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

Il nostro impegno per i vostri diritti

Ven 13/03/2020 - 10:37

Recuperati oltre 1,5 milioni di euro a favore dei consumatori

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.

Telefonia, arrabbiature senza fine
Anche nel 2019 non si è placata l'ondata di lamentele riguardanti questo settore: disdette non recepite, attivazione di servizi mai ordinati, guasti la cui riparazione tarda per settimane, sono solo alcuni dei casi di reclamo che i cittadini ci hanno segnalato. Oltre a queste controversie ormai consolidate, i consulenti del CTCU si trovano spesso a dover far fronte a casi di doppie attivazioni, o di mancata esecuzione di quanto promesso con le offerte. Per questi casi, la soluzione può essere in genere raggiunta solamente attraverso l'invio di un reclamo scritto, oppure a conclusione di una procedura di conciliazione paritetica. Anche il legislatore sembra essersi stancato di questo trend: la legge di bilancio 2020, varata a fine 2019, ha infatti introdotto risarcimenti automatici in caso di fatture non corrette.

“Casa, dolce casa”
Al secondo posto tra i casi di reclamo, troviamo il settore abitativo. La casistica ha riguardato in particolare i bonus fiscali, i contributi provinciali, i contratti preliminari, la contestazione dei vizi di costruzione nonché numerose domande sulle problematiche di condominio. A ciò vi è da aggiungere la consulenza tecnica in ambito edilizio, che, fra le altre, ha fornito consigli pratici riguardo il risparmio energetico, il riscaldamento e il raffrescamento. Nel corso del 2019 si è trattato anche il tema della sostenibilità abitativa sul versante dei prezzi.

Consulenza per questioni bancarie e finanziarie
Questo settore è risultato il terzo per numero di casi trattati, ma è sicuramente in vetta per quanto

riguarda la media delle somme oggetto di contestazione. Oltre alle casistiche già emerse negli anni precedenti, relative a investimenti problematici in prodotti finanziari di alcune banche locali, quest'anno si è potuto constatare un forte aumento dei casi di truffa. Attraverso fenomeni di "phishing" e "smishing" se ne vanno, da carte e conti correnti, anche migliaia di euro al colpo: di sicuro un settore che meriterà, anche in futuro, la nostra massima attenzione.

Recuperati oltre 1,5 milioni di euro

Notevoli anche nel corso del 2019 le somme recuperate per i consumatori con oltre un milione e mezzo di euro. Tale somma non include però le somme recuperate nel settore delle liti transfrontaliere: per queste ci si può riferire alla relazione specifica del Centro Europeo Consumatori. Per la maggior parte, le somme sono state recuperate a seguito di transazioni extragiudiziali.

Molte le partite ancora aperte per i consumatori

I consumatori continuano a dover fare i conti con la costante riduzione del loro 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 economico-finanziari. Liberalizzazione, privatizzazione e globalizzazione hanno sì portato più concorrenza in vari settori, facendo anche aumentare il numero di fornitori di beni e servizi, ma oltre a queste opportunità hanno anche accresciuto il rischio di scelte economiche inappropriate.

Le sempre più complesse interconnessioni dei mercati fanno sì che informazioni giuridico-legali di base e lettere-tipo (quali validi strumenti di auto-aiuto), non siano più sufficienti a garantire, dal lato pratico, il concreto esercizio dei diritti riconosciuti ai consumatori. Si deve, purtroppo, constatare come anche la vigilanza dei mercati (facente capo ad Autorità quali AGCM, AGCOM, ARERA, Consob, Banca d'Italia, le Camere di Commercio, il sistema giudiziario ecc.) non sia sempre così incisiva come auspicato, e chi dovrebbe proteggere le parti deboli del mercato si riveli, a volte, il "grande assente". 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 di consumatori e utenti.

La relazione annuale è disponibile al link
https://www.consumer.bz.it/sites/default/files/2020-03/RA2019.pdf
per il download.