

Il progetto #E-Consumer

Migliorare il rapporto di fiducia tra consumatore e web.

È questo l'obiettivo del progetto #E-Consumer, promosso da Movimento Difesa del Cittadino (MDC), Codacons e Associazione Utenti dei Servizi Radiotelevisivi. Imprese e consumatori che vendono e comprano sul mercato online con regole chiare e in piena trasparenza, sia in Italia che nel resto d'Europa: un obiettivo possibile da raggiungere se cresce l'empowerment dei cittadini.

Una scelta consapevole è infatti il primo passo per vivere al meglio il nuovo spazio digitale.

Informazione



Video utili per tutti

5 brevi video realizzati da Codacons, sono disponibili su tutti i canali mediatici dell'associazione (www.codacons.it, pagine social, web Tv e Codacons Tv-canale 695 del digitale terrestre) ed affrontano in maniera semplice i principali aspetti legati agli acquisti online sia dal lato dei consumatori, sia dal lato delle imprese.



Social network a servizio dei cittadini

Sui canali social delle associazioni (Facebook, twitter, YouTube, difesadelcittadino.it) è disponibile un vero e proprio servizio di comunicazione diretta con i cittadini/consumatori. Segnalare una frode o richiedere assistenza sarà ancora più semplice attraverso gli sportelli online e le live chat.



#E-CONSUMER

Spesa finanziata dal Ministero
dello Sviluppo Economico
ai sensi del Decreto 6 agosto 2015

Numero verde 800.913.514

attivo dal lunedì al venerdì
dalle 9.00 alle 13.00

CODACONS



Viale Mazzini 73 - 00195 Roma
tel. 06.3728667 - fax 06.3701709
info@codacons.it • www.codacons.it
f facebook.com/Codacons

Viale Carlo Felice 103 - 00185 Roma
tel 06.4881891 - fax 06.42013163
info@mdc.it • www.difesadelcittadino.it
f facebook.com/movimentodifesadelcittadino

Via Andreoli 2 - 00195 Roma
tel 06.62289628
info@utentiradiotv.it • www.utentiradiotv.it
f facebook.com/utentiradiotv

#E-CONSUMER



Gli strumenti

Le guide all'E-commerce

Tutela della privacy, sicurezza degli acquisti e orientamento sulle nuove offerte webTv rappresentano tre tematiche fondamentali per chi si muove nel mondo dell'E-commerce.

Nelle guide (disponibili in formato cartaceo e digitale) si affrontano tutti i possibili aspetti normativi e non, che possano garantire la massima trasparenza e la piena consapevolezza dei consumatori

negli acquisti sui portali di E-commerce. Per le imprese, invece, le guide sono uno strumento utile per comprendere come essere realmente trasparenti e corrette nello sviluppo del proprio business nel settore del commercio elettronico.

La newsletter

Il Borsino dell'E-commerce è la newsletter mensile, curata dal Codacons, interamente dedicata al mondo del commercio elettronico. I consumatori possono essere costantemente

informati su quali portali di E-commerce la privacy è maggiormente tutelata e imparare a difendersi da

eventuali violazioni.

Le imprese saranno aggiornate sul modo migliore per adeguare il proprio portale web in funzione degli aggiornamenti della normativa e delle pronunce del Garante per la privacy.



L'Osservatorio E-commerce

Un gruppo di esperti monitorerà l'evoluzione del commercio elettronico da un punto di vista delle norme contrattuali e pubblicitarie presenti nelle nuove proposte web tv (Sky, Netflix, ecc.) e nel mobile marketing.

Web



Uno spazio per approfondire sul web

Sui siti di MDC, Codacons, Associazione Utenti dei Servizi Radiotelevisivi sono disponibili webinar di approfondimento su particolari aspetti del commercio online.

Veri e propri seminari via internet tenuti da esperti qualificati a cui poter partecipare senza doversi muovere da casa. Un'occasione per saperne di più sui propri diritti e su come farli rispettare.



I servizi



Piattaforma web

Sul sito www.difesadelcittadino.it sono disponibili nuovi servizi online gratuiti per tutti. Si potrà avere assistenza, inviare segnalazioni, reclami e conciliazioni alle aziende di telecomunicazioni, energia, assicurazioni e banche. Il sito è visualizzabile anche da tablet e smartphone e dispone di uno speciale modulo di accesso per non vedenti.



App Difendiamoci

Fotografando il **QR code** a lato, disponibile per iTunes e per Android, è possibile scaricare l'applicazione che permette di inviare segnalazioni e reclami direttamente alle aziende e attivare contemporaneamente un collegamento con la piattaforma di assistenza per avviare una conciliazione paritetica.



Sportelli

ONLINE: uno strumento di assistenza e consulenza quotidiana messo a disposizione da MDC e Codacons per ricevere informazioni su come e a chi rivolgersi nel caso di frodi online. Un gruppo di esperti gestisce le richieste dei consumatori, consigliando la soluzione migliore per ciascun caso.
TERRITORIALI: per contattarli, basta consultare l'elenco sul sito delle associazioni.



Il portale Safeshop

Realizzato da Associazione Utenti dei Servizi Radiotelevisivi, il portale www.safeshop.it è un utile strumento da sfruttare per mettere a confronto le recensioni degli utenti iscritti che hanno fatto acquisti sulla rete. Per accedere al servizio basta compilare gratuitamente un form di registrazione che permette di ottenere user e password di accesso al portale. Attraverso lo scambio di recensioni, commenti e valutazioni, gli iscritti al portale potranno disporre di importanti informazioni sui diversi siti di e-commerce.