



UNC
CONSUMATORI.IT

Cosa facciamo per No problem

09 Marzo 2016

no problem
servizi ai consumatori

L'Unione Nazionale Consumatori svilupperà le seguenti attività riguardanti il progetto "No problem - Assistenza, informazione, incontri con le Associazioni dei consumatori":

- articoli di approfondimento su mensile e newsletter "Le scelte del consumatore"
- realizzazione di tre video su temi generali di consumo e sulle modalità di accesso al reclamo, che saranno diffusi tramite i canali youtube e social network, dedicati ai consumatori e tradotti nella lingua dei segni (LIS), per i quali saranno attivati sistemi di visualizzazione specifici.
- realizzazione di 70.000 leaflet sui seguenti temi: e-commerce, garanzie post vendita e bollette
- realizzazione di tre survey
- 3 Giornate formative "**Workshop No-Problem**" dedicata agli operatori, ma aperta a tutti i cittadini sul tema del consumerismo e nuove frontiere del web
- Realizzazione di un **Web tool No-Problem**, inteso come **applicativo** che darà vita ad un **monitoraggio sui reclami** dei consumatori: le informazioni raccolte saranno organizzate in modo da offrire ai consumatori l'opportunità di accedere a un censimento in tempo reale dei reclami raccolti, suddivisi per categoria merceologica, tipologia e operatore (naturalmente in forma anonima e aggregata).
- Realizzazione di **8 siti territoriali collegati al "Web tool No-Problem"**, con sportello virtuale per la raccolta di informazioni con l'applicativo di cui sopra che potenzieranno l'attività di altrettanti sportelli.
- apertura sportello WhatsApp e WhatsApp Web, e potenziamento sportello ai consumatori. Entrambi gli sportelli avranno la loro sede fisica presso L'Unione Nazionale Consumatori, Via Duilio 13, Roma, e saranno aperti dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 14,00 alle ore 18,00. Tel. 0632600239, fax. 06323461.
- realizzazione di un **"open day No Problem"**. L'open day avrà la durata di 3 giorni, si svolgerà presumibilmente a Milano e sarà concepito con una formula innovativa, che permetterà ai consumatori di essere pienamente coinvolti ed attivi. L'Open day sarà incentrato su diverse tematiche, dalla tutela della salute all'educazione al consumo etc. Durante queste giornate gli addetti delle quattro associazioni

proponenti incontreranno la cittadinanza mettendo gratuitamente a disposizione dei consumatori un corner per le consulenze, saranno organizzati brevi seminari informativi, momenti di *sharing* delle singole problematiche, eventi di formazione/informazione, sarà possibile testare prodotti etc. Per rendere accessibile l'evento, sarà inoltre presente ai principali eventi un **traduttore LIS** (linguaggio per i sordomuti). Le tematiche affrontate saranno molteplici quali ad esempio:

- Corretti stili di vita e alimentazione, sicurezza alimentare, problemi per particolari soggetti vulnerabili (es. celiaci, etc.), riduzione degli sprechi di cibo;
- Sicurezza e qualità dei prodotti e garanzia post-vendita, reclami in materia di auto ed elettronica;
- Sicurezza e qualità dei servizi, in particolar modo telefonia ed energia;
- Adeguata informazione e corretta pubblicità;
- Esercizio delle pratiche commerciali secondo buona fede correttezza e lealtà;
- Educazione al consumo;
- Rapporti contrattuali;
- Servizi pubblici;
- ADR.

Guarda la playlist dei video realizzati per il progetto “No problem”

Vai alla pagina del progetto **“No problem - Assistenza, informazione, incontri con le Associazioni dei consumatori”**.