among consumers' associations, public and private enterprises and institutions in European Union States*** that will be the starting point of discussion of the workshop "**Europe and Consumers: Consumers' Forum experience**".

The aim of the research is to realize a complete and updated screening of European consumerism and its best practices, analyzing experiences of the most important European consumers' associations, their link with institutions and with the main industrial and services enterprises of their countries, and finally comparing them with the original experience of *Consumers' Forum*. The research will concern the following European Countries: France, Spain, Italy, Finland, Poland, Portugal, Luxembourg, Holland, Bulgaria, Austria, Belgium, Ireland, Sweden, Hungary, Cyprus, Denmark, United Kingdom, Germany, Greece, Czech Republic.

The survey, in particular, intends to identify and analyse existing connections and forms of co-operation among Consumers' Associations that operate in these Countries and public actors (National Governments, Local Governments, Public Administrations), in addition to business ones (Industrial Associations, Labour Unions, etc.), with the aim of charting a map of every State's interaction network connecting consumers' representations and national spokesmen, both private and institutional. Furthermore, the research wants to consider and study two central projects achieved by Consumers' Associations, in partnership with their interlocutors, relating to: 1) the protection of consumers' interests gained both through the promotion of public practices and legislative bills and through consumers' sustenance in order to encourage private and collective initiatives in trying to see their rights finally recognized; 2) the development of a responsible consumer culture, obtained through both the education for conscious and informed choices, and the diffusion of useful advices (about the respect of warranties and the quality or the duration of products, etc...).

Welcome coffee**Apre i lavori****Lorenzo Miozzi**

Presidente Consumers' Forum

Modera**Carlo Pileri**

Presidente Adoc

Ricerca a cura di**Libera Università di Lingue e Comunicazione****IULM**

“Europa e consumatori: modelli di relazione e cooperazione tra associazioni dei consumatori, imprese pubbliche e private e istituzioni nei Paesi dell’Unione Europea”.

Introduce ricerca**Giovanni Puglisi**

Magnifico Rettore della Libera Università di Lingue e Comunicazione IULM

Presenta ricerca**Carlo Antonio Ricciardi**

Preside della Facoltà di Scienze della comunicazione e dello spettacolo della Libera Università di Lingue e Comunicazione IULM

Dibattono**Jacqueline Minor**

Direttore Politiche consumatori – Direzione Salute e Consumatori DG SANCO – Commissione Europea

Pier Virgilio Dastoli

Direttore della Rappresentanza in Italia della Commissione Europea

Anna Bartolini

Rappresentante dell’Italia al Gruppo Europeo Consultivo dei Consumatori presso la Commissione Europea

Gianfrancesco Vecchio

Direttore Generale della Direzione Generale per la Concorrenza e i Consumatori - Ministero dello Sviluppo Economico

Massimiliano Dona

Segretario Generale Unione Nazionale Consumatori

Konstantinos Dagkos

Rappresentante della Grecia al Gruppo Europeo Consultivo dei Consumatori presso la Commissione Europea

Malgorzata Niepokulczycka

Rappresentante della Polonia al Gruppo Europeo Consultivo dei Consumatori presso la Commissione Europea

Sinikka Turunen

Rappresentante della Finlandia al Gruppo Europeo Consultivo dei Consumatori presso la Commissione Europea

Intervengono**Rappresentanti delle associazioni dei consumatori e delle aziende****Light lunch****Welcome coffee****Opening****Lorenzo Miozzi**

Consumers' Forum President

Moderator**Carlo Pileri**

Adoc President

Research realized by**IULM University of Languages and Communication**

“Europe and Consumers: relationship and cooperation models among consumers’ associations, public and private enterprises and institutions in European Union States”.

Research introduced by**Giovanni Puglisi**

Magnificent Chancellor of IULM University of Languages and Communication

Research presented by**Carlo Antonio Ricciardi**

Academic Dean of the Communication & Performance Sciences Faculty, of IULM University of Languages and Communication

C

Comments by
Representatives of consumers’ associations and enterprises.

Light lunch**Speakers****Jacqueline Minor**

Director of Consumer Affairs - Health & Consumers - European Commission

Pier Virgilio Dastoli

Director of the Representation of the European Commission in Italy

Anna Bartolini

Representative of Italy in European Consumer Consultative Group (ECCG)

Gianfrancesco Vecchio

Managing Director of the Competition and Consumers’ Directorate-General – Italian Ministry of Economic Development

Massimiliano Dona

Secretary-General of National Consumers Union

Konstantinos Dagkos

Representative of Greece in European Consumer Consultative Group (ECCG)

Malgorzata Niepokulczycka

Representative of Poland in European Consumer Consultative Group (ECCG)

Sinikka Turunen

Representative of Finland in European Consumer Consultative Group (ECCG)

Comments by**Representatives of consumers’ associations and enterprises.****Light lunch**