CENTRO EUROPEO CONSUMATORI

RELAZIONE ANNUALE 2009

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 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 KOMMISION, ORGANISIERT DURCH DIE VERBRAUCHERZENTRALE SÜDTIROL

INTRODUZIONE

Anche per l'anno 2009 il CEC di Bolzano può tracciare un bilancio molto soddisfacente del lavoro svolto.
Come negli anni precedenti, anche nel 2009 l'attenzione principale era rivolta all'informazione e alla consulenza dei consumatori.
Peraltro il CEC ha anche organizzato – in collaborazione con l'Ufficio Affari del gabinetto della Provincia di Bolzano – una tavola rotonda di esperti ed una conferenza stampa in materia di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) in Europa. Oltre a ciò, si è svolto un incontro con la Polizia Postale per il reciproco scambio di esperienze nel settore del commercio elettronico.
Nell'ambito di una campagna di informazione comune con il CEC di Roma, il CEC di Bolzano è stato presente con uno stand informativo agli aeroporti di Milano e Venezia al fine di informare i passeggeri aerei sui loro diritti e con uno stand informativo alla stazione centrale di Milano al fine di informare i viaggiatori ferroviari a proposito dei nuovi diritti nel trasporto ferroviario; durante queste due manifestazioni, i consumatori interessati sono stati informati anche dell'attività del CEC di Bolzano.

ATTIVITÀ DI CONSULENZA

Nell'anno 2009 il CEC ha gestito 2.947[1] richieste di informazione, 1.103 cosiddetti *simple complaints* (in questi vi è già un concreto problema transfrontaliero, senza che però sia necessario l'intervento diretto del CEC) e 546 casi (il 23,8% in più rispetto al 2008). A ciò si aggiungono i 348.992 visitatori del sito internet (www.euroconsumatori.org) e i 2.073 abbonati (il 9,56% in più del 2008) 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 7.800 opuscoli in lingua tedesca, italiana ed inglese.
Il 61,18% delle richieste di informazione (le statistiche di *IT-Tool*[2] non distinguono tra casi nazionali, ovvero casi nei quali professionista e consumatore sono entrambi italiani e mere richieste di informazione; per questo motivo il numero delle richieste di informazione comprende anche i reclami di consumatori altoatesini con una ditta italiana) hanno carattere nazionale, il 38,82% carattere transfrontaliero, mentre i *simple complaints* ed i casi hanno sempre natura transfrontaliera.

Le tematiche principali hanno riguardato:
Viaggi (voli, pacchetti turistici, alberghi, assicurazioni viaggio e multiproprietà) (40,10%), e-commerce (13,45%) e l'importazione di auto dall'estero (7,86%).

---

[1] Rispetto al 2008, il numero delle richieste di informazioni è leggermente diminuito. Ciò è da ricondurre alla circostanza che nel 2008, a causa dei problemi finanziari di diverse compagnie aeree italiane (Club Air, Alpi Eagles, Alitalia) c'era stato un enorme aumento dei contatti (un migliaio circa), soprattutto da parte di consumatori italiani, che sono stati registrati come richieste di informazione. Durante l'anno passato, la situazione dei citati vettori aerei si è normalizzata, cosa che ha portato ad una riduzione del numero dei contatti.
[2] Il cosidetto *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.

Nel 2009 il CEC ha registrato un soddisfacente numero di tentativi di conciliazione (28 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 reclami legati al settore dei viaggi sono stati come negli anni precedenti l'argomento più ricorrente durante tutto il corso dell'anno, e ciò sia per quanto riguarda i pacchetti turistici che anche per il trasporto aereo. 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 pubblicate sul sito internet.

Anche nel 2009 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, trasporto aereo, assicurazioni viaggi, multiproprietà ed alberghi) 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; anche nel 2009 alcune compagnie aeree, ovvero la compagnia slovacca Sky Europe e l'italiana Myair, hanno dovuto far fronte a grandi difficoltà di carattere economico e finanziario.
In generale si può affermare che la comunicazione con le compagnie aeree purtroppo 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.
Oltre a ciò, molti consumatori sono stati vittima dell'insolvenza del tour operator e agenzia viaggi on-line Todomondo. Anche la paura dell'influenza suina e di attacchi terroristici hanno mosso molti consumatori ad informarsi presso il CEC.

Agenzie matrimoniali

Anche nel 2009 al CEC sono pervenute numerose richieste e reclami in merito ai contratti conclusi con le agenzie matrimoniali. Grazie all'informazione mirata dei consumatori attraverso un comunicato stampa e le informazioni presenti sul nostro sito internet, il numero dei reclami è però diminuito.

Commercio elettronico

Anche nel 2009 molte richieste e reclami hanno riguardato il settore del commercio elettronico; il maggior numero di problemi è stato nuovamente registrato in merito alle pagine internet contenenti costi occulti (c.d. *Kostenfallen*). 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 visto che i metodi utilizzati dagli operatori diventano sempre più ingegnosi e ben architettati. Per avvisare e informare i consumatori a proposito di queste pagine internet, il CEC ha rilasciato numerose interviste e elaborato un apposito foglio informativo; anche nell'opuscolo sul commercio elettronico un intero capitolo è dedicato a questo argomento. Inoltre nel corso dell'anno sono state redatte ulteriori lettere-tipo a disposizione dei consumatori colpiti. 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. Nonostante ciò, i consumatori contattano quotidianamente il CEC con questa problematica; ciò è ricondurre al fatto che gli operatori di queste pagine internet con le loro minacce (procedimento giudiziario, denuncia per truffa etc.) intimoriscono talmente tanto i consumatori che questi si rivolgono al CEC in cerca di aiuto, nonostante tutto il materiale informativo già presente.

ATTIVITÀ INFORMATIVE

Relazioni pubbliche

Il CEC ha pubblicato 36 comunicati stampa sugli argomenti di attualità più disparati. La rilevanza data ai nostri comunicati è stata più che soddisfacente e si è tradotta in numerose richieste di interviste e pubblicazione di articoli sulla stampa.

A giungo si è svolta presso l'aeroporto di Bolzano una conferenza stampa sul tema viaggi e vacanze, durante la quale media e consumatori sono stati informati a proposito dei loro diritti nel trasporto aereo, dei pacchetti turistici e delle multiproprietà, come anche del ruolo del CEC stesso.

In primavera è stato pubblicato sul sito internet e inviato a tutti i Centri Europei Consumatori un foglio informativo dedicato a tutti i consumatori europei che decidono di viaggiare in Italia in treno.

A luglio, nell'ambito di una campagna di informazione comune con il CEC di Roma, il CEC di Bolzano è stato presente con uno stand informativo agli aeroporti di Milano e Venezia al fine di informare i passeggeri aerei sui loro diritti, a dicembre con uno stand informativo alla stazione centrale di Milano al fine di informare i viaggiatori ferroviari a proposito dei nuovi diritti nel trasporto ferroviario; durante queste due manifestazioni, i consumatori interessati sono stati informati anche dell'attività del CEC di Bolzano.

Il CEC ha partecipato alla compilazione di una comparazione prezzi organizzato dall'ECC-Net e lo ha pubblicato sul proprio sito internet.

Fogli informativi

Il CEC ha elaborato uno speciale foglio informativo dedicato agli stranieri residenti in Italia che informa - nelle diverse lingue europee (tedesco, francese, spagnolo ed inglese) - sui più importanti diritti dei consumatori in Italia, come ad esempio il diritto di garanzia, i contratti conclusi a distanza e fuori dai locali commerciali, la spedizione di denaro e via dicendo.

Anche nell'anno di lavoro 2009 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

La garanzia legale in Italia ed in altri Paesi dell'UE

Questo opuscolo si occupa della normativa sulla garanzia legale a livello europeo attraverso la Direttiva 1999/44/CE e della sua trasposizione in Italia ed in altri Paesi membri scelti (Austria, Germania, Francia, Svezia e Romania). L'opuscolo spiega ai consumatori gli aspetti comuni e le differenze nella trasposizione nella legislazione nazionale dei Paesi analizzati nell'opuscolo, al fine di eliminare i dubbi dei consumatori in merito agli acquisti transfrontalieri.

Anche gli altri opuscoli elaborati dal CEC negli anni precedenti - „Pacchetti turistici", „Importazione di auto fai da te dall'Unione Europea – parte I e II", „Trasferimenti di denaro in Italia e all'estero", "Acquisto di immobili in Italia" e "e-commerce" - sono ancora di grande interesse per i consumatori e la loro richiesta è tutt'ora soddisfacente.

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 - in collaborazione con l'Ufficio Affari del gabinetto della Provincia di Bolzano - una tavola rotonda di esperti su questo argomento. Nell'ambito di una conferenza stampa è stata presentata ai media sia questa manifestazione che la risoluzione alternativa delle controversie consumeristiche in generale. Alla tavola rotonda hanno partecipato, oltre ad un rappresentante dell'Ufficio Affari del gabinetto, una collega del CEC Regno Unito, una rappresentante di RisolviOnline (il servizio di conciliazione on-line della Camera Arbitrale di Milano), rappresentanti del CTCU e del CRTCU di Trento e numerosi esponenti delle imprese.

COLLABORAZIONE CON I CENTRI EUROPEI CONSUMATORI

Anche il 2009 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.

Comparazione prezzi di alcuni prodotti di H&M, Zara, C&A e Body Shop

La Rete dei Centri Europei Consumatori (ECC-Net) ha effettuato una comparazione prezzi di alcuni prodotti scelti di H&M, Zara, C&A e Body Shop. Il progetto è stato coordinato dai Centri del Lussemburgo, l'Austria e l'Irlanda.
Il Portogallo si è rivelato quale Paese ideale per lo shopping: i prezzi nell'ovest d'Europa erano decisamente inferiori alla media europea. Nei Paesi scandinavi i prezzi dei prodotti del paniere in generale erano invece al di sopra della media europea, ad eccezione di H&M in Svezia. Sorprendenti anche i prezzi al di sopra della media nei nuovi Paesi dell'UE, nonostante un reddito pro capite relativamente inferiore. I prezzi italiani non hanno mostrano differenze significanti in paragone agli altri Paesi della zona Euro e si sono collocati pertanto nella media europea. Per i consumatori e le consumatrici altoatesini conviene una trasferta in Germania, dove i prezzi per i cosmetici sono inferiori rispetto all'Italia. La comparazione ha mostrato chiaramente che ci sono differenze di prezzo nei Paesi membri, differenze che probabilmente ci saranno anche nel futuro prossimo.

Air Passenger Rights-Report (rapporto sui diritti dei passeggeri aerei)

Anche nel 2009 l'ECC-Net ha elaborato il c.d. Air Passenger Rights-Report, al quale ha partecipato anche il CEC di Bolzano; i risultati del rapporto attualmente non sono però ancora disponibili.

Collaborazione con l'ECC-Net per l'opuscolo" La garanzia legale in Italia ed in altri Paesi dell'UE"

Visto che in questo opuscolo l'accento è stato posto sull'analisi degli aspetti comuni e delle differenze nella trasposizione della direttiva comunitaria sulla garanzia legale nei singoli Paesi analizzati, è stata necessaria una stretta collaborazione con i colleghi, visto che questi ultimi conoscono meglio di tutti la legislazione nazionale e molte informazioni non erano reperibili in tedesco o inglese. Per questo motivo la collaboratrice del CEC che ha elaborato l'opuscolo, ha contattato i colleghi dei Paesi Membri scelti, chiedendo le informazioni necessarie.

Scambio di esperienze

Anche le „visite studio" (*study visit*) sono proseguite nell'anno 2009; 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 Ungheria. Argomento principale è stato la risoluzione alternativa delle controversie. Una consulente del CEC Ungheria, che è anche membro

dell'organismo di conciliazione, ha presentato l'organismo di conciliazione e le sue funzioni.

Noi invece abbiamo ricevuto visite dal CEC Lussemburgo. Sono stati affrontati diversi argomenti, come ad esempio l'organizzazione del CEC di Bolzano e il CEC Lussemburgo, le attività di informazione e i rapporti con i media, le esperienze particolari dei due CEC in quanto entrambi posti in territori di confine, gli ADR in Italia e in Lussemburgo.

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 2009 sono state 348.992 le persone che hanno visitato il nostro sito (che corrisponde ad un aumento del 7,8% rispetto al 2008), consultando complessivamente 900.599 pagine. Ciò corrisponde ad una media giornaliera di 959 visitatori.

STATISTICHE

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

Settore	**in cifre**	**%**
Viaggi	1807	40,10
Automobili	354	7,86
Commercio elettronico	606	13,45
Altro (commercio, garanzia, immobili, servizi finanziari, …)	1739	38,59
Totale	**4506**	**100**

Provenienza delle richieste di informazioni

Provenienza	**In cifre**	**%**
Transfrontaliera	1144	38,82
Nazionale (comprende anche casi nazionali, nei quali consumatori e ditte sono entrambe italiani)	1803	61,18
Totale	**2947**	**100**

Metodo di acquisto

Metodo	**%**
Commercio elettronico	62,60
Nei locali commerciali	19,76
Altro	8,16
Vendite a distanza	3,82
Fuori dai locali commerciali	3,89
Aste on-line	1,18
Fiera/mercato	0,59
Totale	**100**