
Il CTCU presenta la relazione sull'attività svolta nel 2020

Lun 15/03/2021 - 08:12

“... senza il vostro intervento non mi avrebbero mai preso in considerazione.”

Ogni anno, in occasione della Giornata Mondiale dei Consumatori che si celebra il 15 marzo (quest'anno è dedicata alla lotta contro l'inquinamento da plastica, #NOPLASTICPOLLUTION), il Centro Tutela Consumatori Utenti tira le somme dell'attività svolta nell'anno precedente. L'anno passato ha visto una lieve riduzione dei contatti totali (lo Sportello mobile e il Mercatino dell'usato hanno dovuto fermare le loro attività per parecchie settimane, a causa dei lockdown dovuti alla pandemia), ma un aumento dei casi di consulenza. Le somme recuperate a favore dei consumatori sono salite a quasi 1,8 milioni di euro. A tale importo vanno aggiunte inoltre le somme recuperate dal Centro Europeo Consumatori nei reclami transfrontalieri.

Una pionieristica azione di classe contro una delle maggiori case automobilistiche del mondo, una nuova Carta della Qualità per l'intero trasporto locale in Alto Adige, una app quale strumento per contrastare lo spreco alimentare e delle piccole animazioni per informare meglio sulle tematiche dell'alimentazione: sono stati questi gli highlights del 2020. Nelle richieste d'informazione e nelle consulenze, si confermano in vetta i settori delle telecomunicazioni, dei servizi finanziari e le domande legate alla casa, che da sempre sono in cima alla nostra “hitparade”.

Non meraviglia il fatto che le consulenze siano aumentate: vari studi di diversa provenienza, più o meno rigorosi dal punto di vista scientifico, mostrano quanto la pandemia, come anche la crisi che ne è derivata, abbiano sconvolto la quotidianità dei consumatori. Quasi un terzo delle famiglie lamentano un calo del reddito oppure dell'orario di lavoro, con le famiglie colpite più duramente che si trovano nella parte bassa della distribuzione del reddito. Il reddito diminuisce, la povertà aumenta, il divario tra ricchi e poveri aumenta.

A ciò si aggiunge che gli interessi dei consumatori non sono stati realmente ancorati in nessuno dei pacchetti di misure varati per contrastare le conseguenze del Coronavirus. Ciò è in parte comprensibile: quando sono in gioco vite umane, l'interesse per clausole contrattuali più eque e trasparenti tende, in

un primo momento, ad affievolirsi. Tuttavia, non bisogna dimenticare che sono proprio queste clausole contrattuali a determinare il rapporto qualità-prezzo che si può ottenere: e con la crescente scarsità di reddito, dovremmo tutti preoccuparci che esso sia il migliore possibile.

Sono molte le rinunce che la pandemia ha imposto ai consumatori: in molti casi si sono dovuti accontentare del ristoro attraverso buoni, quali risarcimento per servizi cancellati (es. viaggi, concerti, abbonamenti, ...), e in altri casi non è stato offerto addirittura alcun ristoro (es. skipass, ...), risultato questo frutto anche di discutibili previsioni normative decise dal legislatore nazionale. Il coro di critiche non si è limitato alle Associazioni dei Consumatori: anche l'Europa ha aperto una procedura d'infrazione nei confronti dell'Italia, poiché queste norme violano quanto disposto a livello europeo per tutelare chi viaggia in aereo. Resta poi anche il dubbio se i ristori spettanti abbiano davvero trovato e trovino la strada del portafoglio dei consumatori. Noi, comunque, non vogliamo rassegnarci all'idea che le vittime sacrificali di scelte politiche discutibili siano i consumatori e che tutto venga poi dimenticato. Per questo motivo continuiamo a lottare per il riconoscimento di sacrosanti diritti, anche attraverso il ricorso alle vie legali, poiché desideriamo ristabilire i giusti equilibri fra le parti coinvolte. State comunque certi che certe battaglie sono ancora lontane dall'essere decise definitivamente!

Il 2020 ha portato con sé comunque anche buone notizie per i consumatori: l'Unione Europea ha presentato il "New Deal for Consumers" e la nuova "Strategia dei consumatori", che introducono tutta una serie di buone misure a favore dei consumatori, quali, ad esempio, il diritto alla riparazione del prodotto oppure una migliore protezione dei dati personali nell'utilizzo dei social media. Un altro punto focale è il rafforzamento della consulenza riguardo il bilancio familiare e l'indebitamento, per poter offrire un aiuto concreto alle famiglie in questo difficile momento di crisi.

Quanto sia apprezzato il nostro lavoro, ce lo mostrano i numerosi attestati di stima che ci sono stati inviati da molti consumatori: ci scrivono, ad esempio, "Vi ringrazio vivamente perché senza il vostro intervento non mi avrebbero mai preso in considerazione", oppure "Ogni volta che mi sono rivolto a Voi ho sempre ricevuto precise e puntuali informazioni. Siete davvero BRAVI!". Riscontri così calorosi ci danno ancora più forza e maggiori stimoli per affrontare le numerose sfide che sicuramente ci attenderanno nel prossimo futuro.

La relazione annuale è disponibile al seguente link per il download.