
60° Giornata Mondiale del Consumatore: Il Centro Tutela Consumatori Utenti presenta la relazione annuale 2021

Lun 14/03/2022 - 17:09

Alla ricerca di equità: il lavoro per i consumatori nel 2° anno di pandemia

Oltre 12.300 consulenze effettuate, più di 43.000 contatti avuti, una somma record di oltre 3,7 milioni di euro rimborsati ai consumatori: le cifre mostrano che anche nel secondo anno di pandemia il Centro Tutela Consumatori Utenti è stato un punto di riferimento fondamentale per i consumatori della nostra provincia. Una breve retrospettiva sul 2021 rivela l'ampiezza degli argomenti trattati dai consulenti della nostra Associazione nel corso dell'anno passato.

Ogni anno, in occasione della Giornata Mondiale del Consumatore, che si celebra il 15 marzo, il Centro Tutela Consumatori Utenti presenta una relazione sulle attività svolte nell'anno precedente.

Quest'anno, si celebra il 60° anniversario della Giornata Mondiale del Consumatore: esattamente 60 anni fa, il 15 marzo 1962, il presidente degli Stati Uniti John F. Kennedy delineò in un discorso al Congresso le caratteristiche principali di una moderna politica di tutela dei diritti dei consumatori.

Risparmio, energia e le conseguenze della pandemia

Questi tre argomenti ci hanno tenuto impegnati durante tutto l'anno. Ancora di più che negli anni passati, le famiglie erano alla ricerca di possibilità di risparmio su tutti i fronti. Da parte nostra abbiamo quindi provveduto a fornire informazioni, consigli e suggerimenti sulla tematica, rilanciando il nostro, già molto popolare, libretto contabile online attraverso una nuova edizione dopo più di 13 anni dalla prima uscita. Gli ultimi mesi del 2021 sono stati contrassegnati dall'esplosione del „caro energia“, argomento questo che continua a tenerci impegnati tutt'ora. Abbiamo anche fornito consulenza ed assistenza riguardo molti casi di prestazioni e servizi già pagati, ma non usufruiti a seguito dei prolungati lockdown dovuti alla pandemia.

In testa alla classifica: telecomunicazioni, energia, casa e finanza

Pochi sono stati i cambiamenti in cima alla lista dei casi di consulenza e delle richieste di informazione trattati: la telefonia, il settore finanziario, l'energia e la casa sono stati anche quest'anno gli argomenti più richiesti. La somma complessiva recuperata per i consumatori viene presentata con grande orgoglio, avendo raggiunto il livello record di oltre 3,7 milioni di euro; la maggior parte di tale somma è stata ottenuta attraverso accordi di natura negoziale con le controparti.

Tutela dei consumatori in via giudiziale in Italia e all'estero

Soprattutto le questioni collegate alle vicende delle chiusure pandemiche (quali prestazioni devono essere sostituite e come?), che si sono trascinate a lungo nel tempo e che abbiamo cercato di risolvere soprattutto sulla base di un principio di equità, hanno dimostrato ancora una volta che l'informazione e la consultazione sono estremamente importanti e indispensabili per la tutela del consumatore, ma che la stessa è forte solo quando anche la giustizia è efficiente. Le azioni di classe e i procedimenti legali collettivi stanno diventando sempre più significativi, ma sono soggetti sempre ad una sorta di „spada di Damocle“ per quanto riguarda la loro realizzabilità economica. Nel 2021, nell'ambito della prima azione collettiva transfrontaliera in Europa, è stato aperto il registro dell'azione di classe nella causa contro il colosso Volkswagen AG presso il Tribunale Regionale Superiore di Braunschweig. L'azione è in corso.

La relazione annuale del CTCU è disponibile [qui](#).

panoramica 2021_0.pdf461.91 KB