

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
BOLZANO@ECC-NET.IT 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 2006

INTRODUZIONE

Nel 2006 i collaboratori del CEC Bolzano hanno affrontato un'altra interessante sfida. Alla fine del 2005, infatti, il CTCU e l'ADICONSUM si erano aggiudicati il progetto "Centro Europeo dei Consumatori" e quest'anno pertanto il ruolo di CEC Italia è stato svolto insieme ad altre sedi, quella principale di Roma ed altri quattro sportelli situati ad Alessandria, Bologna, Firenze e Milano.

Anche nel 2006 comunque, in collaborazione con le altre sedi, l'ufficio di Bolzano ha continuato ad occuparsi della principale attività del centro, quella di consulenza e di informazione per i consumatori.

ATTIVITÀ DI CONSULENZA

Il CEC Bolzano si è occupato nel 2006 di 3.116 richieste d'informazione e di 829 casi di assistenza (194 % in più rispetto al 2005). Si contano inoltre 455.425 (63 % in più rispetto al 2005) visite alle proprie pagine internet (www.euroconsumatori.org) con ben 1.372.473 pagine visionate e 1.257 abbonati (87 % in più rispetto al 2005) alla newsletter, apparsa per 11 mensilità nelle edizioni italiana, tedesca, ladina ed inglese. Inoltre sono stati distribuiti circa 9000 opuscoli in lingua italiana, tedesca ed anche inglese direttamente ai consumatori interessati.

L'84 % delle richieste è stato posto da consumatori italiani (di cui il 49 % dall'Alto Adige), il 13 % da cittadini di altri Stati Membri, mentre per il 3 % non siamo stati in grado di stabilirne la cittadinanza.

Queste le tematiche di principale interesse:

Viaggi, bagagli e dogana (36%), internet/commercio elettronico (21 %), formazione/cultura/tempo libero (13%), import di auto (9%) ed apparecchi elettronici (9%).

Le cifre dimostrano che quest'anno c'è stato un notevole aumento dei casi rispetto all'anno precedente. Possiamo infatti dire che le richieste di informazione, le consulenze ed i reclami sono quasi raddoppiati se confrontati con i dati del 2005.

Il settore relativamente al quale sono pervenute più richieste d'informazione e reclami continua ad essere quello dei viaggi, sia per quanto riguarda i pacchetti tutto compreso che per il trasporto aereo. Molto numerose sono state anche le richieste relative all'e-commerce ed i conseguenti problemi legati agli acquisti on-line.

In base ai dati ed alle esperienze raccolti quest'anno possiamo certamente affermare che cresce la consapevolezza dei consumatori europei riguardo ai propri diritti e cresce anche l'attenzione prestata nei confronti del consumo transfrontaliero al fine di evitare truffe o incauti acquisti.

Viaggi e turismo

Come in passato il settore viaggi e turismo è stato quello relativamente al quale sono pervenute più richieste di informazioni e più reclami e ciò è comprensibile se si pensa che si tratta di un momento di solito molto atteso dai consumatori.

I dati mostrano che nonostante le norme introdotte negli scorsi anni per migliorare la situazione del trasporto aereo e la tutela dei passeggeri, il rapporto con le compagnie aeree rimane molto difficile e trovare una soluzione positiva per il passeggero vittima di un disagio legato al trasporto aereo, non sempre è facile. A fronte infatti di notevoli inconvenienti per il consumatore, le compagnie aeree si limitano infatti ad effettuare rimborsi o risarcimenti irrisori.

Anche per quanto riguarda i pacchetti tutto compreso la situazione non è molto più rosea: nei reclami indirizzati ad agenzie viaggi e tour-operator locali, nazionali ed internazionali, la ricerca di un compromesso accettabile per tutte le parti non è quasi mai un'impresa facile e, a volte, la scarsa disponibilità del professionista a dialogare si è rivelata un ostacolo insormontabile.

Agenzie matrimoniali

Anche i contratti con le agenzie matrimoniali sono stati al centro dell'attività di consulenza. Attiva anche quest'anno 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".

Vendita di rimedi "miracolosi"

Il CEC ha anche avuto modo di collaborare con la Guardia di Finanza in un caso di vendita di un fantomatico integratore alimentare; molti i consumatori si erano rivolti al CEC di Bolzano per segnalare che, dietro l'apparente vendita di detersivi, durante questi incontri veniva in realtà venduto un integratore "miracoloso". Le indagini della Guardia di Finanza si sono concluse con il sequestro del materiale e dei contanti in possesso dei venditori.

ATTIVITÀ INFORMATIVE:

Collaborazione con i media

Il CEC ha intrapreso anche nel 2006 un'attiva collaborazione con i media, elaborando e rilasciando 27 comunicati stampa a testate ed emittenti radiotelevisive locali, nazionali ed internazionali. Particolare interesse è stato suscitato dai nostri opuscoli: "Import di auto dall'Unione Europea fai da te" e "Trasferimenti di denaro in Italia e all'estero", nonché dai report realizzati nel 2006 sull'e-commerce e sul trasporto aereo.

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), che sono stati aggiornati nel corso dell'anno per garantire ai consumatori una prima informazione su tematiche di maggior interesse.

Import di auto dall'Unione Europea fai da te

In seguito alle sempre maggiori richieste che giungevano al CEC in relazione all'importazione di autovetture da altri paesi membri dell'UE, quest'anno è stato pubblicato un opuscolo contenente le principali informazioni che dovrebbero servire ai consumatori che intendono acquistare un'automobile all'estero. Le principali domande alle quali si è voluto rispondere sono state le seguenti: come funziona l'import di auto? Di quali documenti ho bisogno? Come è possibile effettuare il trasporto in Italia ed assicurare l'auto? Dove si paga l'IVA e a quanto ammonta? Molti consumatori hanno già richiesto questo opuscolo a dimostrazione del fatto che si tratta di un argomento di notevole interesse.

Trasferimenti di denaro in Italia e all'estero

Con l'opuscolo sui trasferimenti di denaro in Italia e all'estero il CEC ha cercato di raccogliere alcune informazioni ed indicazioni utili, provando a rispondere alle domande che più frequentemente venivano poste dai consumatori, tra cui in particolare: Che tipo di pagamenti esiste? Come funzionano? Che vantaggi offrono e quali sono i rischi collegati a tali sistemi? Anche questa guida vuole essere di aiuto ai consumatori che, vivendo in un'epoca ipertecnologica, possono connettersi al resto del mondo da casa o dall'ufficio e per i quali i pagamenti transfrontalieri assumono sempre maggiore importanza.

In viaggio con allergie

La guida "In viaggio con allergie" realizzata lo scorso anno in seguito ad un'idea dei colleghi del CEC di Kiel, ha riscosso un notevole successo anche quest'anno. È stata infatti presentata nuovamente nel corso del 2006 da alcune riviste nazionali, e le richieste da parte di consumatori per ricevere questo opuscolo sono pertanto continuate.

Incontri del venerdì

Si tratta di conferenze organizzate settimanalmente dal CTCU su particolari aspetti di rilievo per i consumatori, aperti a tutti gli interessati che hanno così la possibilità di informarsi in merito a vari argomenti direttamente dagli esperti del CEC.

In questo ambito si sono svolti due incontri tenuti da due collaboratrici del CEC e aventi come argomento la vendita di servizi finanziari e i pacchetti viaggio tutto compreso.

COLLABORAZIONE CON I CENTRI EUROPEI

Il 2006 è stato anche caratterizzato da un'intensa attività di collaborazione con gli altri centri della Rete ECC-Net: assistenza reciproca nella soluzione dei reclami transfrontalieri, realizzazione di progetti comuni e scambio di esperienze ha rafforzato la nostra comune attività di tutela dei consumatori nel consumo transfrontaliero.

E-Commerce Report

Anche nel 2006 i Centri Europei dei Consumatori hanno stilato insieme il "Report E-Commerce". Come lo scorso anno raccogliendo i reclami e le richieste giunti dai consumatori ai vari CEC, si è potuto constatare che i principali problemi legati all'acquisto su internet riguardano senza alcun dubbio la consegna della merce acquistata, mancata o parziale, oppure la consegna di merce danneggiata. In relazione ai dati del paese di provenienza del fornitore-internet è interessante sottolineare il fatto che, come nel 2005, è sempre la Germania ad essere al primo posto. E anche la statistica del CEC Bolzano segue questo trend: nel 65% dei casi di commercio elettronico il venditore on-line era una ditta tedesca.

Air passenger rights report

Un altro progetto comune, coordinato dai CEC irlandese e inglese, ha portato alla pubblicazione del "Air passenger rights report", un resoconto della situazione europea del trasporto aereo. I dati raccolti dai centri hanno messo in evidenza che la maggior parte delle richieste relative al trasporto aereo riguardava i bagagli, smarriti, danneggiati o consegnati in ritardo, seguite poi da ritardi e cancellazioni dei voli.

Scambio di esperienze

Le "visite studio" sono continuate anche quest'anno, sempre con lo scopo di beneficiare reciprocamente delle esperienze raccolte, condividendo ciò che si è dimostrato valido, e sconsigliando quanto risultava poco raccomandabile. Il CEC Bolzano ha quindi avuto occasione di ospitare i colleghi del CEC di Malta, ed una sua collaboratrice ha fatto invece visita al CEC di Madrid. Entrambe le esperienze si sono rivelate molto positive.

Lo spiaprezzi

È uno strumento che serve a raccogliere sul sito del CEC (www.euroconsumatori.org) le comparazioni e gli studi che permettono di individuare le offerte migliori in vari ambiti di consumo. Serve anche a consumatrici e consumatori come forum per 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. Nell'anno corrente 455.425 persone si sono soffermate sulle nostre pagine, consultandone ben 1.372.473. Ciò corrisponde ad una media giornaliera di 1.247 lettori, con punte fino ai 2.025 lettori.

STATISTICHE

Richieste d'informazione e casi per settore

Settore	%
Viaggi	36,07
Formazione, tempo libero e cultura	13,33
Apparecchiature elettroniche	9,76
Automobili	9,11
Alimentari	4,69
Servizi finanziari	4,64
Salute e cosmetici	4,43
Elettrodomestici	3,48
Abbigliamento ed accessori	3,44
Servizi pubblici	3,18
Assicurazioni	2,79
Immobili	2,71
Time-sharing	1,81
Tasse	0,56

Provenienza dei richiedenti

Provenienza	%
Italia	83,40
Estero	13,07
non nota	3,53

Metodo d'acquisto

Metodo	%
altro/non nota	50,25
e-commerce	21,20
nei locali commerciali	16,09
Contatti porta - a - porta	8,60
Contratti a distanza	3,18
Asta	0,68

Metodo di contatto con il CEC

Metodo	%
al telefono	47,03
e-mail	36,11
di persona	10,25
lettera	4,94
fax	1,67