



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

---

## Pronto Consumatore Settembre/Ottobre 2012

*Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti - supplemento al n. 57/64*

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

### **Lotta contro le trappole dei „costi occulti“ in internet**

**Dal 1° agosto 2012 in Germania è in vigore la cd. soluzione "button"**

Da anni il Centro Europeo Consumatori (CEC) di Bolzano riceve innumerevoli segnalazioni di consumatori che raccontano di aver ricevuto fatture, solleciti o comunicazioni da parte di uffici di recupero crediti o avvocati, dopo essersi inavvertitamente registrati su siti web in apparenza gratuiti ma che si sono poi rivelati essere a pagamento. Spesso si trattava di siti tedeschi, i quali offrivano i servizi più disparati, nascondendo però l'informazione sui costi e sulla durata del contratto. Dal 1° agosto 2012 in Germania è in vigore la cosiddetta soluzione "button", auspicando che questa sia la fine dei siti-trappola.

Rimane da vedere se i gestori dei siti-trappola si inventeranno nuove scappatoie per riuscire a proseguire le loro attività al limite della legalità.

Il Centro Europeo Consumatori di Bolzano fornisce ulteriori informazioni al numero 0471/980939 o all'indirizzo di posta elettronica [info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org).

### **Finanziamenti: banche non possono imporre proprio conto o proprie polizze**

Con il cd. "decreto Salva-Italia" (L. 27/2012), fra le altre novità, è stato modificato anche il Codice del

Consumo: "E' considerata scorretta la pratica commerciale di una banca, di un istituto di credito o di un intermediario finanziario che, ai fini della stipula di un contratto di mutuo, obbliga il cliente alla sottoscrizione di una polizza assicurativa erogata dalla medesima banca, istituto o intermediario ovvero all'apertura di un conto corrente presso la medesima banca, istituto o intermediario." Questa norma vale per prestiti, mutui ed altri contratti rientranti nella definizione di "mutuo" secondo il Codice Civile (Art. 1813).

I clienti bancari, ai quali l'intermediario bancario o finanziario richieda di subordinare l'erogazione del finanziamento alla stipula di contratti aggiuntivi, faranno pertanto bene a documentare questi fatti. Il Centro Tutela Consumatori Utenti è pronto a segnalare eventuali abusi alle competenti autorità (AGCM).

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) può infatti sanzionare la pratica commerciale scorretta con sanzioni amministrative pecuniarie che vanno da 5.000 a 500.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione. Nel caso delle pratiche sopra menzionate la sanzione non può essere inferiore a 50.000 euro (cfr. art. 27, comma 9, D.lgs. 206/2005).

### **Responsabilità civile privata: indispensabile anche per chi va in bici**

Anche i ciclisti dovrebbero disporre di una polizza di responsabilità civile privata. Le somme di risarcimento spettanti al danneggiato, che non sia ritenuto responsabile in un incidente ciclistico, possono essere notevoli e la persona responsabile potrebbe ritrovarsi in gravissime difficoltà finanziarie a seguito delle richieste di risarcimento. La copertura assicurativa può essere raggiunta attraverso la stipula di una polizza di responsabilità civile o come garanzia aggiuntiva di un'assicurazione dell'abitazione. Dovrebbe inoltre essere presa in considerazione anche la stipula di un'assicurazione infortuni che in caso di incidente ciclistico possa coprire anche i danni derivanti da un'invalità permanente.

### **Finanziamenti: qual è la mia rata "sostenibile"?**

Vi aiuta a rispondere a questa domanda il calcolatore della disponibilità. Con questo calcolatore è possibile stabilire l'importo "sostenibile" per il rimborso di un finanziamento o di un mutuo nella vostra attuale situazione finanziaria (confronto fra entrate e uscite). Per l'acquisto di un'abitazione di proprietà, in ogni caso sarebbe opportuno aver già risparmiato un quarto o un terzo del capitale necessario. Per avere un quadro realistico della vostra situazione finanziaria è possibile utilizzare anche il libretto contabile online, disponibile gratuitamente e in forma anonima su [www.contiincasa.centroconsumatori.it](http://www.contiincasa.centroconsumatori.it).

Per quantificare le vostre uscite, potete anche prendere spunto dalle spese di una famiglia media in Alto Adige: [www.provinz.bz.it/astat](http://www.provinz.bz.it/astat).

L'importo in eccedenza può essere preso quale base per valutare la sostenibilità di un rata di rimborso. Partendo da questo importo, con il calcolatore mutui è possibile calcolare l'importo del mutuo.

## **Il procedimento europeo per le controversie di modesta entità, questo sconosciuto**

La Rete dei Centri Europei Consumatori (ECC-Net) ha pubblicato oggi un rapporto sul procedimento europeo per le controversie di modesta entità. I risultati dimostrano che pur essendo in teoria uno strumento di soluzione delle controversie di consumo transfrontaliero rapido, economico e facile, la sua conoscenza ed applicazione pratica è piuttosto scarsa.

Quando in un acquisto transfrontaliero all'interno dell'UE qualcosa va storto, il procedimento europeo per le controversie di modesta entità è una delle soluzioni disponibili per risolvere le controversie transfrontaliere fino a 2.000 Euro. Tuttavia, un rapporto presentato oggi dalla Rete dei Centri Europei Consumatori (ECC-Net) dimostra che questa procedura, facile da usare e che si applica dal 1° gennaio 2009, è spesso infruttuosa.

Maggiori informazioni [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org).

## **Registro delle opposizioni: tiepido il riscontro degli altoatesini I trentini sono invece più aperti verso questo utile strumento**

Chi non si è mai trovato in simili circostanze? Tornando finalmente a casa, si spera di potersi godere un po' di calma che già squilla il telefono e viene offerta la conclusione di un nuovo contratto per il telefono di casa oppure per l'energia elettrica oppure per l'acquisto di un materasso in lattice o di un intero soggiorno; la lista delle cose vendute per telefono non ha fine. Peccato, che preso alla sprovvista, il consumatore non abbia quasi mai tempo di riflettere adeguatamente sulla bontà o meno di tali offerte: quanti di noi saprebbero al volo qual'è il "giusto" prezzo per un materasso in fibra di cocco o una fornitura di energia elettrica? E così può accadere che un "sì" pronunciato frettolosamente si trasformi in una scelta (economica) errata.

È possibile evitare queste situazioni? Da qualche tempo è possibile far inserire il proprio numero di telefono nel cosiddetto "Registro delle opposizioni". Attraverso questo inserimento viene garantito (o almeno si spera) che il proprio numero non venga più usato a fini di marketing. I consumatori della nostra provincia si mostrano però piuttosto "tiepidi" verso questo nuovo strumento: delle 145.347 utenze presenti in provincia, solo 7.573 risultano infatti ad oggi incluse in detto registro. Queste cifre sono grosso modo in linea con la media nazionale (dove sono inserite 1.101.667 su un totale di 21.113.000 utenze). Paiono invece essere molto più attivi i trentini, che hanno già provveduto ad inserire 12.162 utenze su di un totale di 225.316.

## **Come chiedere l'inserimento del proprio numero di telefono nel registro?**

- L'iscrizione può avvenire mediante: modulo elettronico sul sito web [www.registrodelleopposizioni.it](http://www.registrodelleopposizioni.it)
- posta elettronica all'indirizzo [abbonati.rpo@fub.it](mailto:abbonati.rpo@fub.it) secondo le modalità indicate sul sito
- telefonata al numero verde 800.265.265

- lettera raccomandata all'indirizzo: "GESTORE DEL REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI- ABBONATI" UFFICIO ROMA NOMETANO CASELLA POSTALE 7211, 00162 ROMA RM, allegando un documento di identità
- fax al numero 06.54224822, allegando un documento di identità

## **Imposta di bollo sui conti: una giungla**

Recenti modifiche legislative hanno modificato notevolmente il quadro delle imposte sui prodotti finanziari. La ritenuta d'acconto standard sui rendimenti è del 20%. Per quanto riguarda invece l'imposta di bollo, per i libretti di risparmio ed i conti correnti i clienti, consumatori privati, pagano 34,20 euro all'anno, se la giacenza media supera i 5.000 euro. Per i conti deposito, invece, nel 2012 si paga lo 0,10% con un minimo di 34,20 euro ed un massimo del 1.200 euro (nel 2013 sarà lo 0,15% con il minimo di 34,20 euro e senza importo massimo), indipendentemente dalla giacenza media, a conclusione del contratto o al 31.12 di ciascun anno. In parole povere, chi apre un conto deposito non beneficia della cd. "no-tax-area" sotto i 5.000 euro, e l'imposta inoltre sale proporzionalmente al saldo. L'Autorità Garante per la Concorrenza ed il Mercato ha già informato il Governo che l'attuale regolamento distorce il mercato. Al momento non vi è ancora stata alcuna reazione da parte del Governo a tale intervento. Resta da auspicare che un'eventuale novella rispetti anche la condizione dei "piccoli risparmiatori".

## **A cosa prestare attenzione quando si usano le applicazioni su smartphone e tablet**

- 1. Installate solo app di fonte fidata. Prima di installarle, leggete i giudizi che trovate in rete (app-shop o forum).
- 2. Durante l'installazione, controllate i diritti di accesso. Le relative opzioni di norma si trovano alla voce "impostazioni". I cellulari con Android e gli apparecchi Apple permettono di fare questo prima dell'installazione. Successivamente, tramite il menù "opzioni", potete disattivare ad es. i "servizi di geolocalizzazione". Se a vostro avviso una app vi richiede troppe autorizzazioni riguardo le funzioni che offre, è meglio non installarla.
- 3. Siate particolarmente cauti in caso di app gratuite. Non cliccate su link pubblicitari.
- 4. Attenzione ai servizi relativi ai dati. Alcuni cellulari permettono di bloccarli, questo previene efficacemente un abuso da parte delle app.
- 5. Disinstallate le app che non usate più. In questo modo evitate il rischio che continuino a trasmettere dati "in sottofondo".