

CENTRO EUROPEO CONSUMATORI



CENTRO EUROPEO CONSUMATORI

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 TRENINO-ALTO ADIGE E DALLA COMMISSIONE EUROPEA. ORGANIZZATO DAL CENTRO TUTELA CONSUMATORI ED UTENTI ALTO ADIGE
GEFÖRDERT DURCH DAS LAND SÜDTIROL, DIE AUTONOME REGION TRENINO-SÜDTIROL UND DIE EUROPÄISCHE KOMMISSION, ORGANISIERT DURCH DIE VERBRAUCHERZENTRALE SÜDTIROL

RELZAIONE ANNUALE 2005

INTRODUZIONE

L'anno 2005 sarà sicuramente ricordato dai collaboratori del CEC Bolzano come un anno molto movimentato.

Nel maggio del 2005 la direttrice Caterina Rosso ha lasciato il CEC, il che si dimostrò una sfida per il team restante.

Solo pochi mesi dopo il Ministero delle Attività Produttive pubblicò il bando di gara per il ruolo del Centro Europeo Consumatori, fissando dei criteri molto impegnativi. In cordata con l'associazione dei consumatori ADICONSUM abbiamo presentato la nostra proposta, e siamo riusciti a vincere il bando.

Nonostante questi cambiamenti, l'attività di consulenza ed informazione per i consumatori è rimasta anche nel 2005 la nostra premura maggiore.

ATTIVITÀ DI CONSULENZA

Il CEC ha sbrigato nel 2005 complessivamente 1.627 richieste di informazione e 822 casi di assistenza (52% in più rispetto al 2004). Inoltre si contano 278.926 (108% in più rispetto al 2004) visite alle proprie pagine internet (www.euroconsumatori.org) e 607 abbonati (95 % in più rispetto al 2004) alla newsletter, apparsa per 11 mensilità nelle edizioni italiana, tedesca, ladina ed inglese. In aggiunta, 10.826 opuscoli in lingua italiana, ma anche tedesca ed inglese sono stati consegnati direttamente ai consumatori interessati.

Il 68 % delle richieste è stato posto da consumatori italiani, il 29 % da cittadini di altri Stati Membri e per il 3 % non siamo stati in grado di stabilirne la cittadinanza. Queste le tematiche di principale interesse:

Viaggi, bagagli e dogana (38 %), import di auto (13 %) e servizi finanziari (11 %).

Le cifre parlano da se, e dimostrano un sensibile aumento delle richieste rispetto all'anno precedente.

Oltre al settore viaggi, che con 667 casi e richieste (ovvero il 38%) si è rivelato un argomento caldo anche nel 2005, e le questioni legate all'import di automobili dall'estero, sono aumentate in modo significativo (abbiamo registrato un aumento di 176 casi) le domande relative all'e-commerce ed alle aste online.

Pur essendoci confrontati con molti casi insolubili, il consumatore europeo sembra diventare sempre più attento ai tentativi di truffa: il numero dei consumatori disposti a pagare prima di poter visionare la merce acquistata all'asta fortunatamente è in calo.

Viaggi e turismo

Le ferie sono e restano un periodo dell'anno che sta a cuore ai consumatori; di conseguenza il numero di consulenze che riguardano voli, viaggi tutto compreso e bagagli è molto alto.

Con l'entrata in vigore del regolamento CE 261/04 ci è stato fornito un'ulteriore strumento per la tutela dei consumatori, ma nei 218 casi segnalatici nei confronti di compagnie aeree non è stato sempre possibile e facile stabilire un contatto, e tanto meno riuscire a raggiungere risultati soddisfacenti per il consumatore.

Anche nei confronti di agenzie di viaggio e tour-operator locali, nazionali ed internazionali la ricerca di un compromesso accettabile per tutte le parti non è stata un'impresa facile: a volte la scarsa disponibilità del professionista a dialogare si è rivelata un ostacolo insuperabile.

Servizi finanziari

Molto gradita da parte dei consumatori e delle consumatrici un'iniziativa del CEC con il sostegno della Fondazione della Cassa di Risparmio: in una serie di 15 incontri in tutto il territorio altoatesino delle referenti da noi formate hanno informato su "Le tabelline dei servizi finanziari dubbiosi: come separare la lolla dal grano". Nel corso delle serate si è discusso di intermediari dubbiosi, vecchi e nuovi flop e strategie di vendita al limite della legalità.

Agenzie matrimoniali

Anche i contratti con le agenzie matrimoniali sono stati al centro dell'attività di consulenza.

Si sono dimostrati molto redditizi la collaborazione con le autorità competenti, quali la Polizia Amministrativa e Procura dello Stato, nonché le segnalazioni di consumatori e consumatrici attenti: alcuni istituti operanti nel nostro territorio sono stati "richiamati all'ordine".

ATTIVITÀ INFORMATIVE:

Collaborazione con i media

Il CEC ha intrapreso anche nel 2005 un'attiva collaborazione con i media, elaborando e rilasciando 21 comunicati stampa a testate ed emittenti radiotelevisive locali, nazionali ed internazionali.

Da segnalare in particolar modo l'eco prodotto dai nostri opuscoli: "In viaggio con allergie" è stato pubblicizzato da "Donna Moderna" e "Cosmopolitan", ed i "XX Giochi Olimpici Invernali di Torino" addirittura sono stati pubblicati sulla pagina iniziale del sito web dell'emittente statale austriaca ORF.

Filmati sulla tutela dei consumatori

In collaborazione con il C.T.C.U. e con RAI Sender Bozen sono stati realizzati dei 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:

- Viaggi: tour-operator italiani ed esteri a confronto
- Minorenni e internet: situazione legale e consigli
- In ferie sul cantiere: quando le promesse dell'albergo non vengono mantenute
- Assicurazione recesso viaggi: a cosa prestare attenzione quando si firma una polizza

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).

Gli argomenti principali trattati sono stati "Minorenni e internet", "Volare informati", e "Check-Up vacanze".

Per i turisti olimpici è stata redatta una mini-guida, che fornisce informazioni per tutte le necessità: dai parcheggi a pagamento ai prezzi medi per bevande e cibarie.

In viaggio con allergie

Partendo da un'idea dei colleghi di Kiel, il CEC di Bolzano ha trasposto in italiano la guida "In viaggio con allergie" – il successo ha superato tutte le aspettative. Alcune riviste nazionali hanno presentato la guida, e quotidianamente sono giunte delle richieste da parte di consumatori per ricevere la guida.

XX. Giochi olimpici invernali di Torino

La mini-guida è stata redatta dal CEC in collaborazione con ADICONSUM, e raccoglie tutte le informazioni utili per i turisti olimpici – dai parcheggi disponibili attraverso gli standard minimi degli alberghi ai bus navetta per i luoghi di gara.

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. Nel 2005 il progetto è stato diretto dai colleghi della repubblica Ceca, i quali hanno svolto un ottimo lavoro.

Le tabelline dei servizi finanziari sospetti

Come accennato, le conferenze sull'argomento delle finanziarie sospette hanno avuto un grande successo fra i partecipanti. Per 15 sere 3 referenti hanno informato sugli stratagemmi degli intermediari dubbiosi: in totale 225 persone hanno partecipato alle conferenze.

COLLABORAZIONE CON GLI ALTRI CENTRI EUROPEI (CEC)

Il 2005 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

Nel 2005 13 Centri Europei dei Consumatori hanno stilato insieme il "Report E-Commerce": I principali problemi inerenti all'acquisto su internet si registrano senza alcun dubbio in ordine alla consegna. Il 70 % dei reclami ricevuti riguardavano la mancata o parziale consegna della merce, ovvero la consegna di merce danneggiata. Dal lato dei consumatori, quelli ad incontrare più problemi sono stati gli svedesi; mentre il Lussemburgo ha avuto la maggior rata dei problemi in proporzione alla popolazione.

Scambio di esperienze

I colleghi dei CEC di Francia, Germania e Lituania sono venuti a trovarci per uno scambio di esperienze, mentre noi siamo andati a fare visita ai colleghi di Vienna. Queste "visite di studio" hanno lo scopo di beneficiare reciprocamente dalle esperienze passate: condividere ciò che si è dimostrato valido, e sconsigliare quanto risultava poco raccomandabile.

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 SITO WEB

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 anno corrente 278.926 persone si sono soffermate sulle nostre pagine. Ciò corrisponde ad una media giornaliera di 764 lettori, con punte che sfondano i 1.000 lettori per giorno.

STATISTICHE

Richieste d'informazione e casi per settore

Settore	%
Automobili	12,83
Apparecchiature elettroniche	10,15
Servizi finanziari	10,69
Salute e cosmetici	5,61
Elettrodomestici	2,14
Immobili	2,14
Abbigliamento ed accessori	1,47
Alimentari	1,67
Viaggi	38,01
Tasse	0,67
Time-sharing	2,47
Assicurazioni	3,34
Servizi pubblici	2,00
Formazione, tempo libero e cultura	6,81

Provenienza dei richiedenti

Provenienza	%
Estero	29,02
Italia	68,01
non nota	2,97

Metodo d'acquisto

Metodo	%
Asta	0,55
e-commerce	17,59
Contratti a distanza	4,74
Contatti porta - a - porta	9,84
nei locali commerciali	19,86
altro	47,42

Metodo di contatto con il CEC

Metodo	%
lettera	5,29
e-mail	38,25
fax	3,69
di persona	13,96
al telefono	38,81