

CENTRO EUROPEO CONSUMATORI



RELAZIONE ANNUALE 2007

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 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

Giunti alla fine del secondo anno di collaborazione, le due sedi italiane del Centro Europeo Consumatori (CEC) di Bolzano e Roma possono presentare un bilancio molto soddisfacente del lavoro svolto in quest'ultimo anno.

Anche nell'anno passato, il nostro ambito di attività si è concentrato principalmente sulla informazione e la consulenza dei consumatori.

A partire dal 1. gennaio 2007 la rete dei Centri Europei dei Consumatori (*ECC-Net*) opera con un nuovo sistema informatico, il c.d. *IT-Tool*. Questo strumento ha facilitato lo svolgimento del nostro lavoro, in quanto ad esempio non è più necessario inviare la documentazione del consumatore al CEC competente per mezzo di posta, fax o e-mail, essendo invece possibile inserire la documentazione direttamente nell'*IT-Tool*; ora però, è più difficoltoso, se non impossibile, accedere a determinati dati statistici. Ad es., non è più possibile stabilire le modalità scelte dai consumatori per contattare il CEC. Inoltre, non risulta più possibile accertare, in un secondo momento, se il consumatore era cittadino italiano o cittadino europeo.

ATTIVITÀ DI CONSULENZA

Nel corso del 2007 il CEC ha elaborato 3.123 richieste di informazioni, 1.011 c.d. *simple complaints* (si tratti di casi in cui è già sorto nel concreto un problema transfrontaliero, ma lo stesso non richiede ancora l'intervento del CEC), così come 363 casi (il 14% in più rispetto all'anno 2006). A tali cifre si devono aggiungere i 499.464 visitatori (il 10% in più rispetto all'anno 2006) del sito internet (www.euroconsumatori.it) e i 1.587 abbonati (il 26% in più rispetto all'anno 2006) alla newsletter, della quale sono stati pubblicati 11 numeri rispettivamente in lingua tedesca, italiana, ladina e inglese. Inoltre, sono stati distribuiti direttamente ai consumatori interessati ca. 7.300 opuscoli in lingua tedesca ed italiana.

Il 53 % delle richieste di informazione (il sistema IT-Tool non distingue tra casi nazionali, ossia controversie che coinvolgono un'impresa ed un consumatore nazionale, e richieste di informazioni) ha carattere nazionale, il 47 % ha natura transfrontaliera, mentre i *simple complaints* e i casi hanno sempre natura transfrontaliera.

Queste le tematiche di principale interesse:

Viaggi (Voli e pacchetti turistici) (45%), internet (9%), così come import di auto (7%). Le cifre dimostrano che anche quest'anno si è registrato un notevole aumento delle richieste di informazione rispetto all'anno precedente.

Il settore relativamente al quale è pervenuto il maggior numero di richieste d'informazione e di reclami continua ad essere quello dei viaggi, sia per quanto riguarda i pacchetti tutto compreso che per il trasporto aereo.

In modo rilevante sono aumentate le richieste di informazione e i problemi legati al commercio elettronico ed all'utilizzo di internet; tale fatto è da ricondurre principalmente all'esponentiale incremento dei siti internet denominati "Kostenfallen" (si tratta nella maggior parte dei casi di siti internet germanici, i quali offrono svariati

tipi di servizi, i cui costi però vengono occultati attraverso il ricorso a caratteri grafici minuscoli).

Nell'anno appena trascorso il CEC ha intensificato il lavoro di predisposizione di lettere tipo, al fine di favorire l'indipendenza dei consumatori; quest'ultimi devono essere in grado, in un primo momento, di difendersi autonomamente, ricorrendo all'assistenza del CEC solo in un secondo ed eventuale momento.

È possibile constatare che, complessivamente, i consumatori sono sempre più consci dei propri diritti di consumatore, anche con riguardo al commercio transfrontaliero.

Viaggi e turismo

Anche nel 2007 il settore dei viaggi è stato quello in cui è pervenuto il maggior numero di richieste di informazione, così come il maggior numero di simple complaints e di casi.

Il rapporto con le compagnie aeree rimane a tutt'oggi molto difficile e trovare una soluzione positiva per il passeggero vittima di un disagio legato al trasporto aereo, non sempre risulta facile. A fronte, infatti, di notevoli inconvenienti per il consumatore, le compagnie aeree si limitano a versare importi irrisori a titolo di risarcimento o rimborso. In particolare, nei casi di annullamento del volo, le compagnie si giustificano ricorrendo alla figura delle circostanze eccezionali, al fine di evitare il pagamento della compensazione pecuniaria altrimenti dovuta.

Agenzie matrimoniali

I contratti conclusi con agenzie matrimoniali sono stati oggetti della attività di consulenza anche nel 2007. Grazie però ad un'attività di informazione mirata, svolta con l'ausilio di interviste rilasciate ai media locali, è stato possibile ridurre il numero dei reclami.

Inoltre, hanno avuto luogo due incontri con la direttrice di un'agenzia matrimoniale austriaca, attiva anche in Alto Adige, con la quale in passato erano sorti numerosi problemi. Alla stessa sono così state fornite informazioni sui contratti stipulati al di fuori dei locali commerciali in generale, con particolare attenzione alla disciplina legale del diritto di recesso contenuta nel Codice del Consumo. In seguito a tali incontri, l'agenzia in questione ha provveduto ad adattare i propri contratti alla legge italiana.

Commercio elettronico

Nel corso del 2007 il numero di richieste di informazione e di reclami nel settore del commercio elettronico è cresciuto in misura rilevante. Tale dato è da ricondurre principalmente all'aumento esponenziale delle c.d. "Kostenfallen" (così definite, in quanto i costi del servizio vengono letteralmente "nascosti" nella pagina web), le quali riguardano nella maggior parte dei casi siti internet germanici. Spesso sono i ragazzi i soggetti interessati da questo fenomeno.

ATTIVITÀ INFORMATIVE:

Collaborazione con i media

Il CEC ha divulgato 33 comunicati stampa relativi a svariati temi di attualità. L'interesse così suscitato è stato notevole e più che soddisfacente, dando luogo a varie richieste di intervista, così come alla pubblicazione di articoli sui giornali. Particolare interesse è stato suscitato dal nostro opuscolo sui pacchetti turistici. Nel mese di giugno è stata organizzata una conferenza stampa in materia di "pacchetti turistici e diritti dei passeggeri", la quale è stata accolta con grande favore dai media locali. Due consulenti hanno inoltre collaborato alla realizzazione del "Konsuma" sul tema "I diritti dei viaggiatori". Con altrettanto favore è stata accolta anche la pubblicazione del rapporto della rete CEC sui diritti dei passeggeri, alla cui realizzazione ha partecipato anche il CEC.

Fogli informativi

Nel corso del 2007 abbiamo messo a disposizione dei consumatori europei numerose informazioni concernenti le tematiche di maggiore attualità attraverso lo strumento dei fogli informativi.

Questi fogli informativi monotematici hanno lo scopo di fornire al consumatore un quadro di insieme sulle tematiche di maggiore interesse. Sono stati elaborati alcuni nuovi fogli informativi, mentre altri sono stati rivisti e aggiornati alle ultime novità in materia.

Opuscoli

1) Pacchetti turistici

Attualmente quello dei pacchetti turistici risulta essere il tipo di viaggio più amato dai consumatori. Di regola ci si affida ad un organizzatore di viaggi, al quale si comunicano le proprie aspettative e desideri e si ottiene un pacchetto, composto da almeno servizio di trasporto e alloggio. A quali aspetti dovrei fare attenzione in sede di prenotazione? Quali informazioni devono preliminarmente essermi comunicate dall'organizzatore del viaggio o dall'agenzia viaggi? Quali tipi di assicurazioni di viaggio esistono? Come presento un reclamo in maniera corretta? Risposte a questi e simili quesiti sono state raccolte nell'opuscolo "pacchetti turistici".

2) Import di auto dall'Unione Europea fai da

L'opuscolo "Import di auto dall'Unione Europea fai da te" pubblicato nell'anno precedente, ha suscitato un grande interesse dei consumatori anche nel 2007. Tale interesse è dovuto principalmente alla sempre maggiore consapevolezza dei consumatori in riferimento al prezzo dei prodotti: i consumatori, infatti, confrontano sempre più spesso i prezzi italiani con quelli praticati al di là del confine, sia per quanto riguarda le auto nuove che quelle usate, nella speranza di concludere un piccolo affare.

3) Commercio elettronico, vendite a distanza e trasferimento di contanti: i mezzi di pagamento in Italia e all'estero

Questo opuscolo, pubblicato nel 2006, ha incontrato il riscontro dei consumatori anche nel 2007, i quali hanno inviato numerose richieste al riguardo.

4) In viaggio con allergie

Nonostante la guida "In viaggio con allergie" si sia elaborata ormai già nel 2005, ha suscitato grande interesse anche nel 2007. Dal momento che tale guida era stata presentata da alcune testate italiane nazionali, l'interesse verso la stessa è rimasto attuale soprattutto per quanto riguarda i consumatori di lingua italiana.

5) Gli incontri del venerdì

Si tratta di incontri settimanali organizzati dal Centro Tutela Consumatori ed Utenti. Le tematiche sono le più svariate, la partecipazione è gratuita per tutti gli interessati. Nell'ambito di questi incontri sono intervenuti anche gli esperti del CEC, presentando quelli che sono i temi di maggiore interesse relativi al suo ambito di competenza. Oggetto degli incontri del venerdì sono stati infatti i "diritti dei passeggeri" e i "pacchetti turistici".

COLLABORAZIONE CON I CENTRI EUROPEI

Anche il 2007 è stato caratterizzato da un'intensa attività di collaborazione con gli altri centri della Rete ECC-Net: non si trattava soltanto di fornire assistenza reciproca nella elaborazione di richieste di informazione così come nella soluzione dei reclami transfrontalieri, ma anche di realizzare progetti comuni e scambiare le reciproche esperienze e informazioni.

Air Passenger Rights Report (rapporto sui diritti dei passeggeri)

Anche nel 2007 i Centri Europei dei Consumatori hanno stilato insieme il "Air Passenger Rights Report", ossia il rapporto sui diritti dei passeggeri, il quale è stato presentato nell'ambito di una conferenza tenutasi a Bruxelles nel dicembre 2007.

La realizzazione di questo progetto è avvenuta sotto la direzione dei centri di Irlanda, Belgio e Svezia.

In conclusione: Nel 2006 il numero di reclami è quasi raddoppiato rispetto a quelli presentati nel 2005. In capo alla lista dei reclami troviamo i problemi legati al trasporto dei bagagli, seguito dai reclami relativi alla cancellazione dei voli, ai ritardi ed ai casi di

overbooking. Dallo studio si può evincere il dato, per cui le compagnie aeree spesso richiamano le circostanze eccezionali quali cause sottostante a tali disservizi, al fine di eludere il pagamento della compensazione pecuniaria altrimenti dovuta.

Tourism in Italy (Turismo in Italia)

Il CEC ha collaborato al progetto “*Tourism in Europe*” (Turismo in Europa), coordinato dal CEC Francia, elaborando quattro fogli informativi sul tema del turismo in Italia. Per il 2008 è prevista l’elaborazione di altri quattro fogli informativi in questo ambito.

Scambio di esperienze

Le “visite studio” (*study visit*) sono continuate anche nel 2007; le stesse perseguivano sempre lo scopo di beneficiare reciprocamente delle esperienze raccolte dai vari CEC, così come di permettere ai colleghi e alle colleghe di fare la reciproca conoscenza. In questo contesto, una nostra collaboratrice ha visitato il CEC di Dublino. Il tema principale che è stato affrontato in questa occasione è stato quello del trasporto aereo, considerando i numerosi reclami condivisi con il centro irlandese su questo aspetto.

Inoltre, una collaboratrice ha anche partecipato al cd. *Cooperation Day*. Si tratta di un evento organizzato dalla Rete ECC, la quale ha luogo una volta all’anno e alla quale partecipa ogni CEC. Scopo del *Cooperation Day* è quello di discutere delle tematiche che vengono affrontate nell’attività di consulenza e di elaborare soluzioni comuni, in modo da poter informare ed assistere i consumatori e le consumatrici nel modo migliore possibile.

IL SITO WEB

www.euroconsumatori.org

Sul sito sono pubblicati tutti i fogli informativi, i comunicati stampa, le newsletter, ed altre iniziative, così come un’ampia lista di link utili.

Nel 2007 sono stati 499.464 le persone che hanno visitato il nostro sito, consultando ben 1.431.704 pagine internet. Ciò corrisponde ad una media giornaliera di 1.368 lettori, con punte fino a 2.639 lettori al giorno.

STATISTICHE

Richieste d’informazione, simple complaints e casi per settore

Settore	in cifre	%
Viaggi	2019	44,90
Automobili	314	6,98

costi occulti (c.d. Kostenfallen)	420	9,34
Time-sharing	92	2,04
Altro (Commercio, Immobili, Servizi finanziari,...)	1652	36,74

Provenienza delle richieste di informazioni

Provenienza	in cifre	%
Transfrontaliera	1462	46,81
Nazionale	1059	33,91
Casi nazionali (Consumatore e Impresa sono italiani)	602	19,28

Metodo d'acquisto

Metodo	%
Commercio elettronico	44,13
Nei locali commerciali	32,02
Altro	9,1
Fuori dai locali commerciali	6,53
Vendite a distanza	5,95
Aste internet	1,86
Fiera/mercato	0,41