

CENTRO EUROPEO CONSUMATORI



RELZAIONE ANNUALE 2004

EUROPÄISCHES VERBRAUCHERZENTRUM

VIA BRENNERO/BRENNERSTR. 3 I-39100 BOLZANO/BOZEN

TEL. ++39-0471-98.09.39 FAX ++39-0471-98.02.39

INFO@EUROCONSUMATORI.ORG WWW.EUROCONSUMATORI.ORG

PROMOSSO DALLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO, DALLA REGIONE AUTONOMA TRENTINO-ALTO ADIGE E DALLA COMMISSIONE EUROPEA, ORGANIZZATO DAL CENTRO TUTELA CONSUMATORI ED UTENTI ALTO ADIGE
GEFÖRDERT DURCH DAS LAND SÜDTIROL, DIE AUTONOME REGION TRENTINO-SÜDTIROL UND DIE EUROPÄISCHE KOMMISSION, ORGANISIERT DURCH DIE VERBRAUCHERZENTRALE SÜDTIROL

INTRODUZIONE

Designato dal Ministero delle Attività Produttive il CEC Bolzano ha portato avanti nel 2004 i due progetti europei "European Consumer Centre" e "EEJ-Net" affidatigli dal luglio del 2003, grazie al finanziamento concessogli per metà dalla Provincia Autonoma di Bolzano e dalla Regione Autonoma Trentino Alto Adige e per l'altra metà dalla Commissione Europea.

Nel 2004 il CEC è stato sottoposto a ben 4 valutazioni (evaluations) richieste dalla DG Sanco ed effettuate da società indipendenti, per rilevare l'entità e la qualità del lavoro svolto sia dai Centri Europei Consumatori che dalle Clearing Houses (EEJ-Net). Nonostante le limitate capacità finanziarie e l'esiguo numero di collaboratori il CEC ha ottenuto dei buoni risultati.

L'ingresso dei nuovi 10 Stati Membri ha comportato inoltre un incremento del bacino d'utenza, visto che il Centro è competente non solo per i consumatori italiani che incontrano problemi all'estero, ma anche per i cittadini europei che hanno una controversia consumeristica con una ditta italiana.

ATTIVITÀ DI CONSULENZA

Il CEC ha sbrigato nel 2004 complessivamente 1.604 richieste di informazione e di assistenza (13% in più rispetto al 2003). Inoltre si contano 133.980 (27% in più rispetto al 2003) visite alle proprie pagine internet (www.euroconsumatori.org) e 310 abbonati (216% in più rispetto al 2003) alla newsletter, apparsa per 11 mensilità nelle edizioni italiana, tedesca, ladina ed inglese. In aggiunta, 765 opuscoli in lingua italiana, ma anche tedesca ed inglese sono stati consegnati direttamente a consumatori interessati.

L'81,86% delle richieste sono state poste da consumatori italiani, il 16,90% da cittadini di altri Stati Membri e per il 1,25% non siamo stati in grado di stabilirne la cittadinanza. Queste le tematiche di principale interesse:

Varie (26,68%), viaggi, bagagli e dogana (23,69%), import di auto (12,78%), servizi finanziari (8,04%).

Di seguito riportiamo alcuni aspetti emersi nella trattazione delle singole tematiche.

Viaggi e turismo:

In aggiunta ai problemi riscontrati negli anni scorsi, come ritardi dei mezzi di trasporto, overbooking, perdita o danneggiamento dei bagagli, inadempienze dei tour operator, si registrano due nuove problematiche.

Una è connessa allo stato di insolvenza nel quale sono incorse quest'anno alcune compagnie aeree europee, cosiddette low cost. In alcuni casi i consumatori sono stati in grado di recuperare il prezzo del biglietto economico, dovendo però accollarsi il maggior danno dovuto all'acquisto di un nuovo biglietto di linea, di ulteriori spese quali trasporto, pernottamenti e pasti non programmati. Cosa grave, soprattutto se si considera che i viaggi low cost sono stati spesso scelti da studenti o famiglie a basso reddito, i quali non sempre possono permettersi ulteriori esborsi di tale entità.

L'altra problematica riguarda l'utilizzo del web per la ricerca e la prenotazione della vacanza tanto agognata. L'offerta di servizi che ruotano attorno al mondo dei viaggi è talmente variopinta e grande da confondere molti. Non pochi consumatori infatti ci hanno contattato perché avevano ricevuto una fattura per una prestazione che non avevano capito di aver richiesto (un click di troppo) o perché non avevano neanche capito quale servizio avessero acquistato.

Servizi finanziari:

Le maggiori difficoltà incontrate in questo settore sono certamente quelle connesse ai sistemi di vendita diretta di prodotti finanziari, detti anche sistemi piramidali. Il modus operandi è quasi sempre lo stesso. Si tratta di società europee con sede in uno Stato germanofono (Austria, Germania e Svizzera), che usano il territorio altoatesino per provare i loro sistemi senza dover tradurre i documenti ed il materiale informativo. In caso di risposta positiva da parte dei consumatori il "gioco" viene esteso a tutto lo Stivale con tanto di traduzione dei depliant e dei contratti e quasi sempre con la creazione di una sede secondaria nel Nord Italia (Affi, Torino, etc.).

Purtroppo la maggior parte di tali società perpetra delle vere e proprie truffe ai danni dei consumatori, ventilando e promettendo guadagni sostanziosi non realizzabili. Nei mesi di novembre e dicembre i giornali hanno riportato ripetutamente la notizia della cattura dei responsabili di una ditta del Tirolo, ora indagata per aver alleggerito i consumatori del Nord Italia (ca. 2.000 persone), del Tirolo ed in parte della Baviera di una somma complessiva di 15 milioni di euro. Il tutto grazie ad un sistema piramidale ben congegnato e di grande successo.

Garanzia legale e vendite a distanza:

Non solo in vacanza, ma anche da casa via catalogo o su internet: i consumatori europei acquistano sempre più spesso oltre frontiera. Accanto ai problemi tradizionali del commercio a distanza, quali il danneggiamento della merce durante il trasporto, i ritardi, la mancata consegna, i costi non previsti, affiorano delle problematiche relativamente nuove. La nuova garanzia legale di stampo europeo prevede, in caso di merce difettosa, innanzitutto la riparazione o sostituzione del bene acquistato. Ciò risulta certamente fattibile nel caso in cui l'acquirente ed il venditore siano vicini, ma nel commercio oltre frontiera le distanze sono quasi sempre grandi, comportando maggiori problemi logistici e notevoli spese. Non di rado il consumatore deve accontentarsi in questi casi di una soluzione di compromesso.

Soprattutto nel settore del commercio elettronico è necessaria una maggiore armonizzazione delle legislazioni degli Stati Membri ed un maggior adattamento delle norme alla peculiarità del mezzo di comunicazione. Per esempio diventa quasi impossibile per un commerciante virtuale capire se l'acquirente è una persona maggiorenne o meno. Ne deriva una responsabilità più ampia dei genitori per gli acquisti effettuati dai minori on-line rispetto alle compere nel commercio tradizionale.

ATTIVITÀ INFORMATIVE:

Collaborazione con i media

Il CEC ha intrapreso anche nel 2004 un'attiva collaborazione con i media, elaborando 28 comunicati stampa e rilasciando 117 interviste a testate ed emittenti radiotelevisive locali, nazionali ed internazionali.

Da sottolineare in particolare la collaborazione con la rivista tedesca „Der Finanztest“, con il quotidiano „Il sole 24ore“ e l'intervista con la radio irlandese RTE1 Dublin.

Un successo la trasmissione curata dalla RAI Sender Bozen nell'ambito del noto programma di consulenza radiofonica („Beraterradio“) incentrata sui sistemi piramidali e sui sistemi di investimento truffaldini. Anche la stazione radio Grüne Welle di Bolzano ha dato ampio spazio ai consigli del CEC con 2 trasmissioni, una sui viaggi e l'altra sulle agenzie matrimoniali.

Filmati sulla tutela dei consumatori:

In collaborazione con il C.T.C.U. e con la RAI Sender Bozen sono stati realizzati nel 2004 12 filmati su tematiche consumeristiche, tutti in entrambe le lingue italiana e tedesca, quindi trasmessi in varie occasioni nell'area di copertura della televisione locale. Naturalmente anche lo staff del CEC ha avuto modo di contribuire con le seguenti tematiche:

- Multiproprietari: attenzione alle proposte di rivendita!
- Occhio al falso! In aumento i casi di biglietti falsi per i campionati europei di calcio .
- Ebay & Co – a cosa stare attenti nelle aste on-line.
- In viaggio verso il mare! – Consigli per una vacanza riuscita .
- Confronto tra prezzi europei. Dove l'auto costa meno.
- Avete vinto una vacanza? Occhio alle vincite da sogno!
- La garanzia europea di consumo anche nei nuovi Stati Membri.
- Il nuovo passaporto europeo per animali da compagnia.
- Lo spiaprezzi: un rimedio contro inflazione e carovita

Fogli informativi:

Un caposaldo dell'attività informativa del CEC è costituito dai fogli informativi (schede sintetiche monotematiche), disponibili gratuitamente sia in formato cartaceo che digitale (sul sito o via e-mail).

In risposta all'ingresso dei 10 nuovi Stati Membri il CEC ha elaborato 10 fogli informativi, uno per ogni Paese, nel quale ha riassunto le principali informazioni, come visti, valuta, disposizioni sanitarie, etc.

Il foglietto informativo „cure sotto le palme“ è nato dopo ripetute segnalazioni da parte di consumatori costretti a subire manifestazioni di vendita di prodotti sanitari nel proprio hotel.

Poster:

Con l'ideazione e la stampa di un poster che riassume in modo sintetico e chiaro le funzioni del CEC, sia ECC che EEJ-Net, il centro ha voluto dotarsi di un ulteriore mezzo di comunicazione. Una copia è stata appesa in un'apposita vetrina sita al Brennero sull'autostrada, mentre altre copie sono state inviate alle maggiori associazioni dei consumatori.

Shopping in Europe – Comprando in Europa – Einkaufen in Europa:

La brochure è stata realizzata dal CEC di Düsseldorf in collaborazione con gli altri centri europei. Lo scopo era quello di raccogliere le informazioni relative al diritto di garanzia, al diritto di sostituzione, all'IVA, agli orari di apertura dei negozi ed in relazione ad altre informazioni utili per chi si trova in uno dei vecchi Stati Membri e voglia fare dello shopping.

Il CEC di Bolzano ha provveduto a fornire le informazioni relativamente allo status quo italiano, ed in un secondo tempo ha tradotto la brochure in italiano riadattandola leggermente. Alcuni esemplari della brochure sono stati inviati alle maggiori associazioni dei consumatori.

E- Commerce: il centro commerciale virtuale -- das virtuelle Shoppingcenter:

Il vademecum sul commercio elettronico è stato pubblicato solo sul sito del CEC, proprio perché vuole essere un aiuto consultabile durante gli acquisti on-line. Ricco di consigli utili e pratici per comperare con maggiore sicurezza, risponde ad una sempre maggiore richiesta di informazioni da parte dei consumatori.

ATTIVITÀ DI FORMAZIONE:

Yomag.net

Già da 6 anni il CEC ed il C.T.C.U. coordinano questo progetto per l'intero territorio nazionale. A settembre del 2004 una collaboratrice del CEC ha partecipato alla riunione annuale di tutte le associazioni partecipanti al progetto, tenutasi a Praga. In tale occasione sono state discusse e decise le future attività.

Relazione presso l'Università IULM di Milano:

Il 19 maggio 2004 la direttrice del CEC ha avuto l'onore di poter riferire agli studenti del corso "Comunicazione e strategia della marca e del consumatore" sul lavoro svolto dal CEC nell'ambito dei due progetti ECC e EEJ-Net. Gli studenti hanno dimostrato un particolare interesse soprattutto riguardo alla risoluzione stragiudiziale transfrontaliera.

COLLABORAZIONE CON GLI ALTRI CENTRI EUROPEI (CEC)

Il 2004 è stato certamente un anno di intensa collaborazione tra i centri, non solo per assistersi a vicenda nella soluzione di casi e problemi transfrontalieri, ma anche per la realizzazione di progetti comuni e per lo scambio di preziose esperienze maturate nel campo della consulenza e dell'informazione ai consumatori.

E-Commerce Report:

Da gennaio a ottobre del 2003 i 15 CEC hanno ricevuto complessivamente 590 casi di reclami per acquisti on-line transfrontalieri di prodotti. Dall'analisi di questi casi è risultato che in 31,5% dei casi la merce ordinata non è mai stata consegnata, nonostante il consumatore l'avesse già pagata, ed in 13,6% dei casi la merce ordinata e consegnata è risultata difettosa. Altri problemi riscontrati sono stati quelli relativi alla consegna tardiva o parziale, all'erronea indicazione dei prezzi sul sito, ai costi aggiuntivi, ad incrementi di prezzi, ma anche al negato diritto di recesso.

Confronto dei pacchetti postali:

Il 14 settembre 2004, tredici CEC hanno provato a spedirsi a vicenda due pacchetti, uno attraverso posta via superficie (ordinaria) e l'altro attraverso posta aerea (celere). Lo scopo di questo esperimento consisteva nell'effettuare un "minitest" circa i costi e circa i tempi di spedizione in Europa. Il risultato è abbastanza caotico: in alcuni Stati non è stato possibile inviare un pacco per posta ordinaria all'estero, spesso la posta prioritaria è stata recapitata dopo quella ordinaria e per tratte identiche (p.e. Svezia – Austria e Austria – Svezia) le tariffe sono risultate molto diverse.

Confronto prezzi IKEA:

Il CEC di Düsseldorf/Gronau ha comparato a livello europeo i prezzi di 75 prodotti dell'IKEA, la più grande casa d'arredamento del mondo. Dall'analisi è risultata una differenza di prezzo sullo stesso prodotto anche del 72%.

Il CEC Bolzano ha provveduto ad inviare al CEC tedesco il catalogo IKEA per l'Italia e, ricevuti i risultati del test, ha provveduto a comunicarli alla stampa nazionale e locale.

Il CEC Stoccolma a Bolzano:

Il 10 e 11 novembre 3 collaboratori del CEC svedese sono stati ospiti a Bolzano per uno scambio di informazioni ed esperienze nelle relative attività quotidiane: informazione ed assistenza ai consumatori, collaborazione con la stampa, ma anche più in generale situazione e prospettiva della tutela dei consumatori nei rispettivi Paesi.

Confronto transfrontaliero dei prezzi del latte artificiale :

In collaborazione con il C.T.C.U. è stato effettuato un confronto dei prezzi del latte artificiale praticati in Alto Adige ed in Austria. Nonostante vi siano delle leggere differenze di composizione dei prodotti commercializzati al di qua e al di là del Brennero, tutti rispecchiano le severe direttive europee in materia. Si può quindi affermare che i latte artificiali distribuiti nei Paesi dell'Unione presentano tutti un'alta qualità. Sono stati rilevati e confrontati i prezzi di 15 prodotti: in Austria il latte artificiale può costare fino al 338 % in meno che in Italia.

Lo spiaprezzi

Si tratta di un nuovo strumento predisposto da C.T.C.U. e CEC per conoscere le occasioni di acquisto più meritevoli e per prendere decisioni più consapevoli.

Lo spiaprezzi (www.euroconsumatori.org) da un lato raccoglie comparazioni e studi del C.T.C.U. e del CEC che permettono di individuare le offerte migliori in vari ambiti di consumo. Dall'altro costituisce un forum aperto alle consumatrici ed ai consumatori per divulgare e scambiarsi informazioni sulle occasioni di cui sono a conoscenza.

IL PROGETTO EEJ-NET ITALIA 2004

Nel 2004 28 controversie transfrontaliere sono state trattate all'interno di questo progetto, nel senso che è stato tentato di addivenire ad una risoluzione stragiudiziale della lite tramite un organo ADR (alternative dispute resolution). Purtroppo solo in alcuni casi la mediazione o l'arbitrato hanno avuto effettivamente luogo.

Ciò nonostante si può dire che le richieste di informazioni riguardanti la risoluzione stragiudiziale transfrontaliera sono aumentate, anche se poi nel caso concreto manca ancora sia la fiducia del consumatore che quella del commerciante nell'efficienza dei sistemi ADR. A torto, visti anche i risultati ottenuti a livello europeo e riportati sul sito del CEC.

Anche in Italia, come nel resto dell'Europa, varie istituzioni ed enti hanno però capito la necessità e l'utilità della risoluzione stragiudiziale. Il CEC è stato invitato sia alla conferenza "Consumer's Forum – Aziende di Servizi e Consumerismo organizzato in Italia ed in Europa. Confronti, conflitti, conciliazioni" sia alla conferenza „Transizioni nell'E-commerce. Affidabilità e composizione delle controversie" della Camera Arbitrale di Roma, durante la quale la direttrice ha avuto la possibilità di riferire sia sui due reports sul commercio elettronico realizzati dai CEC, che sul progetto EEJ-Net.

Restano da convincere solo i consumatori ed i commercianti, che nonostante i ripetuti inviti e le informazioni da parte dei consulenti del CEC, si dimostrano poco propensi ad affidare la loro controversia ad un organo ADR.

IL SITO

www.euroconsumatori.org

Sul sito sono pubblicati tutti i fogli informativi, i comunicati stampa, le newsletter, i confronti dei prezzi ed altre iniziative, come anche un'ampia lista di link utili. Nel 2004 133.980 persone si sono soffermate sulle nostre pagine. Ciò corrisponde ad una media giornaliera di 367 lettori.