

# DIRITTI & CONSUMI

MENSILE DEL MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

DIRETTORE RESPONSABILE ANTONIO LONGO REDAZIONE SILVIA BIASOTTO, FRANCESCA MARRAS, LIVIA ZOLLO, FRANCESCO LUONGO  
PROGETTO GRAFICO LUNA PINI SEDE E REDAZIONE VIALE CARLO FELICE, 103 00185 ROMA TEL. 06 4881891 E-MAIL [dirittieconsumi@mdc.it](mailto:dirittieconsumi@mdc.it)  
STAMPA SOCIETA' TIPOGRAFICA ITALIA A.R.L. FINITO DI STAMPARE IL 28/06/2016

## L'EDITORIALE

di Antonio Longo - Presidente MDC

Tempi duri per le istituzioni. I cittadini sono stanchi delle inefficienze e disuguaglianze, nauseati dagli scandali, desiderosi di cambiamenti importanti che restituiscano un senso allo stare insieme, allo Stato nel senso più altro del termine, ai servizi pubblici, alla Pubblica Amministrazione.

Eppure c'è ancora tanta voglia di partecipazione, di protagonismo civico, di dialogo e confronto. Pensiamo a fenomeni come **Retake**, la rete di volontari che si dedicano al decoro urbano, alla pulizia delle città, alla rimozione di tutto ciò che deturpa i nostri palazzi, le nostre strade, le nostre città. Oppure pensiamo ad un illustre personaggio scomparso di recente, **Marco Pannella**, con il suo impegno per i diritti dei carcerati, dei disabili, dei rom; per i diritti di chi viene emarginato per la sua sessualità "diversa" o di chi vuole porre fine liberamente alla sua esistenza divenuta insopportabile per malattia fisica o dell'anima.

Come associazione di cittadini-consumatori che si basa soprattutto sul volontariato di centinaia di persone in tutto il Paese e a tutela di chi è in difficoltà nella vita di ogni giorno, anche il **Movimento difesa del cittadino** è pienamente dentro questo panorama di una cittadinanza stanca e arrabbiata; una architettura istituzionale sempre più inadeguata rispetto alle accresciute e nuove esigenze delle persone, delle famiglie e delle imprese; un sistema giuridico-processuale con gravissimi ritardi; un complesso di utilities molto lontane dagli utenti.

Ci siamo posti questi problemi, chiedendoci **cosa possiamo fare** per essere sempre più all'altezza delle attese dei nostri soci e di tutti i cittadini, che guardano alle associazioni spesso come ultima spiaggia prima della "disperazione" o della rassegnazione.

Per questo siamo partiti qualche mese fa con un nuovo progetto **#E-consumer**, che punta all'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche, internet anzitutto, per alleviare quei disagi, per dare risposte adeguate nelle situazioni problematiche quotidiane. Un nuovo sito, la possibilità di fare la conciliazione online direttamente con molte aziende di servizi, un Osservatorio sul commercio elettronico, una App per segnalare i disservizi: ecco alcune delle novità che stiamo offrendo ai nostri soci e a tutti i cittadini. Abbiamo molta fiducia in questi strumenti, che ci avvicineranno di più ai cittadini, utilizzando le nuove tecnologie informatiche e alleggerendo il "peso" di chi ha un problema da risolvere.

**Ci attendiamo una risposta forte da parte dei consumatori**, che potranno segnalarci ovviamente insufficienze e carenze, possibili miglioramenti da apportare, nuovi servizi da attivare.

A fine anno MDC festeggerà con un congresso straordinario i 30 di vita, riprendendo in mano quello slogan straordinario con cui Giorgio Ruffolo lanciò la proposta di un movimento per la difesa del cittadino (Micromega, 4/86): "Aux armes, les citoyens!".

Noi ci siamo. E voi?

## E-CONSUMER Nuovi servizi gratuiti con il progetto E-Consumer. Insediato anche l'Osservatorio Nazionale sull'e-commerce

È partito a dicembre 2015 il progetto **#E-Consumer**, promosso da **Movimento Difesa del Cittadino**, **Codacons** e **Associazione Utenti servizi radiotelevisivi**. Il progetto è nato con l'idea di favorire il rapporto di fiducia tra i consumatori e il web, con particolare riguardo al commercio elettronico, in linea con l'orientamento europeo. Infatti con l'**Agenda Digitale** l'Unione Europea intende porre l'economia digitale al centro dello sviluppo della società e dell'industria europea, per favorire e facilitare l'acquisto e la vendita di prodotti su internet a livello internazionale.

#E-CONSUMER

continua a pag. 2

# Nuovi servizi gratuiti con il progetto E-Consumer Insediato anche l'Osservatorio Nazionale sull'e-commerce

di Francesca Marras

È partito a dicembre 2015 il progetto **#E-Consumer**, promosso da **Movimento Difesa del Cittadino**, **Codacons** e **Associazione Utenti servizi radiotelevisivi**. Il progetto è nato con l'idea di favorire il rapporto di fiducia tra i consumatori e il web, con particolare riguardo al commercio elettronico, in linea con l'orientamento europeo. Infatti con l'**Agenda Digitale** l'Unione Europea intende porre l'economia digitale al centro dello sviluppo della società e dell'industria europea, per favorire e facilitare l'acquisto e la vendita di prodotti su internet a livello internazionale.

Non solo la promozione dell'economia digitale e dell'uso delle nuove tecnologie per accedere al mercato, ma anche informazione, sensibilizzazione e assistenza ai cittadini tra gli obiettivi di **#E-Consumer**, con particolare riguardo ai casi di abuso e frode e alla risoluzione alternativa delle controversie. Il progetto si propone, infatti, di supportare i consumatori nell'acquisizione di conoscenze su aspetti importanti legati all'e-commerce, come la protezione dei dati personali, la cybersicurezza, nonché sugli aspetti normativi e sui mezzi di tutela di cui i cittadini dispongono in caso di truffa online.

Il progetto prevede, in particolare, attività di informazione e formazione rivolte ai cittadini, attraverso l'uso dei **canali social associativi** - Facebook, Twitter, YouTube -, tramite la realizzazione di giornate studio sui temi legati all'e-commerce e con la divulgazione di guide inerenti alla tutela della privacy, alla sicurezza degli acquisti e all'orientamento sulle nuove offerte webTv, che possano supportare i cittadini negli acquisti online e le imprese stesse nello sviluppo di una strategia di mercato che garantisca trasparenza ai consumatori. Inoltre vengono offerti servizi gratuiti che permettono di inviare segnalazioni sui casi di frode e di ricevere assistenza, attraverso sportelli online gestiti dagli esperti di **MDC** e **Codacons** e tramite la **piattaforma web raggiungibile dal sito del Movimento Difesa del Cittadino [www.difesadelcittadino.it](http://www.difesadelcittadino.it)**.

La **piattaforma** fornisce ai cittadini l'accesso ai canali gratuiti di assistenza e la possibilità di inviare segnalazioni, reclami e conciliazioni alle aziende di telecomunicazioni, energia, consegna merci, assicurazioni e banche. **Il sito è visualizzabile anche da tablet e smartphone e dispone di uno speciale modulo di accesso per non vedenti**. I consumatori possono ricevere, quindi, assistenza nell'apertura di **procedure di risoluzione extragiudiziale** del contenzioso di consumo, un metodo alternativo di risoluzione delle controversie che il progetto intende rafforzare, anche migliorando le competenze degli esperti incaricati di gestire gli sportelli di assistenza territoriali di **MDC** e **Codacons**. Si darà così attuazione al **Dlgs 130/2015 – ADR e regolamento ODR**.



Importante novità lanciata da **#E-Consumer** è l'**App**, scaricabile tramite un QR Code, che permette ai cittadini di inviare reclami e segnalazioni direttamente alle aziende e di avviare un collegamento con la piattaforma web dedicata all'assistenza per aprire una conciliazione paritetica.

Una fondamentale attività di monitoraggio sarà svolta dall'**Osservatorio Nazionale sull'e-commerce**, costituito da un team di esperti in materia, che avrà il compito di osservare l'andamento del mercato digitale in Italia, comparandolo con quello internazionale. Si occuperà, in particolare, di monitorare i nuovi trend, i modelli di business, ma soprattutto le proposte contrattuali, le forme di pubblicità e di marketing, con particolare riguardo alle offerte di canali Web e WebTV, quali Sky, Netflix, ect. .

Lo scorso **24 maggio** si è tenuto, presso l'**Agcom**, il **primo incontro dell'Osservatorio**, un'occasione per conoscersi meglio e per presentare quello che sarà il futuro lavoro del gruppo e il personale contributo che ciascun membro del team potrà offrire. Erano presenti **Antonio Longo** (Presidente del Movimento Difesa del Cittadino), **Francesco Luongo** (Vicepresidente del Movimento Difesa del Cittadino), **Livia Zollo** (Movimento Difesa del Cittadino), **Federico Flaviano** (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni), **Fulvio Sarzana** (Avvocato), **Giulia Ceriani** (Baba - Istituto specializzato in ricerche di mercato e analisi di scenario), **Dario Noschese** (Associazione Utenti Servizi Radiotelevisivi), **Gianluca Di Ascenzo** (Codacons), **Annamaria Colucci** (Avvocato) e **Oreste Calliano** (Università di Torino).

Come ha affermato **Francesco Luongo** nel suo intervento di apertura, particolare attenzione sarà rivolta alla nuova immagine del **“consumatore”**: nell'era digitale emergono nuove forme di mercato che fanno nascere nuove esigenze e necessità nei suoi attori, cambiandone il comportamento. In primo luogo, quindi, occorre rivolgere gli studi alla figura del nuovo consumatore, al fine di individuarne il profilo e le tutele di cui necessita in questo momento di forte cambiamento. Fondamentale in questa operazione sarà il coinvolgimento delle Associazioni dei Consumatori, a garanzia dei diritti dei cittadini-consumatori, mentre compito delle imprese sarà anche quello di rendere meno complicati i device, facilitando così il passaggio all'uso delle nuove tecnologie. **Luongo** riferisce alcuni **dati sull'uso di internet e delle tecnologie in Italia**, dove **“solo il 56% della popolazione naviga regolarmente in internet. La media è del 72%. Ma soprattutto ciò che manca in Italia sono le skills digitali. In Italia il 61% degli individui nella fascia compresa tra i 16 e i 74 anni possiede un livello di skills ICT basso (21%) o nullo (40%)”**. Quindi, continua **Luongo**, **“ci troviamo davanti a un quasi analfabetismo funzionale in relazione all'utilizzo di internet. Il 40% degli italiani non possiede un computer”**.

Era digitale non significa solo nuove tecnologie e nuove modalità di acquisto, ma anche nuovo modo di comunicare. **“La Rete oggi viene utilizzata anche per comunicare emozioni e immagini”** e su questo pone l'accento **Calliano**, secondo cui ci troviamo davanti a un **nuovo rapporto tra consumatori e innovazione**, all'interno di una società dell'informazione che sta diventando sempre più complessa e che ci pone davanti a importanti cambiamenti.

Il lavoro dell'**Osservatorio** non si baserà solamente su un'analisi di tipo **“quantitativo”**: **Giulia Ceriani**, che con **Baba** conduce un osservatorio dedicato all'innovazione e al monitoraggio dell'innovazione su 12 Paesi e su 9 categorie di mercato, intende offrire al progetto **#E-Consumer** un **contributo qualitativo**, con particolare riguardo al settore marketing e comunicazione, soprattutto in relazione a tutela e rispetto della privacy.

Particolare attenzione, afferma **Colucci**, sarà data anche agli aspetti normativi legati al commercio elettronico. Saranno oggetto di analisi gli aspetti legati alla tutela processuale del consumatore nei confronti delle imprese e le innovazioni legislative in materia, compresi i **metodi di risoluzione alternativa delle controversie**. In questo ambito un ruolo importante spetta sicuramente alle Associazioni dei Consumatori, con riguardo all'informazione su strumenti come la **“conciliazione”** rivolta ai cittadini-consumatori, spesso poco attenti alle condizioni contrattuali che sottoscrivono al momento della contrattazione online. **L'Osservatorio** dovrà, inoltre, monitorare gli aspetti relativi alla trasparenza degli organismi preposti al controllo del **settore e-commerce**.

Nell'era del commercio elettronico nascono nuove figure di consumatori, di cui parla **Sarzana** in conclusione dell'incontro; tra queste emerge quella del cosiddetto **“prosumer”**, ossia il consumatore che è esso stesso produttore di contenuti.

Oggi più che mai, infatti, il cittadino stesso è coinvolto nella produzione di contenuti che entrano poi a fare parte del mercato; a questo proposito l'Avvocato evidenzia la necessità di riflettere anche su forme di regolamentazione che possano includere la diffusione di questo fenomeno.



# Diario digitale, la festa di fine anno per un web sicuro

di Marco Dal Poz

Un incontro per rivivere l'anno scolastico che volge al termine e per scrivere la prima pagina del **Back to School**. Questo è **"Diario Digitale"**, l'appuntamento organizzato da **Generazioni Connesse e Programma il Futuro a Roma, il 7 giugno**, presso la suggestiva location dell'**Aranciera di San Sisto**, per un dibattito all'insegna di due importanti esperienze digitali: coding e sicurezza in Rete.

Un pomeriggio speciale, con gli "amivederci 2.0" del **Ministro dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, Stefania Giannini**, del **Sottosegretario al Miur, Gabriele Toccafondi** che ha premiato le 34 scuole vincitrici del concorso Codi-Amo. Ai ragazzi è stato chiesto di realizzare storie, giochi e grafica con la programmazione.

Hanno partecipato 790 scuole producendo oltre 1.800 elaborati (964 dalla scuola primaria, 714 dalla secondaria di I grado, 150 dalla secondaria di II grado).

Per il Ministro **Stefania Giannini**: *"Con il Piano Nazionale Scuola Digitale abbiamo avviato un cambiamento culturale importante nella nostra scuola. Il digitale non è più solo lavagne interattive e apparecchi tecnologici, ma uno strumento per rinnovare profondamente la didattica e renderla più attrattiva per i ragazzi usando metodi e linguaggi vicini alle loro sensibilità. Abbiamo lanciato il piano ad ottobre, oltre il 65% delle azioni previste sono già partite insieme a 350 milioni di finanziamenti.*



*Siamo molto soddisfatti così come siamo felici del fatto che in due anni di sperimentazione oltre 1 milione di studenti in tutta Italia è stato coinvolto in attività di programmazione informatica".*

Un apprezzamento particolare anche al progetto **Generazioni Connesse**: *"Importanti sono anche i risultati dell'attività di Generazioni Connesse, progetto attraverso il quale il Ministero e i partner che lavorano con noi raggiungono ogni anno migliaia di ragazzi e genitori aiutandoli a comprendere meglio i rischi che si corrono in Rete e guidandoli all'uso consapevole delle nuove tecnologie".*

L'iniziativa si è svolta nell'ambito di un'altra iniziativa del **Miur, "Programma il Futuro"** il progetto lanciato a settembre 2014 e realizzato grazie alla collaborazione tra il **MIUR** e il **CINI** (Consorzio Interuniversitario Nazionale per l'Informatica) per introdurre tra i banchi di scuola i primi rudimenti della cultura informatica in maniera semplice, divertente e accessibile. Oltre 1.000.000 di studenti hanno svolto attività di #coding, esercitandosi nel pensiero computazionale, facendo registrare un incremento del 235% rispetto al primo anno di progetto a riprova del grande interesse di insegnanti e studenti agli aspetti culturali della programmazione informatica, con il coinvolgimento di 4.448 scuole, 54.010 classi e 13.998 insegnanti. In totale sono 8.654.100 le Ore del Codice svolte, con una media di 8,48 ore ad alunno. In soli due anni il progetto, la cui adesione è lasciata alla libera scelta delle scuole, si è diffuso nel 15% del sistema scolastico italiano ed attira in ugual misura ragazze e ragazzi.



# Ecolife, Giornata sulla comunicazione ambientale

di Silvia Biasotto

Si è svolta lo scorso 19 maggio 2016, presso la sala conferenze della libreria asSaggi di Roma, zona S. Lorenzo, la prima delle due giornate sulla comunicazione ambientale programmate all'interno del progetto EcoLife.

L'evento è stato organizzato in collaborazione con la "Scuola Sperimentale di Comunicazione della Scienza" della libreria asSaggi di Roma, un corso annuale che vede la partecipazione di 20 giovani scienziati in formazione (studenti, dottorandi o giovani ricercatori) che, oltre ad occuparsi di ricerca scientifica, hanno interesse nei confronti delle tematiche riguardanti la comunicazione della scienza.

L'evento è cominciato nella sessione mattutina con una tavola rotonda intitolata "Appunti per una buona comunicazione ambientale" e che ha visto la partecipazione, in qualità di relatori, di: Giancarlo Sturloni, esperto di comunicazione ambientale e responsabile comunicazione progetti Greenpeace Italia; Leonardo Berlen, esperto di informazione e comunicazione nel settore energetico-ambientale e responsabile redazione QualEnergia.it; Nicola Corona di Legambiente e Coordinatore progetto europeo EcoLife. La tavola rotonda è stata introdotta e moderata da Alessandra Tedeschi di DeepBlue srl e del progetto EcoLife.

La tavola rotonda ha avuto lo scopo di discutere, e quindi formare, gli studenti sulle problematiche riguardanti la comunicazione del rischio ambientale, in particolare sui problemi che si incontrano in questo ambito e su quali strategie attuare per poterli superare. Si è discusso inoltre di come è cambiata la comunicazione con l'avvento di internet e dei social network. Infine, sono state portate come esempio alcune campagne di comunicazione particolarmente efficaci.

La giornata è poi proseguita con la sessione pomeridiana che è stata aperta dalle "Linee guida per una buona comunicazione ambientale", nella quale Francesco Ruscito (Legambiente ed EcoLife) e Enrico Facci (AzeroCO2 ed EcoLife) hanno parlato dell'approccio comunicativo utilizzato dal progetto EcoLife. In particolare ci si è soffermati sulla scelta dei target e sugli strumenti realizzati per comunicare con essi.

Successivamente si è aperta la sessione di workshop. I partecipanti sono stati suddivisi in 3 gruppi e a ciascuno è stato assegnato uno fra i seguenti temi: biodiversità, energie rinnovabili ed efficienza energetica, rifiuti e raccolta differenziata. Per ognuno di questi temi è stato fornito del materiale di approfondimento da cui poter estrarre informazioni e dati statistici. L'obiettivo di ciascun gruppo era quello di immaginare la struttura di una possibile campagna di comunicazione sul tema assegnato.



**GIOVEDÌ 19 MAGGIO ORE 11**

**APPUNTI PER UNA BUONA COMUNICAZIONE AMBIENTALE**



**LEONARDO BERLEN**  
esperto di informazione e comunicazione nel settore energetico-ambientale. Responsabile redazione QualEnergia.it

**NICOLA CORONA**  
Legambiente, Coordinatore progetto europeo EcoLife

**GIANCARLO STURLONI**  
esperto di comunicazione ambientale. Responsabile comunicazione progetti Greenpeace Italia

ORGANIZZANO:



## Alimentazione sostenibile, l'evento della LocalCommunity MDC Siena

Centralità dell'alimentazione sostenibile nella vita quotidiana; problemi alimentari scaturiti da una perdita del legame con la stagionalità e la territorialità del cibo; reperibilità del cibo e legame con la nutrizione; spreco alimentare legato ad un errato approvvigionamento; riutilizzo del cibo avanzato. Questi i temi dell'evento L'Ecologia nel Piatto, organizzato, lo scorso 19 maggio, dal Movimento Difesa del Cittadino - Siena con la partecipazione del Comitato mensa scuola di Poggibonsi e Comitato Genitori Bellavista, il Circolo di Legambiente Siena, l'Az. Agricola Le Querce e l'Az. Agricola Goddi Farina. L'iniziativa si è svolta nell'ambito del progetto europeo EcoLife, cofinanziato dal programma di finanziamento LIFE+ 2012 Informazione e Comunicazione della Commissione Europea e coordinato da Legambiente.



## Cibo ed emissioni di CO<sub>2</sub>, i consigli di EcoLife

### Ridurre il mio consumo di carne

Ipotesi: sostituire una portata di carne di manzo a settimana con verdura dell'orto; sostituire un pasto di 150 g di carne di bovino con vegetali dell'orto. Costo medio carne bovina: 20€/kg Risparmio stimato in un anno: circa 156 euro / 530 Kg CO<sub>2</sub> equivalenti.

### Ridurre il consumo di cibi eccessivamente elaborati come i surgelati

Ipotesi: una famiglia media (di 3 persone) consuma circa 30 kg di prodotti congelati/anno (dato fortemente soggetto a variabili come la provenienza geografica, l'età ecc.), con una spesa di circa 186 €/anno. La produzione di circa 30 kg di prodotti surgelati (più facile da calcolare rispetto ai prodotti "eccessivamente elaborati") peserà circa 390 kg di CO<sub>2</sub> (considerando trasporto, produzione e refrigeramento). Risparmio stimato in un anno: circa 186 euro / 390 Kg CO<sub>2</sub> equivalenti (dato calcolato su i dati ufficiali dell'IIAS - Istituto Italiano Alimenti Surgelati).

### Acquistare prodotti locali e diventare "locavori"

Partendo dai dati FAO, che dicono che una famiglia italiana di 3 persone consuma mediamente 400 gr di frutta e verdura al giorno, in un anno sono 146 kg (con un prezzo di circa 2.2 €/kg).

Analizzando una spesa di circa 360 €/anno di generi alimentari ortofrutticoli, vengono prodotti mediamente più di 1000 kg di CO<sub>2</sub> equivalente (considerando tutto il ciclo di vita/trasporto).

Ipotizziamo che circa 2/5 di questi prodotti vengano acquistati tramite Gas o da produttori che coltivano entro i 50 km dal punto di consumo. Da queste considerazioni, traiamo che in un anno si risparmiamo circa 120 € e circa 350 kg di CO<sub>2</sub>.

# “Dieselgate”: l'Antitrust mette in stato d'accusa la Volkswagen grazie all'esposto del Movimento Difesa del Cittadino

di Francesca Marras



Le indagini dell'Antitrust sul **caso Volkswagen** sono volte al termine, con soddisfazione del **Movimento Difesa del Cittadino**. Secondo l'Autorità, infatti, **“la commercializzazione e la pubblicità di autoveicoli con caratteristiche qualitative e classe di emissione inquinante, nella realtà inferiori ai valori dichiarati, concretizza una violazione del Codice del Consumo ai danni dei consumatori”**.

Lo scorso settembre 2015 era scoppiato lo scandalo “Dieselgate” in seguito all'ammissione di Volkswagen, che aveva dichiarato di aver aggirato le normative sugli standard ambientali per la riduzione delle emissioni di gas attraverso l'installazione di un particolare software (defeat device) in alcuni modelli di auto. Questo sistema era in grado di rilevare quando i veicoli erano sottoposti ai test di controllo sulle emissioni di gas e di manipolare il funzionamento del motore, consentendo una importante riduzione delle emissioni rispetto a quelle prodotte normalmente su strada.

**MDC** si era occupato del caso fin dall'inizio della vicenda. Era stata, infatti, la prima associazione ad essersi rivolta all'Antitrust, depositando un ricorso presso l'Autorità a fine settembre 2015, per richiedere la sospensione preventiva delle vendite dei modelli di auto Volkswagen coinvolti dallo scandalo in Italia, e l'unica ad essersi rivolta alla Procura di Verona, sede di Volkswagen Italia Group, presentando un esposto per verificare l'ipotesi di reato di **frode in commercio e disastro ambientale**. Grazie a questo esposto, la Procura aveva intrapreso un'azione giudiziaria contro la casa automobilistica, per **“pratica commerciale scorretta”**.

L'ente certificatore tedesco **KBA** ha stabilito che il sistema di riciclo dei gas di scarico **EGR**, installato nei **motori diesel EA 189 Euro 5 del Gruppo Volkswagen**, costituisce un impianto di manipolazione vietato ai sensi della normativa comunitaria sulle omologazioni. E proprio questo dato avrebbe contribuito a

confermare la presenza dell'illecito.

Si ricorda, infatti, che “la certificazione della rispondenza delle omologazioni dei veicoli, compresa la verifica della rispondenza alle emissioni inquinanti, sono emesse sulla base della normativa comunitaria **Direttiva Quadro 2007/46**, inerente le procedure e le verifiche di tutti i veicoli”.

Una condotta scorretta che ha danneggiato non solo l'immagine della Volkswagen, ma anche e in particolar modo i **consumatori**, che hanno acquistato un prodotto con caratteristiche diverse da quelle garantite dall'azienda, e **l'ambiente**, in quanto i veicoli inquinano più di quanto dichiarato.

Secondo **MDC** il comportamento della casa automobilistica tedesca avrebbe indotto i consumatori ad acquistare i propri veicoli con l'inganno, in quanto inconsapevoli delle reali caratteristiche del prodotto. Posto che i clienti di Volkswagen, se fossero stati in possesso delle informazioni corrette, non avrebbero scelto i modelli manipolati, venduti tra l'altro a un costo molto elevato, **“la condotta della Volkswagen appare pertanto contraria alla diligenza professionale ed idonea a falsare in maniera rilevante il comportamento economico dei consumatori”**.

E sono i consumatori stessi a confermare, nelle denunce agli atti del procedimento, che non avrebbero mai acquistato quei veicoli sapendo che al suo interno era stato installato un software manomesso.

Il **Movimento Difesa del Cittadino** continuerà a seguire la **vicenda Volkswagen** e auspica che dal **tavolo aperto dall'azienda con alcune associazioni dei consumatori** si possa raggiungere un accordo transattivo con le migliaia di persone che avevano acquistato i veicoli manipolati in Italia.



## Fai il servizio civile in MDC!

C'è tempo fino al **30 Giugno alle ore 14.00** per partecipare al nostro progetto di **Servizio Civile - CITTADINI CONNESSI** - realizzato insieme al promotore **Arci Servizio Civile Roma**.

Obiettivo generale del progetto è rispondere ai sempre maggiori bisogni di assistenza specializzata e tutela dei diritti dei consumatori e dare quindi la possibilità ai cittadini di essere informati su opportunità, novità legislative e diritti dei cittadini-consumatori.

Per contribuire al raggiungimento dell'obiettivo generale MDC coinvolgerà **4 giovani** nelle seguenti attività:

- **2 volontari** saranno coinvolti nelle attività dell'**Area Assistenza Utenti**: implementeranno il **Desk Office per l'assistenza Utenti** per la risposta ai quesiti dei cittadini-consumatori, gestiranno i contatti tramite **numero verde e e-mail**. Nello specifico il loro lavoro consisterà **nell'accogliere i cittadini, ascoltarne le problematiche, fornire una prima informazione e indirizzare all'esperto legale o alla sede più adatta alla risoluzione dei problemi**.
- **2 volontari** saranno invece inseriti nelle altre **3 aree: Comunicazione, Studi e Ricerche e Organizzazione/progetti**. I volontari supporteranno l'**Ufficio comunicazione di MDC** nei contatti con i media, nella redazione e invio di comunicati stampa e nella realizzazione di conferenze stampa. Inoltre i volontari collaboreranno alla produzione dei contenuti web per il sito e alla progettazione/realizzazione di campagne di advertising sui social media. Per quanto riguarda l'**area Progetti** i volontari saranno impegnati nel monitorare i bandi proposti dagli enti partecipando alla stesura delle iniziative e/o progetti; particolare attenzione sarà rivolta all'acquisizione di competenze nella **progettazione europea**. Parteciperanno, inoltre, alla realizzazione delle attività e al monitoraggio delle stesse. I volontari collaboreranno ad attività **raccolta ed elaborazione di dati statistici e redazione rapporti e dossier tematici** familiarizzando con gli strumenti metodologici e l'archivio dei dati.

**Tutti e 4 i volontari saranno impegnati nella preparazione e realizzazione di eventi associativi**. Saranno quindi coinvolti attivamente in occasione di eventi e collaboreranno nell'attività di divulgazione e informazione.

Il progetto si svolgerà nella **sede di MDC, in via Carlo Felice 103, dal 12/09/2016 al 11/09/2017**.

## MDC NEWS

### MDC GROSSETO

#### Mdc Grosseto ed Equitalia, per velocizzare le pratiche dei cittadini

Siglata la convenzione tra Equitalia Centro, la società che si occupa della riscossione delle imposte, e Mdc Grosseto, il Movimento difesa del cittadino. Da oggi, infatti, **grazie all'accordo i soci Mdc (i non soci posso fare la tessera) potranno chiedere di consultare la propria posizione fiscale presso Equitalia, oltre ad altre attività, direttamente tramite lo sportello Mdc**. Ciò semplifica la vita del contribuente e consente anche di avanzare richieste prive di errori, con l'assistenza di Mdc, che renderanno più rapido l'iter della pratica e quindi la risposta di Equitalia. Nei casi più complessi si potranno anche proporre dei quesiti ed attendere la risposta.

“Grazie a questa convenzione – ha spiegato **Roberto Vannetti, presidente Mdc Grosseto** – i soci Mdc potranno richiedere, attraverso il nostro sportello, informazioni sulla propria situazione debitoria, richiedere copia delle cartelle a proprio carico, chiedere rateizzazioni e informazioni su ipoteche e fermi amministrativi, richiedere sospensioni amministrative e nei casi più complessi, proporre quesiti. Chi vorrà potrà anche richiedere consulenze e supporto negli adempimenti fiscali in modo da evitare errori e quindi velocizzare la pratica da parte di Equitalia, a tutto vantaggio della chiarezza”.

**Il Movimento difesa del cittadino (Mdc) è un'associazione di consumatori che si occupa della difesa dei diritti dei cittadini**. È attiva a Grosseto dal 2004 ed è indipendente da partiti e sindacati, avendo anche l'obiettivo di promuovere la tutela dei consumatori, informandoli e dotandoli di strumenti giuridici di autodifesa anche tramite la consulenza di esperti. La sede Mdc Grosseto si trova nel Centro nazionale “Il Girasole” di Legambiente, nell'ex Enaoli di Rispecchia, ed è aperta il martedì dalle 10 alle 13 e il giovedì dalle 15 alle 18.



**UN FUTURO CON PIU' DIRITTI**

**dona 5x  
il tuo  
1000  
a MDC**

**scrivi  
97055270587**





**Movimento Difesa del Cittadino**  
Viale Carlo Felice, 103 00185 Roma  
Tel. 06/4881891 - Fax 06/42013163  
info@mdc.it  
www.difesadelcittadino.it

*È un'Associazione di promozione sociale nata a Roma nel 1987, con l'obiettivo di promuovere la tutela dei diritti dei cittadini consumatori, informandoli e dotandoli di strumenti giuridici di autodifesa, prestando assistenza e tutela tramite esperti.*

*Come Associazione nazionale di consumatori, fa parte del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) presso il Ministero dello Sviluppo Economico e di Consumers'Forum.*

*È presente in 18 regioni con oltre 100 sedi e sportelli che offrono ai soci servizi di consulenza e assistenza per contratti, bollette, condominio, rapporti con la Pubblica Amministrazione, sicurezza alimentare, banche e assicurazioni.*

**L'iscrizione a MDC costa solo 1 euro!**

Tieniti aggiornato su [www.difesadelcittadino.it](http://www.difesadelcittadino.it)  
e iscriviti alle newsletter MDC News e Salute&Gusto

**Seguici su**



Movimento Difesa del Cittadino



@mdcnazionale

**Donaci il 5x1000, scrivi 97055270587**