

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

RELAZIONE ANNUALE 2008

INTRODUZIONE

Per l'anno 2008 il CEC di Bolzano può tracciare un bilancio nel complesso molto soddisfacente del lavoro svolto.

Anche l'anno scorso l'attenzione principale era rivolta – come negli anni passati – all'informazione e alla consulenza dei consumatori.

Peraltro il CEC ha anche organizzato due conferenze in materia di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) e una campagna di informazione in materia di viaggi, oltre che due seminari informativi per studenti universitari.

ATTIVITÀ DI CONSULENZA

Nell'anno 2008 il CEC ha gestito 3.885 richieste di informazione, 982 cosiddetti *simple complaints* (in questi vi è già un concreto problema transfrontaliero, senza che però sia necessario l'intervento diretto del CEC) e 441 casi (il 24,48% in più rispetto al 2007). A ciò si aggiungono i 323.667 visitatori del sito internet (www.euroconsumatori.org) e i 1.892 abbonati (il 18,22% in più del 2007) alla newsletter, della quale sono stati pubblicati 11 numeri rispettivamente in lingua tedesca, italiana, ladina e inglese. Sono inoltre stati distribuiti direttamente ai consumatori all'incirca 7.500 opuscoli in lingua tedesca ed italiana.

Il 63,20% delle richieste di informazione (le statistiche di *IT-Tool*¹ non distinguono tra casi nazionali, ovvero casi nei quali professionista e consumatore sono entrambi italiani e mere richieste di informazione) hanno carattere nazionale, il 36,80% carattere transfrontaliero, mentre i *simple complaints* ed i casi hanno sempre natura transfrontaliera.

Le tematiche principali hanno riguardato:

Viaggi (voli e pacchetti turistici) (50,66%), e-commerce (10,79%) e l'importazione di auto dall'estero (5,99%).

Nel 2008 il CEC ha registrato un enorme incremento dei tentativi di conciliazione (2007 - 15 casi, 2008 - 50 casi). La maggior parte delle domande di conciliazione sono state inoltrate a RisolviOnline, il servizio di conciliazione on-line della Camera Arbitrale di Milano. Ciò è riconducibile in parte alla gratuità della procedura e all'accordo siglato nel 2008 tra il CEC italiano e RisolviOnline, attraverso il quale è stata concordata una stretta collaborazione.

I numeri delle consulenze parlano da soli e mostrano nuovamente un sensibile incremento delle richieste rispetto all'anno precedente.

A questo proposito i reclami legati al settore dei viaggi erano e sono tutt'ora l'argomento più ricorrente, e ciò sia per quanto riguarda i pacchetti turistici che anche per il trasporto aereo. Proprio in quest'ultimo settore vi è stato un enorme incremento

¹ Il cosiddetto *IT-Tool* è un sistema informatico della Commissione Europea, utilizzato da tutto l'ECC-Net per la registrazione di richieste di informazione, *simple complaints* e casi. Visto che il CEC di Bolzano per la registrazione utilizza soltanto l'*IT-Tool* è molto difficile se non impossibile reperire un certo tipo di dati statistici.

di contatti, soprattutto da parte di consumatori italiani, visto che alcune compagnie aeree italiane hanno dovuto far fronte a grandi difficoltà di carattere economico e finanziario. Le richieste concernenti consumatori italiani in merito a vettori italiani sono state registrate soltanto come richieste di informazioni a causa del loro carattere nazionale, anche se dall'introduzione del sistema *IT-Tool*, costituirebbero dei *simple complaints*; questi ultimi possono però avere soltanto carattere transfrontaliero.

Molte richieste di informazione e problemi hanno riguardato anche il settore del commercio elettronico, in particolare per ciò che riguarda le pagine internet definite con il termine „*Kostenfallen*” (costi occulti): si tratta di pagine internet, solitamente tedesche, che offrono i servizi più disparati, i cui costi però sono nascosti nelle scritte in piccolo.

Anche l'anno scorso il CEC ha continuato ad utilizzare intensivamente le lettere-tipo visto che i consumatori devono cercare in un primo momento ad aiutarsi da soli per poi – soltanto in un momento successivo – ricorrere all'assistenza del CEC. Sempre un numero maggiore di consumatori acquista all'estero europeo non germanofono e quindi alcune lettere-tipo sono state tradotte in inglese e messe a disposizione sul sito internet.

Anche nel 2008 il CEC ha potuto osservare che i consumatori sono sempre più consapevoli dei loro diritti di consumatori anche in situazioni transfrontaliere e di conseguenza fanno valere sempre più spesso i loro diritti.

Viaggi e turismo

L'anno scorso il settore dei viaggi (pacchetti turistici e trasporto aereo) si è confermato nuovamente il settore con il maggior numero di richieste di informazione, *simple complaints* e casi. Nel dettaglio, la maggior parte delle richieste ha riguardato il settore del trasporto aereo, visto che alcune compagnie aeree italiane, in particolare Club Air, Alpi Eagles e Alitalia, hanno dovuto far fronte a grandi difficoltà di carattere economico e finanziario. Per poter fornire ai consumatori e agli altri Centri Europei Consumatori informazioni aggiornate e continue in merito a queste vicende, abbiamo costantemente osservato gli sviluppi e contattato l'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (ENAC), il Ministero dei Trasporti e la Commissione Europea. Visto che le informazioni sono state pubblicate sul nostro sito, sono stati numerosi i consumatori di tutta Italia a contattarci. A ciò si riconduce anche il grande incremento di richieste di informazioni rispetto all'anno precedente.

In generale bisogna affermare che la comunicazione con le compagnie aeree è ancora molto difficoltosa e in caso di reclamo non sempre è facile trovare una soluzione soddisfacente per il consumatore. Anche se i reclami riguardano problemi particolarmente fastidiosi per i consumatori, il più delle volte le compagnie aeree pagano soltanto delle somme irrisorie a titolo di risarcimento del danno o di rimborso.

Agenzie matrimoniali

Anche nel 2008 al CEC sono pervenute numerose richieste e reclami in merito ai contratti conclusi con le agenzie matrimoniali. Rispetto agli anni precedenti abbiamo

potuto notare anche un cambiamento nel tipo di reclami pervenuti. Negli anni passati la maggior parte dei contratti veniva stipulato al di fuori dei locali commerciali, mentre oggi, sempre più spesso i contratti vengono invece firmati nella sede dell'agenzia. Inoltre sempre più *singles* si affidano ad agenzie on-line.

Si è svolto poi un incontro con il responsabile di una agenzia matrimoniale austriaca che opera anche in Alto Adige e con la quale in passato vi erano stati alcuni reclami, visto che i consumatori non venivano o venivano informati erroneamente sul diritto di recesso previsto dal Codice del Consumo. In seguito, l'agenzia matrimoniale ha adeguato i propri contratti alla legislazione italiana.

Commercio elettronico

Anche nel 2008 molte richieste e reclami hanno riguardato il settore del commercio elettronico; il maggior numero di problemi ha di nuovo coinvolto le pagine internet con costi occulti (c.d. *Kostenfallen*). Si tratta di pagine internet germaniche e/o in lingua tedesca che offrono i servizi più disparati, i cui costi però sono nascosti nelle scritte in piccolo e possono così facilmente sfuggire, anche ad un'attenta lettura. Il fenomeno delle "*Kostenfallen*" – che è emerso per la prima volta in maniera massiccia nel 2007- rappresenta un grande problema in tutti i Paesi comunitari con popolazioni di lingua tedesca e sicuramente impegnerà il CEC anche in futuro. Per avvisare e informare i consumatori a proposito di queste pagine internet, il CEC ha rilasciato numerose interviste. Visto che sovente sono i giovani ad essere coinvolti in queste vicende, vi è stata informazione a questo proposito nell'ambito di lezioni di esperti nelle scuole. Di fatto il numero delle richieste è diminuito rispetto all'anno precedente. Anche nel nuovo opuscolo „E-Commerce“ un capitolo è stato dedicato a questa problematica.

ATTIVITÀ INFORMATIVE

Relazioni pubbliche

Il CEC ha pubblicato 35 comunicati stampa sugli argomenti di attualità più disparati. La rilevanza data alle nostre comunicazioni è stata più che soddisfacente e si è tradotta in numerose richieste di interviste e pubblicazione di articoli sulla stampa.

A maggio si è svolta una conferenza stampa sul tema „Estate – tempo di vacanze“, durante la quale è stata presentata la campagna informativa organizzata dal CEC nelle tre maggiori città altoatesine (Bolzano, Merano e Bressanone) in materia di „viaggi e vacanze“. Durante questa campagna è stato allestito uno stand nelle piazze e ai consumatori è stato distribuito materiale informativo e fornito consulenza in materia di viaggi.

Il rapporto sul commercio elettronico dell'*ECC-Net*, alla redazione del quale ha partecipato anche il CEC, è stato pubblicato ed ha riscosso grande interesse nei media.

Fogli informativi

Anche nell'anno di lavoro 2008 abbiamo messo a disposizione del consumatore europeo una grande quantità di informazioni in forma di fogli informativi, per fornire una rapida panoramica e le informazioni più importanti sulle tematiche più frequenti. Sono stati elaborati alcuni nuovi fogli informativi, mentre altri sono stati rielaborati e aggiornati alle ultime novità in materia.

OPUSCOLI

1) Acquisto di immobili in Italia

Quali sono i rischi legati ad una compravendita immobiliare? Come si incarica una agenzia immobiliare? A quanto ammonta la provvigione dell'agente? Queste sono soltanto alcune domande che il consumatore si pone acquistando un appartamento. L'opuscolo contiene informazioni utili e consigli sull'acquisto di immobili in Italia. Visto che la categoria interessata è costituita dai consumatori stranieri europei che vogliono acquistare un immobile in Italia, l'opuscolo è disponibile in tedesco ed in inglese.

2) E-Commerce

Questo opuscolo fornisce informazioni e consigli per gli acquisti on-line, sulle aste on-line – molto amate dai consumatori – prendendo ad esempio eBay e su altri argomenti quali „minorenni e Internet“, „*Kostenfallen* (costi occulti) in Internet“ e “l'acquisto di merce di provenienza sospetta (incauto acquisto)“.

3) Import di auto dall'Unione Europea – parte II

Questo opuscolo costituisce il seguito del nostro opuscolo sull'importazione di auto fai da te dall'Unione Europea, pubblicato del 2006; questa volta l'accento è stato posto sulle informazioni concernenti gli aspetti burocratici, i documenti necessari, il

trasferimento in Italia e via dicendo nei singoli Stati Membri come ad esempio Germania, Austria e Danimarca.

Anche gli altri opuscoli elaborati dal CEC negli anni precedenti - „Pacchetti turistici“, „Importazione di auto fai da te dall'Unione Europea“ e „Trasferimenti di denaro in Italia e all'estero“ - sono ancora di grande interesse per i consumatori ed è tutt'ora soddisfacente la richiesta di tali opuscoli.

RISOLUZIONE ALTERNATIVA DELLE CONTROVERSIE (ADR) IN EUROPA

Visto che gli ADR sono ancora sconosciuti sia alla maggior parte delle imprese che ai consumatori, a novembre il CEC ha organizzato due conferenze su questo argomento. La conferenza a Bolzano è stata organizzata in collaborazione con la Camera di Commercio di Bolzano ed era rivolta soprattutto alle imprese, per convincerle dei vantaggi della conciliazione stragiudiziale. La seconda conferenza è stata organizzata in collaborazione con il Dipartimento di Scienze Giuridiche dell'Università degli Studi di Trento. L'accento è stato posto sui pregi e i difetti del sistema ADR italiano, cercando anche di tratteggiare possibili soluzioni migliorative.

Seminari informativi per studenti universitari

Su invito dell'Università degli Studi di Trento e della Libera Università di Bolzano due consulenti del CEC hanno tenuto rispettivamente un seminario di informazione per studenti. È stato presentato loro l'*ECC-Net*, l'UE, i più importanti diritti dei consumatori a livello comunitario e il Mercato Unico Europeo. Gli studenti presenti hanno manifestato grande interesse all'evento.

Gli incontri del mercoledì

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. In queste occasioni anche gli esperti del CEC hanno potuto raccontare e presentare i temi maggiormente sentiti dai consumatori.

Oggetto degli incontri del mercoledì sono state le „agenzie matrimoniali“ e l'„*E-Commerce*“.

COLLABORAZIONE CON I CENTRI EUROPEI CONSUMATORI

Anche il 2008 è stato caratterizzato da uno stretto contatto con gli altri CEC: non si trattava soltanto di fornire assistenza reciproca nella soluzione dei casi o per richieste di informazione concrete, ma anche nella realizzazione di progetti comuni e dello scambio di preziose esperienze ed informazioni.

Rapporto sul commercio elettronico

Nel 2008 la Rete dei Centri Europei Consumatori ha elaborato per la quarta volta il rapporto sul commercio elettronico, il quale è poi stato presentato a giugno a Bruxelles nell'ambito di una conferenza stampa. Questo progetto è stato coordinato dai Centri di Irlanda, Paesi Bassi e Grecia. Più della metà dei 25.030 reclami transfrontalieri presentati ai Centri Europei nel corso del 2007 riguardavano casi di acquisti effettuati on-line. Ben 13.639 euro-consumatori si sono rivolti in cerca di aiuto alla rete dei CEC, dopo aver effettuato un acquisto on-line o dopo aver usufruito di un servizio in Internet. Una parte non irrilevante di questi reclami riguardava il settore dei viaggi e delle aste on-line, le quali però non hanno costituito oggetto dello studio. Nel 50% dei casi il problema maggiore riguardava la consegna della merce; di questi casi, l'88% riguardava la mancata consegna. In un quarto dei casi il prodotto consegnato non soddisfaceva le aspettative dell'acquirente, o perché era difettoso, oppure perché non corrispondeva al prodotto ordinato o non presentava le caratteristiche promesse.

Tourism in Italy (Turismo in Italia)

Il CEC ha partecipato - sotto alla coordinazione del CEC Francia - al progetto „*Tourism in Europe*“ (Turismo in Europa), elaborando, come nel 2007, quattro fogli informativi sul turismo in Italia.

Studio sull'accesso alle spiagge europee

Il CEC ha elaborato, in collaborazione con l'*ECC-Net* uno studio sull'accesso alle spiagge europee. Volevamo sapere se l'accesso alle spiagge è gratuito e in che misura anche gli amici a quattro zampe hanno accesso alla spiaggia. A questo scopo è stato predisposto un breve questionario poi inviato a tutto l'*ECC-Net*. Le risposte dei colleghi sono state analizzate e il risultato pubblicato in tedesco, italiano ed inglese sul nostro sito internet, oltre che messo a disposizione della Rete dei CEC. Il risultato: i bagnanti possono confidare nel fatto che in tutta Europa potranno accedere indisturbatamente e gratuitamente alle spiagge ed entrare in acqua, dovendo corrispondere il corrispettivo soltanto per l'utilizzazione di impianti di balneazione e per il noleggio di sedie a sdraio ed ombrelloni. I proprietari di cani invece, dovranno informarsi in anticipo sulla possibilità di accedere alle spiagge in compagnia dell'amico fidato: infatti, le relative regolamentazioni non variano solo da Paese a Paese; anche da località a località e da costa a costa possono esserci delle differenze.

Collaborazione con l'ECC-Net per l'opuscolo Import di auto dall'Unione Europea – parte II

Visto che in questo opuscolo l'accento è stato posto sull'importazione da singoli Paesi Membri, è stata necessaria una stretta collaborazione con i colleghi. Infatti, molte informazioni in internet non sono reperibili oppure non si trovano in inglese. Per questo motivo la collaboratrice del CEC che ha elaborato l'opuscolo, ha contattato i colleghi dei Paesi Membri scelti, chiedendo informazioni riguardo agli aspetti burocratici, i documenti necessari, il trasferimento in Italia e via dicendo.

Scambio di esperienze

Anche le „visite studio“ (*study visit*) sono proseguite nell'anno 2008: queste hanno soprattutto lo scopo di scambiarsi appunto le esperienze maturate tra CEC e di migliorare la conoscenza tra colleghi e colleghe. Una delle nostre collaboratrici ha fatto visita al CEC Danimarca. Argomento principale è stato la risoluzione alternativa delle controversie in Danimarca e in Italia. A differenza dell'Italia, in Danimarca la maggior parte di reclami viene gestito attraverso sistemi ADR.

Noi invece abbiamo ricevuto visite dal CEC Svezia. Sono stati affrontati diversi argomenti, come ad esempio l'organizzazione del CEC di Bolzano e il CEC Svezia, i rapporti con i media, la situazione di Alitalia, prodotti di marca contraffatti, l'importazione di auto e gli ADR.

Oltre a ciò, una collaboratrice del CEC ha partecipato al cosiddetto *Cooperation Day*. Si tratta di una manifestazione dell'*ECC-Net*, che si svolge una volta all'anno ed al quale partecipa ogni CEC. Scopo del *Cooperation Day* è quello di discutere delle tematiche che si presentano durante la quotidiana attività di consulenza, elaborando soluzioni comuni in modo da informare e assistere i consumatori e le consumatrici nel miglior modo possibile.

IL SITO WEB

www.euroconsumatori.org

Sul sito internet del CEC sono pubblicati tutti i fogli informativi, i comunicati stampa, la newsletter, altre iniziative e una pagina con link utili. Nel 2008 sono state 323.667 le persone che hanno visitato il nostro sito, consultando complessivamente 833.911 pagine. Ciò corrisponde ad una media giornaliera di 887 visitatori, con picchi di 4.625 lettori al giorno.

STATISTICHE

Richieste di informazione, *simple complaints* e casi per settore

Settore	in cifre	%
Viaggi	2689	50,66
Automobili	318	5,99
Commercio elettronico	573	10,79
Altro (commercio, immobili, servizi finanziari, ...)	1728	32,56
Totale	5308	100

Provenienza delle richieste di informazioni

Provenienza	In cifre	%
Transfrontaliera	1430	36,80
Nazionale	2455	63,20
Totale	3885	100

Metodo di acquisto

Metodo	%
Commercio elettronico	53,81
Nei locali commerciali	20,79
Altro	10,27
Vendite a distanza	8,25
Fuori dai locali commerciali	4,23
Aste on-line	1,57
Fiera/mercato	1,08
Totale	100