Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Centro Tutela Consumatori Utenti

Via Dodiciville 2
39100 Bolzano
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

Relazione annuale 2018

Mer 14/03/2018 - 09:59

Relazione annuale 2018 del CTCU

La tutela del consumatore, un rimedio contro le arrabbiature

Oltre 2 MLN di euro recuperati: un nuovo record per il CTCU!

Ogni anno, in occasione della Giornata mondiale dei consumatori che si celebra il 15 marzo, il Centro Tutela Consumatori Utenti presenta il bilancio dell'attività svolta nel corso dell'anno passato. I casi di consulenza, ovvero i reclami concreti, sono rimasti stabili rispetto all'anno precedente, poco sopra quota 10.000.

Al vertice le società di telefonia

Il settore delle telecomunicazioni continua a registrare il maggior numero di contestazioni da parte di utenti e consumatori: oltre un terzo dei casi (34%) riguardano questo settore. I consumatori lamentano, in particolare, inefficienze nel servizio di assistenza clienti delle società telefoniche (es. disdette non accolte, addebiti di servizi a sovrapprezzo, reclami rimasti inevasi, ritardi o non effettuazione di riparazioni di guasti ecc.) nonché continue modifiche unilaterali delle condizioni dei contratti, che mettono a dura prova pazienza e portafogli degli stessi utenti.

Seconde classificate: le banche

Al secondo posto, tra le segnalazioni di reclamo, troviamo il settore dei servizi bancari e finanziari, con ca.1.500 casi trattati. Le problematiche in questo settore – riguardanti soprattutto perdite dovute ad errati investimenti finanziari oppure investimenti cd. illiquidi (es. azioni proprie di alcune banche), che impediscono agli investitori di poter disporre dei capitali e dei risparmi così investiti – presentano quasi tutte un denominatore comune: i consumatori sentono che la fiducia che avevano riposto nella banca e in chi ci lavora è stata mal ripagata e sfruttata dalla banca solo per il proprio tornaconto.

Al terzo posto della classifica: casa e condominio

Sono stati oltre 1.100 i casi nel settore casa e condominio per i quali i consumatori hanno chiesto aiuto o contattato il CTCU. In questo settore vi è una grande richiesta di informazioni qualificate: capita così che i contratti preliminari per l'acquisto della casa siano da redigere o da riformulare, i rendiconti e le delibere del condominio da controllare e spiegare nel dettaglio; molte anche le domande e i dubbi da chiarire in relazione ai cd. bonus fiscali concessi per le ristrutturazioni edilizie.

Energia elettrica e gas, altro settore impegnativo

Anche le forniture di energia elettrica e gas hanno causato non pochi grattacapi ai consumatori: sono stati ca. 1.000 gli interventi seguiti dai nostri consulenti nei confronti di società fornitrici di energia. L'abolizione del cd. mercato tutelato, prevista per il luglio del 2020, sta creando non poche incertezze e insicurezze fra i consumatori. Altri motivi di lamentela riguardano la scarsa trasparenza delle offerte di luce e gas nonché le modifiche unilaterali dei contratti.

Nuovo record per le somme recuperate

Sono aumentate del 16% le somme complessivamente recuperate a favore dei consumatori, che si assestano ad oltre 2,085 milioni di euro. Tale somma non include però le somme recuperate nel settore delle liti transfrontaliere: per queste ultime ci si può riferire alla relazione specifica del Centro Europeo Consumatori. Per la maggior parte, le somme sono state recuperate a seguito di transazioni stragiudiziali.

Comporre le liti è sempre la soluzione migliore

Il modo più efficace per risolvere qualsiasi controversia è la composizione amichevole della stessa. Il CTCU offre a moltissimi utenti e consumatori l'accesso alla composizione stragiudiziale delle liti, sia attraverso le cd. conciliazioni paritetiche con singoli fornitori, sia attraverso l'accesso ad arbitrati e organi di conciliazione. In linea generale, questi sistemi consentono ai consumatori maggiore certezza di poter risolvere le questioni di reclamo in tempi rapidi, senza troppi oneri e costi e in modo semplice. Per questi motivi la via conciliativa si sta dimostrando sempre più la scelta preferita da molte persone per risolvere le controversie con i diversi fornitori di beni e servizi, senza la necessità di ricorrere, almeno in prima battuta, alle vie legali. Le procedure di conciliazione fanno infatti risparmiare tempo e denaro, e comunque non escludono la possibilità di accesso alla giustizia ordinaria in caso di insuccesso del tentativo di conciliazione.

Molte le partite ancora aperte per i consumatori

I consumatori continuano a dover fare i conti con la costante riduzione del potere d'acquisto, con l'aumento dei prezzi di molti beni e servizi, con gravi lacune nella trasparenza delle informazioni e delle condizioni dei contratti, con il proliferare di pratiche commerciali scorrette e aggressive (leggasi in particolare marketing telefonico non consentito) e, più in generale, con aumentati problemi economici. Liberalizzazione, privatizzazione e globalizzazione hanno sì portato più concorrenza in alcuni settori, facendo aumentare il numero di fornitori, di prodotti e di servizi, ma oltre a queste chance hanno anche accresciuto il rischio di scelte economiche inappropriate.
Le sempre più complesse interconnessioni dei mercati fanno sì che semplici informazioni giuridico/legali e lettere-tipo quale strumento di auto-aiuto non bastino spesso più a garantire, su un piano pratico, il concreto esercizio dei diritti riconosciuti ai consumatori. Si deve purtroppo continuare a constatare come anche il compito di vigilanza dei mercati (facente capo ad Autorità quali quelle garanti della concorrenza, delle telecomunicazioni, dell'energia, la Consob, la Banca d'Italia, le Camere di Commercio, il sistema giudiziario ecc.) venga spesso disatteso, e chi dovrebbe proteggere le parti deboli del mercato si riveli in definitiva il “grande assente”. Noi, quali enti di rappresentanza dei diritti e degli interessi di consumatori e utenti, non siamo sempre in grado di compensare tale deficit e questo nonostante siano numerose le leggi poste a tutela del consumatore.

La relazione annuale 2018 è disponibile per il download al seguente link:
www.consumer.bz.it/it/relazioni-annuali.