

15 marzo Giornata Mondiale del Consumatore

Mar 14/03/2023 - 09:34

Il Centro Tutela Consumatori Utenti presenta la relazione annuale 2022

“ ... mille grazie per l’ottima tutela!”

Oltre 12.000 consulenze effettuate, più di 45.000 contatti avuti, una somma di oltre 2,2 milioni di euro rimborsati ai consumatori: le cifre mostrano che anche nel 2022 il Centro Tutela Consumatori Utenti è stato un punto di riferimento fondamentale per consumatori e utenti della nostra provincia.

Una breve retrospettiva rivela l’ampiezza degli argomenti trattati dai consulenti della nostra Associazione nel corso dell’anno passato.

Aumento dei costi energetici e inflazione

Nel corso del 2022 è proseguita la drammatica ascesa dei costi energetici. Ciò ha costituito una fonte di grande preoccupazione anche per i consumatori altoatesini: per la prima volta, quello dell’energia è stato il settore di assistenza e informazione più richiesto in assoluto. Anche il repentino aumento dell’inflazione ha costituito motivo di forte preoccupazione per le famiglie sotto diversi punti di vista: da un lato i prezzi, soprattutto quelli di molti generi alimentari, sono aumentati in modo marcato; dall’altro, sulla scia degli aumenti dei tassi di interesse decisi dalla BCE, volti a contenere l’inflazione, si sono registrati anche forti aumenti dei tassi dei mutui variabili. Anche se l’inflazione sembra rallentare, la situazione economica per molte famiglie rimane più che tesa.

Class action “oltrebrenero” e in casa

Oltre alla prima class action transfrontaliera avviata in Europa contro il colosso Volkswagen AG, in corso presso la Corte di Braunschweig (D) dal 2021, lo scorso autunno il CTCU è stata la prima Associazione di consumatori in Italia ad avviare una class action - contro il fornitore di servizi di pagamento Nexi - secondo le nuove regole in vigore: anche in questo caso siamo dei veri pionieri. Oggetto del contendere sono molti casi di phishing che hanno visto coinvolti numerosi utenti non adeguatamente protetti – a nostro avviso - da Nexi dall'uso improprio dei loro dati personali, uso che ha procurato agli stessi perdite finanziarie, più o meno rilevanti. La causa è attualmente pendente presso il Tribunale di Milano e sono in corso trattative con la controparte per cercare di definire una soluzione consensuale che possa avere comunque effetti positivi per la maggioranza dei consumatori colpiti dal fenomeno.

Telecomunicazioni, casa e commercio

Oltre all'energia, primo settore in testa alla classifica dei casi trattati dal nostro Centro, pochi sono stati i cambiamenti riguardanti gli altri settori oggetto di consulenza e di richiesta di informazione: le telecomunicazioni, la casa e il commercio sono stati anche quest'anno gli argomenti più richiesti. La somma complessiva recuperata per i consumatori viene presentata con grande orgoglio, avendo raggiunto la cifra di ben oltre 2,2 milioni di euro, a cui sono da aggiungere i 400 mila euro recuperati dal Centro Europeo Consumatori; la maggior parte di tale cifra è stata ottenuta grazie ad accordi di natura negoziale con le controparti interessate.

L'educazione al consumo quale strumento per l'apprendimento di competenze quotidiane

Il 22 novembre alla Scuola professionale per la frutta-, viti-, orti- e floricoltura di Laimburg è stato conferito un importante riconoscimento: si tratta, infatti, della prima scuola di educazione al consumo in Italia. Dall'anno scolastico 2019/2020, l'Istituto offre a tutte le sue classi un corso di educazione al consumo, con l'obiettivo di trasmettere competenze quotidiane e di consumo ai consumatori di domani. Nell'offerta formativa sono stati inclusi temi di grande attualità legati al consumo, quali la sostenibilità, l'educazione finanziaria, i media e l'alimentazione.

La relazione annuale del CTCU è disponibile qui:

<https://www.consumer.bz.it/sites/default/files/2023-03/RA2022.pdf>