
Pronto Consumatore gennaio/febbraio 2021

Newsletter: più informati con il Pronto Consumatore - abbonatevi gratuitamente!

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti - supplemento al n. 01/08

La versione integrale cartacea del Pronto Consumatore viene recapitata gratuitamente via posta ai soci del CTCU oppure è disponibile in formato PDF. Le seguenti news sono un estratto.

Commercio “take away”: una risposta alla crisi durante l'emergenza coronavirus, ma con precauzioni e tutele per i consumatori!

L'e-commerce di prossimità consiste nella possibilità di acquistare, attraverso un sito internet (o altri sistemi di acquisto a distanza), da un negozio del proprio quartiere o della propria città. La modalità cd „click & collect“ consente poi al consumatore di eseguire l'ordine e pagarlo online (oppure attraverso WhatsApp o i social network), per poi recarsi al negozio solo per il ritiro o la consegna a domicilio della merce. Il consumatore, tuttavia, deve fare sempre molta attenzione a verificare l'identità del negozio da cui sta acquistando la merce e utilizzare metodi di pagamento tracciabili e sicuri.

È bene sottolineare inoltre che anche a questo tipo di acquisti si applicano tutte le tutele giuridiche previste per gli acquisti fuori dai locali commerciali. E anche quando l'ordine viene fatto a distanza, i consumatori hanno diritto a recedere (gratuitamente!) entro 14 giorni.

Per far valere i propri diritti come consumatore in relazione ad acquisti conclusi online, basta connettersi al portale „**Conciliareonline.it**“, messo a disposizione dal CTCU. La procedura, oltre a poter essere condotta interamente online, **è completamente gratuita.**

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito internet del CTCU (www.consumer.bz.it) e sul portale dell'Organismo Conciliareonline.it (www.conciliareonline.it).

Cucinare con gli avanzi – la ricetta della settimana

Una buona occasione per limitare lo spreco degli alimenti, produrre meno rifiuti e risparmiare denaro!

Per contrastare lo spreco alimentare, il CTCU raccoglie ricette che prevedono l'utilizzo di avanzi di cibo e/o alimenti non più completamente freschi o in eccedenza.

La ricetta di oggi per “riciclare” gli avanzi di cibo è la seguente:

Dolce al latte della Val Venosta

Ricetta di: Saskia Donner e Karl Perfler, Tschenglsburg, Fonte: Ricettario delle Donne Verdi “Reiche Ritterinnen – Le Avanzarotte”, Bolzano, 2020

per utilizzare: pane raffermo

Tempo richiesto: circa 15-20 minuti, più il tempo di riposo

Ingredienti per 8 porzioni:

- 300 g di pane per canederli (pane raffermo, tagliato a cubetti)
- un po' di latte
- zucchero a piacere
- 150 g di uva sultanina
- 150 g di nocciole grattugiate
- 250 g di panna da montare
- zucchero vanigliato
- cannella

Preparazione:

Inumidire bene il pane in una terrina con del latte. Aggiungere lo zucchero (a piacere), l'uva sultanina e le nocciole grattugiate e mescolare bene il tutto. Coprire la terrina e lasciare riposare l'impasto per circa 1 ora. Distribuire il composto su dei piattini, montare la panna e disporla sopra le porzioni. Mescolare lo zucchero vanigliato con la cannella e cospargere sul dolce.

Suggerimento:

A piacimento l'impasto del dolce al latte può essere arricchito con un po' di rum.

Tramite **l'app UBO** potete consultare gustose ricette da preparare anche con altri avanzi di cibo.

Scaricabile gratuitamente mediante App Store e Google Play.

Un progetto congiunto tra le Regioni Piemonte e Valle d'Aosta ed il Centro Tutela Consumatori Utenti Alto Adige.

L'assemblea di condominio può essere tenuta online?

Il CTCU: ecco alcune novità normative

La legge 13 ottobre 2020, n. 126, che ha convertito il D.L. 14 agosto 2020, n. 104, **ha introdotto la possibilità di effettuare la riunione condominiale mediante videoconferenza**, anche quando non è espressamente prevista dal regolamento condominiale. In questo caso l'avviso di convocazione dovrà contenere indicazioni sulla piattaforma elettronica sulla quale si terrà la riunione, in particolare il link e la password di accesso. Il verbale, redatto dal segretario e sottoscritto dal presidente, deve essere trasmesso all'amministratore e a tutti i condomini con le medesime formalità della convocazione. Viene inoltre prevista la sospensione del termine per redigere il rendiconto condominiale annuale della gestione e per convocare l'assemblea per la relativa approvazione fino alla cessazione dello stato di emergenza da COVID-19.

Grazie alle modifiche apportate al quorum (art. 63 della legge n. 126/2020), **non servirà più il consenso di tutti** i condomini per poter effettuare l'assemblea condominiale a distanza, bensì solo **il consenso della maggioranza dei condomini**.

I consulenti del CTCU sono a disposizione (su appuntamento, 0471-975597) per fornire informazioni sulle questioni condominiali.

Come rafforzare il sistema immunitario durante la stagione fredda?

Per funzionare in modo ottimale, il nostro sistema immunitario ha bisogno di molte sostanze nutritive diverse. Per questo motivo, soprattutto nella stagione fredda, molte persone ricorrono all'assunzione di preparati multivitaminici e di altri integratori alimentari.

Gli integratori alimentari, però, non possono sostituire, neppure approssimativamente, la varietà di sostanze nutritive che si assumono con una normale dieta equilibrata, pertanto non sono in grado di rafforzare il sistema immunitario nel suo complesso.

È consigliata, piuttosto, una dieta varia, a base principalmente vegetale e ad alto contenuto di fibre, che fornisca un apporto sufficiente di proteine e una quantità elevata di vitamine, sali minerali e sostanze vegetali secondarie bioattive, e che allo stesso tempo non contenga troppi grassi.

“In termini concreti, ciò significa mangiare cinque porzioni di frutta e verdura al giorno, alcune delle quali crude, e consumare regolarmente cereali integrali, legumi, noci e semi”, afferma Silke Raffeiner, nutrizionista presso il CTCU.

Oltre alla dieta, anche altri fattori svolgono un ruolo importante per il sistema immunitario. Uno stile di vita sano grazie a regolare esercizio fisico, preferibilmente all'aria aperta, sufficienti ore di sonno, rinuncia ai piaceri nocivi, come l'alcol e le sigarette, contatti sociali soddisfacenti, riduzione dello stress e una buona dose di tranquillità costituiscono assieme la migliore ricetta per ogni periodo dell'anno.

Il Centro Tutela Consumatori Utenti fornisce suggerimenti e informazioni per il prossimo acquisto di una lavatrice

Fare il bucato rientra tra le attività domestiche da svolgere regolarmente. Come si può essere certi che il nuovo apparecchio corrisponda pienamente alle esigenze specifiche della propria famiglia?

Il foglio informativo del CTCU e il calcolatore dei costi del lavaggio consentono di farsi un'idea dei costi annui complessivi e di quelli legati ai consumi, di modo che non ci si dimentichi di prestare attenzione a quei dettagli importanti nel confronto tra i vari apparecchi.

Nel nuovo opuscolo informativo del CTCU "Acquistare una lavatrice senza pentirsi" sono contenute ulteriori informazioni utili per l'eventuale prossimo acquisto di una lavatrice. L'opuscolo informativo è arricchito da suggerimenti per un lavaggio pulito ed economico.

Ulteriori informazioni sono reperibili negli opuscoli informativi gratuiti del Centro Tutela Consumatori Utenti, disponibili su Internet (www.consumer.bz.it), presso lo Sportello mobile del consumatore, presso la sede centrale (Bolzano) e presso le varie sedi periferiche (vedi sempre sul sito del CTCU, dove e quando).

Interruzioni di corrente e rimborsi automatici

Nel caso di interruzioni lunghe e senza preavviso, sono previsti rimborsi automatici per il mancato rispetto dei tempi massimi di ripristino della fornitura.

Quali sono questi tempi massimi?

- Comuni con **più di 5.000 abitanti** (media e alta concentrazione): il tempo massimo di ripristino non deve superare le **8 ore consecutive**
- Comuni con **meno di 5.000 abitanti** (bassa concentrazione): il tempo massimo di ripristino non deve superare le **12 ore consecutive**

A quanto ammontano i rimborsi automatici?

Al superamento dei tempi menzionati, i clienti domestici hanno diritto ad un rimborso automatico di 30 €, aumentato di 15 € per ogni ulteriori 4 ore di interruzione, con una durata massima per il calcolo dei rimborsi di 240 ore. I rimborsi vengono accreditati automaticamente in bolletta "entro il primo ciclo di fatturazione, trascorsi 60 giorni dall'interruzione, e massimo entro 6 mesi". I consumatori non devono fare (inizialmente) alcuna richiesta.

Risarcimento danni

Il cliente che, a seguito di un'interruzione, subisca dei danni (es. apparecchiature di casa), potrà anzitutto inviare un reclamo al proprio venditore, oppure direttamente al distributore di corrente.

Questo è tenuto a fornire una risposta motivata entro 30 giorni.

Fonte: Delibera 22 dicembre 2016 646/2015/R/eel (Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica, per il periodo di regolazione 2016-2023) – art. 53.1

Prelievo di denaro senza acquisto online

Come si può effettuare un pagamento con carta di credito senza conferma?

Franco riceve un SMS dalla sua banca alle 01.30 del mattino che lo avvisa di un addebito online di 1.400 euro non andato a buon fine, e poco dopo riceve un altro SMS che dice che è stato effettuato un ulteriore movimento di 540 dollari.

Gli abbiamo consigliato di bloccare il prima possibile la carta, di sporgere denuncia e di presentare un reclamo all'intermediario bancario.

Come è potuto accadere ciò? La seconda direttiva sui servizi di pagamento prevede infatti che i pagamenti con carta di credito siano confermati da una one-time-password (OTP), con alcune possibili eccezioni. Tra queste rientra quella di fornitori iscritti alle cd. „liste bianche", una garanzia di correttezza, poichè il pagamento in questione era stato effettuato presso il negozio online di un produttore di giocattoli molto famoso, questo è probabilmente il motivo per cui il pagamento è andato subito a buon fine ed è stato immediatamente rimborsato.

Pertanto **il nostro consiglio** è di controllare regolarmente gli estratti conto della carta di credito e del conto corrente per poter intervenire in tempo in caso di necessità!

Legge di Bilancio 2021 - Bonus fiscali 2021 – conferme e novità

La Legge di Bilancio 2021 - Legge del 30.12.2020 n. 178 ha confermato per tutto il 2021 le agevolazioni fiscali in materia di ristrutturazione immobiliare ed ecobonus già in vigore nel 2020. Tra le novità più interessanti da annoverare c'è l'aumento del massimale per quanto concerne il bonus mobili che passa da 10.000 euro a 16.000 euro nel caso in cui i lavori di ristrutturazione siano iniziati a partire dal 1° gennaio 2020.

È stata inoltre prevista la proroga del Superbonus 110% fino al 31 dicembre 2022, ossia nello specifico per gli interventi di efficienza energetica e antisismici effettuati sugli edifici unifamiliari dal 1° luglio 2020 fino al 30 giugno 2022. Il contributo verrà erogato in 5 rate annuali di pari importo, per la parte di spesa sostenuta nel 2021 e invece in quattro rate annuali per la parte di spesa sostenuta nel 2022. Nel caso di interventi su condomini per i quali alla data del 30 giugno 2022 siano stati effettuati lavori per almeno il 60% dell'intervento complessivo, la detrazione spetta anche per ulteriori spese sostenute

entro il 31 dicembre 2022.

Assicurazioni sulla vita:

attenzione a nuove stipule e ad “offerte” di riscatto!

Il CTCU: leggersi sempre attentamente le condizioni dei contratti

Sovente questi prodotti assicurativi nascondono molte insidie per i consumatori, e riservano, di norma, indubbi vantaggi economici per le compagnie assicurative. Le principali ragioni di ciò sono le durate eccessivamente lunghe di molti contratti (anche 45 anni!) ed i costi elevati connessi a tali prodotti. Per di più, i consumatori devono sopportare enormi perdite in caso di recesso anticipato (cd. riscatto).

Questo è quanto accaduto, ad esempio, a Werner (nome di fantasia), rivoltosi qualche tempo fa ai consulenti del CTCU. Avendo deciso di acquistare casa, il nostro amico aveva deciso di farsi liquidare una polizza vita sottoscritta qualche anno prima, per la quale aveva versato circa 15.000 euro. In seguito alla richiesta rivolta alla compagnia, gli veniva comunicato che dal disinvestimento avrebbe potuto realizzare solamente 4.700 euro e che avrebbe ricevuto tale importo solamente in caso di risoluzione anticipata del contratto. Una perdita secca quindi di oltre 10.000 euro!

Al CTCU giungono spesso richieste di aiuto in relazione a casi simili; vi sono state anche denunce nei confronti di alcuni consulenti “noti” sulla piazza. Questi continuano però a smerciare nuovi contratti a vecchi e nuovi clienti, con lo scopo di assicurarsi principalmente lauti guadagni (commissioni) derivanti dalla loro attività di intermediazione. Simili consulenti non agiscono però “nell’interesse dei loro clienti” - come la normativa e l’etica della loro professione imporrebbero - motivo per cui molti casi sono stati anche segnalati anche all’IVASS, che è già intervenuta a riguardo.

Risolvere i contratti più vecchi? No, grazie!

Chiunque abbia in corso contratti assicurativi stipulati anni fa (ad es. nel corso degli anni ‘90) e si trovasse improvvisamente di fronte ad un’offerta alternativa della propria compagnia dovrebbe prestare particolare attenzione! I contratti più datati tendono, infatti, ad avere condizioni migliori e prevedono tassi di rendimento (interessi) parzialmente garantiti che oggi nessun nuovo contratto può offrire. Tali contratti obbligano, di fatto, le compagnie a liquidare importi maggiori a favore dei propri clienti, e quindi esse cercheranno, ovviamente, di sostituirli con contratti nuovi, meno onerosi per le stesse (e meno vantaggiosi per gli stessi clienti). Di qui le offerte di riscatto e le proposte di nuove stipule.

Gli esperti del CTCU invitano a fare particolare attenzione verso questo tipo di prodotti! I contratti non dovrebbero essere firmati troppo frettolosamente; prima di fare ciò, andrebbero letti attentamente e andrebbe richiesta la consulenza di un esperto indipendente. I consulenti del CTCU sono a disposizione per informazione ed assistenza.

