

# DIRITTI & CONSUMI

MENSILE DEL MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

**DIRETTORE RESPONSABILE** ANTONIO LONGO **REDAZIONE** D. NATASHA TURANO, 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 28/07/2015

## L'EDITORIALE

di Antonio Longo - Presidente MDC

Prenotazioni di vacanze, ma anche acquisti di abbigliamento, elettronica e tanto altro. Quest'anno i saldi, oltre a interessare i negozi fisici, riguarderanno anche quelli online, già protagonisti di sconti durante l'anno e sempre più privilegiati dagli italiani che cercano la convenienza.

Mai come in questi anni la propensione al risparmio è stata così alta: la crisi prima e la recessione poi hanno portato molte persone a ridimensionare le loro spese a favore di acquisti oculati e una maggiore ricerca di promozioni e prodotti sottocosto. I saldi rappresentano quindi una buona opportunità non solo per i consumatori ma anche per i commercianti che hanno la possibilità di recuperare e spingere in alto il fatturato.

Coupon e codici sconto sono infatti termini a cui abbiamo iniziato a fare l'orecchio nell'acquisto di prodotti e servizi. È soprattutto la disponibilità di scelta, il costo e l'efficienza temporale, il tutto a portata di click e comodamente da casa, a rendere i consumatori sempre più 2.0.

Nonostante le reticenze e diffidenze iniziali verso i canali web, oggi l'e-commerce è un fenomeno che interessa circa il 70% degli italiani. Il dato rappresenta ancora una percentuale bassa rispetto al

resto d'Europa ma confrontato con gli anni precedenti risulta decisamente in costante aumento e lascia intravedere un'ulteriore espansione futura.

Sono soprattutto le fasce d'età tra i 25 e i 44 anni ad acquistare sul web, ma non mancano casi che riguardano, anche se sporadicamente, altre fasce. Le nuove tecnologie digitali e l'uso di app e smartphone consentono infatti anche un maggior passaggio delle informazioni e la possibilità di acquistare istantaneamente il prodotto monitorando e confrontando qualità e costi con altri servizi.

Come per i classici saldi, invitiamo i consumatori che si rivolgeranno al canale virtuale a fare attenzione, bastano semplici accorgimenti per assicurarsi di non incorrere in truffe e fare davvero dei buoni affari. Dunque buona regola è sempre tenere da parte scontrini e fatture, sapere come esercitare il diritto di recesso della merce, sapere controllare le etichette per verificare la qualità di quello che acquistiamo. Il consumatore d'altro canto diventa sempre più cosciente e consapevole, ma per fare in modo che lo diventi anche sul web MDC propone una piccola guida finalizzata ad aiutare quanti nutrono dubbi o non sanno come esercitare i loro diritti nella piazza digitale.

## Saldi estivi: da MDC 10 consigli per sfruttare in sicurezza i saldi nell'e-commerce

Tempo di saldi, un'occasione per concludere buoni affari per i consumatori e un recupero per i commercianti che con la crisi hanno visto contrarsi notevolmente gli acquisti.

Nell'ultimo anno sono aumentati gli italiani che hanno preferito rivolgersi al negozio online piuttosto che a quello fisico, alla ricerca del prezzo migliore.

Possiamo quindi immaginare che anche i saldi costituiranno un'importante occasione per i negozi e-commerce di rivendere a miglior prezzo i loro prodotti. /continua a pag.4



continua a pag. 4

## Cibo e recensioni online: vere o false? MDC e Frodialimentari.it lanciano un sondaggio

di Silvia Biasotto

Secondo il sondaggio che MDC e la testata online Frodi alimentari avevano condotto lo scorso anno, l'e-commerce è utilizzato dal 64% dei consumatori intervistati, l'11% dei quali compra prodotti alimentari. Intanto su Amazon sbarcano gli alimenti con un "negoziò" ad hoc. Ma Internet è anche una fonte importante per chi cerca un ristorante!

MDC e Frodialimentari.it, ancora una volta insieme, hanno lanciato il sondaggio "Frodi online e cibo, l'illecito viaggia sul web: ristorazione, ricettività e recensioni un rapporto complicato".

Ci si reca al ristorante grazie alle promesse delle recensioni lette online "Ristorante eccellente, cucina casalinga e prezzi onesti" e invece quando ci si alza da tavola il conto è troppo salato, il cibo scadente e di casalingo vi è solo il menù improvvisato a mano. **Chi sono i consumatori** che si rivolgono a questo canale per scegliere o commentare l'offerta e i prodotti della ristorazione, qual è la sua effettiva **utilità** e come cambia il **rapporto con la clientela**, Frodi Alimentari e MDC indagano un fenomeno in aumento e invitano i cittadini a partecipare visitando il nostro sito [www.difesadelcittadino.it](http://www.difesadelcittadino.it)

### Il caso Tripadvisor



Il sondaggio propone un tema caldo: recentemente la multa inflitta dall'Antitrust per false recensioni al sito Tripadvisor è stata annullata dal Tar del Lazio. "Non si rileva alcun messaggio ingannevole, in quanto Tripadvisor esplicitamente nel sito evidenzia che non è in grado di verificare i fatti (e quindi la veridicità o meno) delle recensioni, che queste costituiscono mere opinioni degli utenti e che l'affidabilità del messaggio deriva dall'esame di un numero elevato di recensioni per la stessa struttura", si legge nella sentenza.

La sentenza del TAR del Lazio sulle recensioni ingannevoli conferma l'esistenza di un "serio problema" come lo definisce Federalberghi, in relazione al quale Tripadvisor, all'ombra di una legislazione lacunosa, continua inspiegabilmente a rifiutarsi di apportare correttivi, che con un minimo sforzo migliorerebbero di molto l'affidabilità dell'azienda. Ne è prova l'ennesimo caso eclatante registrato pochi giorni fa, in cui un ristorante in provincia di Brescia, ma nei fatti inesistente, ha scalato le vette della classifica raggiungendo in un mese il primo posto grazie ad una decina di recensioni taroccate.

### Da luglio sono attive le nuove 15 Comunità Locali del progetto EcoLife

Dal 1 Luglio 2015, sono attive le nuove 15 Comunità locali del progetto EcoLife. Questi nuovi centri si aggiungono ad altri 15 attivi già dall'1 Settembre 2014. Le 30 Comunità divulgano le informazioni e le buone pratiche del progetto su tutto il territorio italiano attraverso 30 operatori che animano le sedi con varie attività, forniscono preziosi consigli sostenibili e sottopongono a tutti gli utenti il questionario di adesione alle azioni di EcoLife.

### Goletta Verde fa tappa a Palermo Presente anche la Local Community Ecolife

Anche quest'anno l'atteso appuntamento con la campagna "Goletta verde" di Legambiente ha rivelato a tutti i siciliani, i dati sullo stato di salute delle acque costiere. Il monitoraggio lascia anche questa volta con l'amaro in bocca e con tanta delusione per una situazione che sembra incontrovertibile, uno status dove si scambia l'anormalità per normalità, dove sembrerebbe giusto non "curare" quanto di più bello abbiamo: il mare, che circonda e abbraccia la nostra terra, la nostra isola.

Con l'occasione ai presenti è stata data la possibilità di far conoscere il progetto "EcoLife" con la presenza della Local Community di Palermo gestita da MDC Palermo nelle giornate del 22 e 23 luglio. I cittadini hanno potuto compilare un questionario in grado di fornire spunti di riflessione su quanto si può risparmiare, sia da un punto di vista economico, che in termini di emissioni di CO2, seguendo semplicemente stili di vita più sostenibili. Con il questionario i cittadini possono aderire ad azioni della vita quotidiana impegnandosi in prima persona contribuendo così a ridurre le loro emissioni di anidride carbonica.

Il progetto Ecolife, partito ad ottobre 2013 con durata triennale, rientra nel programma di co-finanziamento LIFE+ Informazione e Comunicazione dell'Unione Europea. È frutto delle idee e del lavoro di cinque soggetti provenienti da mondi contigui quali l'ambiente, la consulenza tecnico scientifica, l'informazione e il supporto ai cittadini: Legambiente, AzzerCO2, Deep Blue, ACLI e Movimento Difesa del Cittadino.



### Come contattare la Local Community di Palermo



Nome: MDC Palermo

Indirizzo: Via Tripoli n.3, 90138 Palermo

Telefono: 349/2828167 (R. Esposito)

Mail: [palermo@mdc.it](mailto:palermo@mdc.it);

[robertoippolito@hotmail.it](mailto:robertoippolito@hotmail.it)

Sito web (o blog):

<http://sicilia.difesadelcittadino.it/>

Apertura (giorni ed orari):

Martedì 10.00/12.00; Giovedì 16.00/18.00

Persona di riferimento: Roberto Esposito



## LIFE12 INF/IT/000465 ECOLIFE

### Ecological Lifestyles for CO<sub>2</sub> Reduction

#### Stili di vita ecologici per la riduzione di CO<sub>2</sub>

[www.ecolifestyles.eu](http://www.ecolifestyles.eu)



### Il progetto EcoLife

#### EcoLife project

Ecological Lifestyles for CO<sub>2</sub> Reduction – EcoLife, è un progetto co-finanziato dalla Commissione Europea nell'ambito del programma LIFE+2012. Informazione e Comunicazione, promosso da Legambiente, Deep Blue, AzzerCO<sub>2</sub>, ACLI e MDC. Attraverso questa campagna di comunicazione vogliamo informare e consigliare i cittadini per scegliere un nuovo stile di vita che rispetti l'ambiente e ci aiuti a risparmiare con semplici gesti quotidiani. EcoLife ci aiuterà a capire come le nostre azioni producono ogni giorno un aumento delle emissioni che causano l'effetto serra: **ogni cittadino può fare la sua parte.**

*EcoLife - Ecological Lifestyles for CO<sub>2</sub> Reductions - is an European Union funded project that aims inform and to give suggestions to european citizens on possible sustainable changes in their daily lifestyles to reduce CO<sub>2</sub> and greenhouse effects and global warming.*

Con l'istituzione di 30 centri informativi disseminati in tutta Italia, una mostra itinerante sul cambiamento climatico, un portale web ([www.ecolifestyles.eu](http://www.ecolifestyles.eu)) e un gioco virtuale che simulerà nuovi stili di vita sostenibili, il progetto EcoLife divulgherà ai cittadini una serie di informazioni utili per modificare il proprio modo di vivere, partendo da temi quotidiani come la mobilità, l'energia, lo shopping e la nutrizione, i servizi pubblici, il tempo libero, la vita in casa e negli ambienti collettivi. *EcoLife project will inform citizens on possible sustainable changes in their daily habits through the web portal activities (www.ecolifestyles.eu), the traveling exhibition about climate change, the online game and activities provided by 30 information points throughout Italy.*

**Cos'è l'effetto serra?** È il fenomeno naturale in grado di trattenere le radiazioni del sole sulla terra. La sua alterazione dovuta all'aumento dei "gas serra" come la CO<sub>2</sub> (il più abbondante), fa aumentare la temperatura sul nostro pianeta con gravi conseguenze come lo scioglimento dei ghiacciai e l'innalzamento del livello dei mari.

*What is the Greenhouse effect? It's a natural atmospheric phenomenon that produce warming when solar radiation is trapped by atmospheric greenhouse gases as Co<sub>2</sub>. Increased levels of greenhouse gases is considered to be the main contributing factor to global climate change and global warming.*

**E cosa sono i "gas serra"?** Sono gas come l'anidride carbonica (CO<sub>2</sub>), il metano e il protossido di azoto, normalmente contenuti nell'atmosfera. Le nostre azioni aumentano la produzione di questi gas e soprattutto della CO<sub>2</sub> (mai arrivata a questi livelli negli ultimi 8.000 anni). Le emissioni eccessive dei gas serra sono le principali cause dell'incremento della temperatura del pianeta e dei conseguenti cambiamenti climatici.

*What are the Greenhouse gases? They are carbon dioxide (CO<sub>2</sub>), methane and nitrous oxide, normally contained in the atmosphere. Human activities increase this gases, especially Co<sub>2</sub> levels. This is the main cause of global warming and climate changes the Earth.*

### I nostri consigli sostenibili: più vuoi bene all'ambiente, più risparmi!

*Our sustainable suggestions: more you love your environment, more you save your money!*

Bere l'acqua del rubinetto aiuta a ridurre del 70% il consumo di bottiglie di plastica, molto costose e dannose per l'ambiente. L'acqua del rubinetto è sana e sicura come l'acqua in bottiglia, anche perché è sottoposta a controlli periodici da parte degli esperti. Risparmio stimato in un anno: circa 200 € / 80 Kg CO<sub>2</sub> equivalenti.

*Drinking tap water helps to reduce the 70% the consumption of plastic bottles, very expensive and harmful to the environment. The tap water is healthy as bottled water because it is subject to many controls. Estimated savings in a year: 200 € / 80 Kg CO<sub>2</sub> equivalent.*

Diminuire di 1-2 gradi il riscaldamento delle nostre abitazioni, manterrà la temperatura confortevole e ci permetterà di far respirare il nostro Pianeta. In inverno la temperatura ideale in casa è di 20°C. Risparmio stimato in un anno: circa 100 - 200 € / 200 - 300 Kg CO<sub>2</sub> equivalenti. *Decreasing our home warming of 1-2 degrees, will keep comfortable the in house temperature and will let us leave our planet breathe. In winter time acceptable in house temperature is 20 ° C. Estimated money saving in a year: about 100 - 200 € / 200 - 300 kg CO<sub>2</sub> equivalent.*

Quando sono di stagione, frutta e verdura convengono due volte: sono più buone e costano di meno. E visto che si tratta di cibi fondamentali per una buona alimentazione, meglio mangiarne in abbondanza e in modo vario. E se scegliamo prodotti biologici, senza sostanze chimiche, vinciamo di sicuro! Risparmio stimato in un anno: circa 150 € / 250 Kg CO<sub>2</sub> equivalenti.

*Fruits and vegetables are more flavorful and affordable: organic production are also chemical-free. Estimated savings in a year: 150 € / 250 kg CO<sub>2</sub> equivalent.*

Usa la bicicletta! Costa meno di un'automobile, ti farà restare in forma, non dovrai perdere tempo per cercare un parcheggio, è divertente e potrai aiutare la tua città a respirare meglio. Risparmio stimato in un anno: circa 150 € / 170 Kg CO<sub>2</sub> equivalenti (per spostamenti di circa 5 km al giorno).

*Use the bike! It will keep you healthy, you do not waste your time to find a parking, it is fun and your city will better breath. Estimated savings in a year: 150 € / 170 kg CO<sub>2</sub> equivalent (for trips of about 5 km per day).*

Per conoscerne altri, visita il sito  
Find out them on  
[www.ecolifestyles.eu](http://www.ecolifestyles.eu)

Comunità Locali di Legambiente  
Comunità Locali di MDC  
Comunità Locali di ACLI

Per divulgare le informazioni e le buone pratiche, i beneficiari del progetto si avvalgono delle cosiddette "Comunità locali", ossia centri informativi di assistenza ai cittadini, gestiti quotidianamente dai beneficiari stessi, dislocati su tutto il territorio nazionale. Qui si potranno avere tutte le informazioni ed i consigli utili su nuovi stili di vita più ecologici e sostenibili.

*'Local Communities' are information and involving points across Italy, operated by EcoLife partners project to daily assist citizens. In 'Local Communities' points you can get all the information and useful tips you need on new greener and more sustainable lifestyles.*

Tutti gli indirizzi sul sito  
All the addresses on  
[www.ecolifestyles.eu](http://www.ecolifestyles.eu)

Beneficiari associati



**Le Comunità Locali: dove puoi trovarle?**  
*Local Communities: where you can find them?*



Coordinatore beneficiario



## Saldi estivi: da MDC 10 consigli per sfruttare in sicurezza i saldi nell'e-commerce

di D. Natasha Turano



Tempo di saldi, un'occasione per concludere buoni affari per i consumatori e un recupero per i commercianti che con la crisi hanno visto contrarsi notevolmente gli acquisti. Nell'ultimo anno sono aumentati gli italiani che hanno preferito rivolgersi al negozio online piuttosto che a quello fisico, alla ricerca del prezzo migliore. Possiamo quindi immaginare che anche i saldi costituiranno un'importante occasione per i negozi e-commerce di rivendere a miglior prezzo i loro prodotti. Se la piazza online offre il vantaggio di avere una maggiore scelta e convenienza, anche il consumatore più esperto deve fare attenzione a chi sfrutta il web per operare truffe e raggiri.

Per un acquisto corretto e sicuro degli articoli in saldo online il **Movimento Difesa del Cittadino (MDC)** propone **10 consigli ai consumatori**:

- 1) **Digitare le giuste parole chiave.** Sembra scontato, ma cercare un prodotto con una parola piuttosto che un'altra fa davvero la differenza, accertati che la ricerca conduca al sito diretto o a siti autorizzati alla vendita di quello che stai cercando. Anche venditori truffaldini sfruttano indicizzazioni e campagne ad hoc per posizionarsi sui motori di ricerca.
- 2) **Leggere sempre le informazioni del prodotto anche sul web.** A differenza del negozio fisico, in internet non potrai leggere tutte le informazioni presenti in etichetta, ma solo alcune e per determinati prodotti. Attenzione quindi che le descrizioni siano complete ed esaustive di tutte le informazioni necessarie per capire la qualità di quello che stai acquistando.
- 3) **Prestare attenzione alle foto.** Anche le immagini dei prodotti non devono lasciar dubbi al consumatore che acquista online. Le foto devono essere di buona qualità e inquadrare il prodotto nel suo complesso, non basta la foto al marchio o di noto brand per rendere sicuro e trasparente l'acquisto.
- 4) **Valutare da chi si acquista.** Quando compri online puoi farlo direttamente dal sito dell'azienda (se prevede questa opzione) oppure in siti web di intermediari digitando il nome del prodotto sul motore di ricerca. In quest'ultimo caso verifica da chi stai effettivamente acquistando sia da chi proviene il prodotto. Esistono molti siti che rilasciano certificazioni di qualità e sicurezza a società che si occupano di e-commerce.
- 5) **Saldo vero o falso?** Verifica che il saldo sia effettivo controllando il prezzo originario del prodotto, la percentuale di sconto e il prezzo scontato. Molti venditori indicano tutte queste informazioni, utili per il consumatore.
- 6) **Attenzione ai costi aggiuntivi e alla qualità.** Un prezzo troppo basso, in alcuni casi con uno sconto superiore al 60%, potrebbe nascondere un prodotto di minore qualità o addirittura falso. Presta attenzione anche a eventuali spese di spedizione o imposte (IVA) che possono far lievitare notevolmente il prezzo iniziale. Un sito affidabile dà con chiarezza questo tipo di indicazioni.
- 7) **Come reclamare.** In caso di prodotto danneggiato o non conforme, il venditore ha l'obbligo di eseguire la riparazione o provvedere alla sostituzione del capo in oggetto o ove non sia possibile, la riduzione o la restituzione del prezzo pagato. In caso di prodotti non richiesti, il consumatore non deve mai pagare nulla.
- 8) **Esercitare il diritto di recesso.** Hai 14 giorni dalla consegna per ripensarci e restituire quanto acquistato online. Questo è quanto stabilito dal nuovo Codice del Consumo ma ricorda che ci sono delle eccezioni: verifica sempre sul sito le indicazioni del venditore sul recesso.
- 9) **Pagare in sicurezza.** Sono tanti i modi per pagare online, dalle carte di credito ai bonifici, l'importante è farlo in sicurezza. Usa una connessione protetta, verifica che l'indirizzo web inizi per https (non http) ed accertati sempre che durante la transazione in basso a destra della finestra compaia l'immagine di un lucchetto.
- 10) **Tutelare la privacy.** Controlla che sul sito sia presente l'informativa dedicata alla privacy, obbligatoria per i venditori e-commerce, con le modalità di trattamento e l'eventuale trasmissione a terzi delle informazioni personali. Rilascia quindi solo i dati strettamente necessari per la transazione e la consegna dei beni.

**Il Movimento Difesa del Cittadino (MDC) ricorda ai consumatori di prestare attenzione in ogni caso anche ai saldi proposti nei negozi fisici e che possono garantire un notevole risparmio su merce di qualità.**

**In caso di dubbi o informazioni è possibile contattare i nostri esperti scrivendo una mail a [info@mdc.it](mailto:info@mdc.it) oppure chiamando lo 06/4881891.**

## Energia e gas: le associazioni in piazza per la “Giornata del consumatore illuminato”

di D. Natasha Turano

Sabato 13 giugno si è svolto un nuovo appuntamento con le associazioni dei consumatori per aiutare i cittadini alle prese con problemi nelle forniture di energia e gas. Nella **“Giornata del consumatore illuminato”** le 14 associazioni coinvolte nel progetto **“Energia: Diritti a viva voce”** hanno allestito piccoli punti informativi nelle piazze e nei mercati delle città coinvolte nell’iniziativa: Bolzano, Udine, Torino, Genova, La Spezia, Milano, Cesena, Parma, Modena, Firenze, Campobasso, Roma, Latina, Napoli, Caserta, Benevento, Cosenza, Palermo.



Questa Giornata fa seguito ad analoghe iniziative realizzate negli ultimi due anni e in cui gli operatori dei 22 sportelli territoriali hanno diffuso materiale informativo e fornito consulenze ai cittadini su conguagli, errori di fatturazione, consumi non effettuati, contratti non richiesti, truffe, ecc. Lo scopo dell’iniziativa è fornire agli utenti un’adeguata conoscenza dei propri diritti in materia di energia, aiutarli a difendersi dalle pratiche commerciali scorrette e supportarli nella soluzione di eventuali problemi con le utenze di luce e gas.

Energia: Diritti a Viva Voce è un progetto giunto al suo terzo anno di vita, realizzato da 14 associazioni dei consumatori (Adoc, Asso-Consum, Assoutenti, Casa del Consumatore, Centro Tutela Consumatori Utenti, Cittadinanzattiva, Codacons, Codici, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori,

Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori) e finanziato con il contributo dell’Autorità per l’energia elettrica il Gas e il servizio idrico.

Dalla ripresa del progetto, gennaio 2015, ad oggi l’iniziativa ha registrato oltre 4000 mila contatti.

Problemi legati alla fatturazione e ai comportamenti commerciali scorretti sono le principali tematiche per le quali i cittadini chiedono assistenza e consulenza agli operatori dedicati.

Ma i cittadini interessati ad avere informazioni e richiedere assistenza possono collegarsi anche al sito e lasciare, nell’apposita sezione, la richiesta per poi essere richiamati e aiutati da operatori formati e specializzati nel settore energetico.

Dall’inizio del progetto, fine 2011, ad oggi sono 50.000 i cittadini che, sia telefonicamente che fisicamente, si sono rivolti a uno dei 22 sportelli territoriali per chiedere un



consulto specialistico e supporto nella scrittura di un reclamo e/o nell’apertura di conciliazioni paritetiche.

Informazioni sul progetto e sul ricevimento degli sportelli sul sito [www.energiadirittivivoce.it](http://www.energiadirittivivoce.it).



# Il progetto “Io sono originale”: informazione e gioco come strumenti per sensibilizzare i cittadini sul fenomeno della contraffazione

di Francesca Marras

Dal 2014 il progetto “**Io sono originale**”, finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico – Direzione Generale per la Lotta alla Contraffazione Ufficio Italiano Brevetti e Marchi, vede impegnate le Associazioni del CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti), *Assoutenti, Acu, Altroconsumo, Casa del Consumatore, Codacons, Codici, Confconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori e Utenti Radio Televisivi*, nella campagna di informazione sulla contraffazione rivolta ai cittadini.

Le Associazioni intendono guidare il cittadino nella scelta consapevole dei prodotti nei diversi settori di vendita (abbigliamento sportivo, agroalimentare, apparecchiature informatiche, arredodesign, ceramica, gioielleria, oreficeria - orologeria, calzature, occhialeria, pelletteria) attraverso la diffusione di **vademecum** scritti in lingua italiana e in lingua inglese e scaricabili dal sito online [www.iosonororiginale.it](http://www.iosonororiginale.it).

“Riproduzione di un bene in maniera tale che venga scambiato per l'originale ovvero produrre, importare, vendere o impiegare prodotti o servizi coperti da proprietà intellettuale”: è la definizione di contraffazione che si legge nei vademecum, i quali forniscono sia informazioni sulla normativa che disciplina la tutela dei prodotti originali, sia le linee-guida su come distinguere i prodotti originali dai prodotti contraffatti e su come tutelarsi non solo per la qualità di ciò che si acquista, ma anche per la propria salute.

Il **Movimento Difesa del Cittadino (MDC)** ha messo a disposizione dei cittadini il vademecum dedicato al settore alimentare italiano, uno dei più colpiti dalla contraffazione e dal cosiddetto *Italian Sounding*, termine con cui si indica *l'imitazione*

*di un prodotto/denominazione/marchio attraverso un richiamo nel nome e/o nella grafica alla presunta italianità che non trova fondamento nel prodotto stesso.* Un fenomeno, peraltro difficilmente perseguibile per legge, che permette ad alcune aziende locali di aumentare la propria competitività rispetto agli esportatori dei prodotti italiani originali, producendo a basso costo e immettendo i propri prodotti sul mercato a prezzi comunque alti, sfruttando il richiamo all'italianità.



Inoltre il fenomeno della contraffazione, che danneggia non solo la **sicurezza alimentare** ma anche la **sicurezza ambientale**, maschera spesso le attività illegali della criminalità organizzata: nei vademecum sono riportati i risultati del 2° Rapporto **Agromafie** realizzato da Coldiretti/Eurispes, secondo cui “il volume d'affari complessivo dell'agromafia sale a 14 miliardi di euro nel 2013, con un aumento record del 12% rispetto ai due anni precedenti”.

I cittadini trovano nel vademecum alimentare la normativa in materia di contraffazione e le nuove disposizioni di legge comunitarie sull'etichettatura alimentare (**regolamento UE 1169/2011**), nonché i consigli su come tutelarsi dalla contraffazione e su come comportarsi davanti a un prodotto falso; disponibile alla consultazione anche una lista delle autorità a cui ci si può rivolgere, con i relativi numeri di telefono.

Promuovere il progetto “Io sono originale” non solo attraverso il materiale informativo, ma anche tramite il gioco è la direzione intrapresa dalle Associazioni, le quali hanno creato una piattaforma digitale online, raggiungibile dal sito [www.iosonororiginale.it](http://www.iosonororiginale.it), su cui i cittadini stessi possono pubblicare news e partecipare ai quiz sul tema della contraffazione.

Il 31 luglio scadrà il **concorso** lanciato dalle Associazioni per premiare coloro che avranno risposto meglio alle domande dei quiz (due per ogni trimestre di gioco, composti da cinque domande ciascuno) e che avranno condiviso contenuti relativi al fenomeno della contraffazione sulla bacheca della piattaforma digitale e sui social network facebook e twitter. Il primo premio consiste in un piumino della marca CIESE PIUMINI, al secondo classificato spetterà un tablet SAMSUNG Galaxy Tab 3 Lite 7.0 Wifi SM-T110 e al terzo l'e-book reader Kobo touch.

“Io sono originale” ha creato, inoltre, due **App** (scaricabili gratuitamente da Google Play e Apple Store sul proprio iPhone, iPad e Smartphone): “**ORIGINALE O FALSO**” e “**IL QUIZ di IO SONO ORIGINALE**”, dove il gioco è ancora strumento per informarsi, imparare e divulgare, attraverso i quiz e la possibilità di condividere i propri risultati sui social network.

## MDC Liguria

**Contratti truffa: MDC Finale Ligure presenta esposto alla Procura di Savona**



Si ricevono continuamente telefonate e **visite alla porta per cambiare gestori di luce, gas e telefono**. Spesso capita che qualche persona si possa trovare con doppia (o tripla) bolletta pur non avendo firmato alcun nuovo contratto. L'azienda proponente considera di aver stipulato un nuovo contratto semplicemente con una telefonata.

Quando l'incaricato si presenta sulla porta di casa chiede di leggere la bolletta, copia i dati che interessano ed effettuano il cambio di gestore. Spesso questi "visitatori" chiedono di firmare qualcosa, soprattutto se vedono che vi sono persone un po' impacciate o anziane.

Ma vi è anche il **comportamento scorretto** di alcuni istituti di credito che propongono il **taeg di 30,33% per la cessione del quinto a persone di**

**una certa età**. E' capitato recentemente ad un uomo di 80 anni, come risulta da un documento di sintesi rilasciato da un noto istituto di credito.

Il responsabile della **sede MDC di Finale Ligure (SV)** ha deciso di presentare un **esposto alla Procura di Savona** e chiede alle famiglie ed alle associazioni consumatori in Italia di divulgare questa notizia per verificare che non avvengano queste cose, all'insaputa degli interessati e nel silenzio e disattenzione di tutti.

## MDC Abruzzo

**Fatture false alle Asl: MDC Ortona denuncia società informatica**

Gonfiavano le fatture destinate alle **Asl di Pescara e Chieti** modificando e sbianchettando i rapporti dei tecnici sulle macchine fotocopiatrici noleggiate dalle strutture. È proprio dalla segnalazione di uno dei tecnici agli sportelli dell'associazione che il **Movimento Difesa del Cittadino (MDC) di Ortona** ha deciso di presentare una **denuncia alla Procura della Repubblica presso il Tribunale di Pescara** contro la società informatica **IT SYSTEM**.

Calcolando il corrispettivo d'uso a seconda delle copie effettuate trimestralmente, i tecnici della società rilevavano un **rapporto** dato dal numero, marca, modello, matricola, periodo e copie stampate che poi giungeva negli uffici centrali della **IT SYSTEM** che emetteva di lì la fattura a carico delle Asl. Peccato che le fatture in questione fossero **gonfiate e manomesse**: in più di una occasione i tecnici avevano notato che il rapporto restituito non era originale bensì una fotocopia in cui prestando attenzione si poteva notare l'uso del correttore.

Così, davanti all'ennesimo dubbio e avvertito il pericolo di una falsificazione delle fatture, sono stati i tecnici stessi, prima della consegna alla società, a effettuare la



fotocopia del rapporto per poi notare, alla restituzione, proprio il malaffare.

**MDC Ortona** chiede a questo punto siano presi provvedimenti contro una condotta lesiva perpetrata nei confronti della Pubblica Amministrazione che ricade direttamente sulle tasche dei contribuenti.

## MDC Roma Nord

### Acqua all'arsenico: senz'acqua da 4 mesi i residenti di Casaccia-S.Brigida

Continua la drammatica odissea dell'acqua all'arsenico nella zona Casaccia-S.Brigida che da quattro mesi non viene più erogata. Con l'arrivo dell'estate l'interruzione del servizio idrico è gravissima, rimanendo irrisolto pure il problema dei livelli di arsenico superiori alla norma e quello dei lavori necessari ed urgenti non ancora ultimati per assicurare l'erogazione dell'acqua. A nulla è valso il palliativo di un piccolo serbatoio idrico per uso domestico collocato in zona da Acea Ato 2, che è insufficiente per il fabbisogno di numerosi abitanti e che non viene neanche prontamente riempito dalla società fornitrice, lasciando tante famiglie per giorni e giorni senza acqua e senza poter nemmeno provvedere all'igiene personale.

Il tutto si traduce in un serio pericolo per la salute pubblica anche considerato che in zona vi sono tanti anziani, bambini, donne in attesa e soggetti colpiti da gravi patologie.

La questione idrica che interessa la zona della Casaccia e le altre limitofe, risale a molto addietro ovvero a quando l'ex Ente Maremma (ora Arisial Società proprietaria e che gestisce l'impianto idrico) ha ceduto ad Acea Ato 2 S.p.A. la gestione e la ristrutturazione della rete di approvvigionamento idrico. La società partecipata capitolina non ha però tenuto fede agli impegni di ristrutturazione concordati, lasciando irrisolti ad oggi anche i gravi problemi delle tubature in eternit di cui è costituito l'impianto. Restano di fatto ancora oggi le vecchie tubature in eternit risalenti agli anni '50 ormai obsolete e pericolose per la salute che, sfaldandosi, rischiano di compromettere l'acqua che verrà erogata.

Proprio a causa dell'emergenza idrica, sono state emesse dal Comune di Roma le ordinanze del 21 febbraio 2014 e del 26 marzo 2015 che hanno dichiarato l'acqua in questione non adatta al consumo umano. Al problema già gravissimo si è aggiunta dunque la mancata erogazione dell'acqua da quasi 4 mesi. L'ultima ordinanza del sindaco del 26 marzo 2015 che ha prorogato fino al 31 agosto 2015 i termini per i lavori, non è stata neanche comunicata ai cittadini.

Dello "stato attuativo degli interventi in corso" ovvero delle opere realizzate fino ad oggi, non è stato possibile avere ancora contezza nonostante le continue richieste dei residenti agli organi preposti che non hanno dato alcuna risposta alle continue denunce.

Esasperati dall'interruzione del pubblico servizio e dalla mancata soluzione del problema dell'acqua all'arsenico e delle tubature in eternit, moltissimi residenti che non hanno acqua da quattro mesi dal rubinetto, in quanto la cisterna disponibile viene riempita da autobotti in modo insufficiente a servire tutto il territorio interessato e sono costretti a prendere la poca acqua potabile con delle taniche non sufficiente versata nel serbatoio, hanno chiesto aiuto ad MDC Roma Nord.

I residenti il 13 luglio u.s. hanno incontrato il presidente dott. Giovanni Maddaloni e l'avv. Francesca Giglio di MDC Roma Nord che si sono recati presso il territorio interessato.

A seguito di una lunga assemblea MDC Roma Nord ha ricevuto mandato per intervenire con la massima urgenza per porre fine ad una situazione gravissima che pone in serio pericolo la salute dei cittadini e nuoce anche all'ambiente.

MDC Roma Nord procederà perciò a diffidare tutti gli Enti e Soggetti responsabili affinché nell'immediato venga ripristinato il servizio pubblico e vengano eseguite le opere necessarie per garantire il servizio con acqua corrente e potabile con tubature nuove ed adeguate alle normative vigenti.

MDC Roma Nord è pronto ad agire per il risarcimento di tutti i danni fisici e morali subiti dalla popolazione residente, costretta a spese rilevanti per l'acquisto di acqua non solo da bere ma anche per l'igiene personale e della casa, per la lavanderia non potendo usare la lavatrice se non in condizioni davvero da terzo mondo. In mancanza MDC Roma Nord è intenzionata ad andare fino in fondo alla vicenda, ponendo in essere tutte le azioni per l'accertamento delle responsabilità civili, penali ed amministrative di cui già sussistono i presupposti.



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   Difesa del Cittadino

Donaci il 5x1000, scrivi 97055270587