



Programma esteso · Prima edizione

EXECUTIVE PROGRAM IN CONSUMER COMPLIANCE

Tutela del consumatore, pratiche commerciali e prevenzione del contenzioso, per chi prende decisioni con effetti diretti sui clienti.

Avvio

Gennaio 2027

Durata

24 ore

Formato

Online, on demand

In collaborazione con

Codacons

Scheda del programma

PROGRAMMA Executive Program in Consumer Compliance	EDIZIONE Prima edizione, avvio gennaio 2027
DURATA 24 ore in 8 moduli	FORMATO Online, on demand, al proprio ritmo
ACCESSO 12 mesi dall'iscrizione, da computer, tablet o smartphone	CERTIFICATO Certificato Executive, cartaceo e digitale verificabile
LINGUA Italiano, con sottotitoli	DOCENTI Avvocati ed esperti del Codacons
VALUTAZIONE 8 test interattivi e una prova finale	QUOTA 1.490 € + IVA a partecipante

Destinatari

Manager e professionisti di medie e grandi imprese che prendono decisioni con effetti diretti sui consumatori.

Legale e compliance

Marketing e comunicazione

Customer care e reclami

Vendite e post-vendita

Relazioni istituzionali

Banche e assicurazioni, energia, telecomunicazioni, trasporti, distribuzione, e-commerce.

Prerequisiti

- **Esperienza in azienda** in un ruolo che incide sul rapporto con i clienti.
- **Nessuna formazione giuridica.** Le basi sono nel primo modulo.
- **Un dispositivo connesso:** computer, tablet o smartphone.

Obiettivi strategici

Il rapporto con il consumatore è diventato una questione di governance. Il programma riunisce in un solo percorso temi che l'impresa oggi affronta separatamente.

01 Ridurre il rischio di sanzioni e contenzioso

Riconoscere prima comunicazioni, contratti e pratiche che portano a reclami, segnalazioni e procedimenti.

02 Proteggere la fiducia dei clienti

Gestire reclami e situazioni critiche con coerenza, prima che diventino un caso pubblico.

03 Allineare le funzioni che parlano al cliente

Criteri comuni per marketing, legale, compliance e customer care su ciò che si comunica e si promette.

04 Gestire reclami e controversie

Conciliazione, mediazione e procedimenti davanti alle Autorità, prima del contenzioso.

05 Costruire un presidio interno

Una mappa dei rischi e procedure di controllo preventivo che restano all'impresa dopo il programma.

Certificato Executive



- **Cartaceo e digitale.** Copia firmata e Open Badge per LinkedIn.
- **Verificabile.** Codice univoco e QR collegati a una pagina pubblica con titolare, programma, data e ore svolte.
- **Cosa riporta.** Nome del partecipante, ore, moduli superati e valutazione finale.
- **Per l'azienda.** La prova della formazione svolta dal team.

Opzioni di finanziamento

Per i team aziendali sono previsti pacchetti da 5 e 10 posti a quota ridotta. Le imprese iscritte a un fondo interprofessionale, come Fondimpresa o Fondirigenti, possono usarlo in autonomia per finanziare la partecipazione, secondo le regole del proprio fondo.

Programma esteso, modulo per modulo

Ciascun modulo diventa accessibile dopo il superamento del test interattivo del modulo precedente. Lezioni e dossier restano consultabili per 12 mesi.

MODULO 1

Fondamenti della tutela dei consumatori

Obiettivo. Conoscere i fondamenti della tutela dei consumatori e il sistema dei codici di settore.

1.1 Fondamenti della tutela dei consumatori e delle microimprese

1.2 Il Codice del Consumo e i codici di settore: TUB, TUF e Codice delle assicurazioni

1.3 Privacy, Regolamento (UE) 2016/679 e leggi istitutive delle Autorità

T Test interattivo di fine modulo

D Dossier con sintesi, schemi e check-list operative

Docente: Esperto in diritto dei consumatori

MODULO 2

Conciliazione, mediazione e Autorità di regolazione

Obiettivo. Conoscere le procedure di conciliazione e di mediazione e l'azione delle Autorità di regolazione.

2.1 Le procedure di conciliazione e di mediazione

2.2 Le Autorità di regolazione del mercato

2.3 Il procedimento davanti alle Autorità

T Test interattivo di fine modulo

D Dossier con sintesi, schemi e check-list operative

Docente: Esperto in conciliazione e procedimenti davanti alle Autorità

MODULO 3

Qualità del servizio e associazioni dei consumatori

Obiettivo. Misurare e comunicare la qualità del servizio e costruire rapporti con le associazioni dei consumatori.

- 3.1 Carte dei servizi e bilanci sociali
- 3.2 Metodi d'indagine sulla soddisfazione dei consumatori
- 3.3 Modelli di collaborazione tra aziende e associazioni dei consumatori
- T Test interattivo di fine modulo
- D Dossier con sintesi, schemi e check-list operative

Docente: Esperto in qualità dei servizi e rapporti con le associazioni

MODULO 4

Concorrenza e servizi finanziari

Obiettivo. Leggere il rapporto tra concorrenza e tutela del consumatore nei contratti bancari, finanziari e assicurativi.

- 4.1 Gli osservatori privati sulla concorrenza
- 4.2 Contratti bancari e finanziari
- 4.3 Contratti assicurativi
- T Test interattivo di fine modulo
- D Dossier con sintesi, schemi e check-list operative

Docente: Esperto in concorrenza e servizi bancari, finanziari e assicurativi

MODULO 5

Sanità e servizi universali

Obiettivo. Conoscere la tutela dei pazienti e le regole dei servizi universali liberalizzati.

- 5.1 La tutela dei pazienti nella sanità: normativa di settore e responsabilità medica
- 5.2 Conflitti di interesse tra case farmaceutiche e operatori sanitari
- 5.3 Concorrenza, liberalizzazioni e servizi universali: telefonia, trasporti, servizi postali, energia, gas e rinnovabili
- T Test interattivo di fine modulo
- D Dossier con sintesi, schemi e check-list operative

Docente: Esperto in tutela dei pazienti e servizi di pubblica utilità

MODULO 6

Pratiche commerciali scorrette e sicurezza

Obiettivo. Riconoscere le pratiche commerciali scorrette e i presidi di sicurezza nei settori complessi.

- 6.1 Concorrenza e pratiche commerciali scorrette
- 6.2 La sicurezza nei settori complessi: trasporti e alimentazione
- 6.3 La sicurezza nei settori complessi: tabacco e gioco
- T Test interattivo di fine modulo
- D Dossier con sintesi, schemi e check-list operative

Docente: Avvocato esperto di pratiche commerciali e sicurezza dei prodotti

MODULO 7

Comunicazione, social media e informazione

Obiettivo. Gestire comunicazione pubblicitaria, social media, informazione ed etichettatura.

- 7.1 I social media e il ruolo del consumatore «sovrano»
- 7.2 La comunicazione pubblicitaria: strategie, tecniche e uso dei bias
- 7.3 Diritto all'informazione ed etichettatura: profili giuridici e aziendali
- T Test interattivo di fine modulo
- D Dossier con sintesi, schemi e check-list operative

Docente: Esperto in comunicazione, social media ed etichettatura

MODULO 8

Contratti dei consumatori e accesso alla giustizia

Obiettivo. Gestire i contratti dei consumatori e il rischio di azioni individuali e collettive.

- 8.1 I contratti dei consumatori: clausole vessatorie, rimedi e tutela amministrativa
- 8.2 Le associazioni dei consumatori, il CNCU e i difensori civici
- 8.3 Azioni inibitorie, azioni di responsabilità, class action e azioni collettive
- T Test interattivo di fine modulo
- D Dossier con sintesi, schemi e check-list operative

Docente: Avvocato esperto di contratti dei consumatori e azioni collettive

CHIUSURA

Prova finale e rilascio del certificato

Prova finale. 30 domande a scelta multipla sui contenuti degli otto moduli e un caso integrato che richiede di applicare insieme le competenze dell'intero programma.

Fonti normative di riferimento

- Codice del Consumo, D.Lgs. 206/2005
- Testo Unico Bancario, D.Lgs. 385/1993
- Testo Unico della Finanza, D.Lgs. 58/1998
- Codice delle assicurazioni private, D.Lgs. 209/2005
- Regolamento (UE) 2016/679 e Codice della privacy, D.Lgs. 196/2003
- D.Lgs. 28/2010 sulla mediazione civile e commerciale
- Direttiva 93/13/CEE sulle clausole abusive
- Direttiva 2005/29/CE sulle pratiche commerciali sleali
- Regolamento (UE) 1169/2011 sull'informazione alimentare ai consumatori
- Legge 24/2017 sulla responsabilità sanitaria
- Regolamento (UE) 2023/988 sulla sicurezza generale dei prodotti
- Direttiva (UE) 2020/1828 e D.Lgs. 28/2023 sulle azioni rappresentative

Metodologie didattiche

Il programma applica il Metodo MATCHA: dalla lezione alla decisione, dalla decisione al lavoro di ogni giorno.

Lezioni

24 lezioni video in capitoli brevi, tenute da avvocati ed esperti del Codacons.

Casi

Un caso di approfondimento per modulo, letto con gli occhi di chi deve decidere.

Test interattivi

Da 4 a 6 decisioni in sequenza, ognuna con effetti sulle successive, con il commento del docente dopo ogni scelta.

Dossier

Un dossier scaricabile per modulo, con sintesi, schemi e check-list da usare in azienda il giorno dopo.

Al termine del programma

I risultati di apprendimento attesi, verificati nei test interattivi e nella prova finale.

CONOSCENZA E COMPRENSIONE

Conosce le regole su comunicazione commerciale, contratti, servizi finanziari, sicurezza dei prodotti e reclami, e le autorità che le applicano.

AUTONOMIA DI GIUDIZIO

Decide nelle situazioni critiche bilanciando rischio, fiducia dei clienti e costo.

CAPACITÀ DI PRESIDIO

Costruisce in azienda una mappa dei rischi e un sistema di prevenzione del contenzioso.

CAPACITÀ DI APPLICARE

Valuta messaggi, claim e contratti prima che escano e imposta vendita e assistenza su standard misurabili.

ABILITÀ COMUNICATIVE

Parla con clienti, associazioni, autorità e funzioni interne in modo chiaro, anche nelle crisi.

Valutazione delle competenze

Si avanza solo dimostrando di saper decidere: ogni scelta è misurata su rischio, fiducia dei clienti e costo.

80%

Test interattivo di fine modulo

Con almeno l'80% si passa al modulo successivo, altrimenti si ripete su una variante del caso.

70%

Prova finale

30 domande e un caso integrato.
Si supera con almeno il 70%.

9 su 9

Rilascio del certificato

Il Certificato Executive si ottiene superando gli otto test interattivi e la prova finale.

Quota e iscrizione

1.490 € + IVA a partecipante

Comprende lezioni, dossier, test interattivi, prova finale, Certificato Executive e accesso ai contenuti per 12 mesi. Per i privati 1.817,80 € IVA inclusa.

Informazioni e iscrizioni

Scheda completa con quote e condizioni per le aziende, e avviso all'apertura delle iscrizioni.

iscrizioni@matchaexecutivelab.it

Programma soggetto ad aggiornamenti. Condizioni generali di iscrizione e recesso su matchaexecutivelab.it.