

Pronto Consumatore Aprile 2012

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti - supplemento al n. 22

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.

Pulizie di primavera: troppa chimica nuoce alla salute

Additivi antibatterici, detersivi speciali per il forno, soluzioni anti-macchia – la gamma di prodotti per la pulizia ormai è vastissima, ma non sempre sensata, e addirittura non sempre innocua. Anche se la pubblicità insiste per convincerci del contrario: la maggior parte delle sostanze speciali non servirebbe, come scrive la “Verbraucher-Initiative” (Iniziativa Consumatori) della Germania. Anzi: detersivi aggressivi e un’eccessiva igiene possono favorire le allergie. Molti dei detersivi, inoltre, gravano sull’ambiente, in quanto non è possibile un completo smaltimento negli impianti di depurazione. Per allestire bene il proprio armadietto delle pulizie bastano un detersivo multiuso per tutte le superfici lavabili, un detersivo abrasivo per lo sporco ostinato e aceto oppure acido citrico per far fronte ai depositi di calcare in bagno. Inoltre serve un po’ di alcool per la pulizia di vetri e finestre. Per il resto vale: preferire la forza muscolare alla chimica – questo fa bene all’ambiente, e aiuta a consumare calorie. Pulendo le finestre, una persona che pesa 70 kg, consuma 83 chilocalorie in 15 minuti, tante quante ne consumano 10 minuti di jogging a velocità bassa.

La giornata mondiale dei consumatori - si celebra il 50° della tutela dei diritti dei consumatori

Il 15 marzo si è celebrata la giornata mondiale dei consumatori. Ogni anno, in questa giornata le organizzazioni di tutela e rappresentanza dei consumatori di tutto il mondo e le loro collegate celebrano la tutela degli interessi dei consumatori e delle consumatrici, ricordando i fondamenti su cui

poggiano i diritti conquistati nel corso degli anni dal movimento dei consumatori e anche la necessità di continuare a fronteggiare le ingiustizie sociali, lo sfruttamento ambientale del pianeta e gli abusi dei poteri forti dell'economia. Le organizzazioni consumeristiche prendono spunto per questa ricorrenza dalle dichiarazioni rilasciate nel lontano 15 marzo 1962 dall'allora Presidente americano John F. Kennedy, il quale formulò per la prima volta una lista di alcuni fondamentali diritti dei consumatori.

A distanza di cinquant'anni è sempre più forte l'esigenza di sollecitare le Istituzioni e gli operatori economici ad una maggiore tutela e, allo stesso tempo, rendere i cittadini consapevoli di quanto sia indispensabile il loro contributo per cambiare la società.

Eventi sportivi 2012: attenzione ai biglietti "taroccati"

Il 2012 si presenta ricco di eventi sportivi atti ad appassionare un largo pubblico, quali le Olimpiadi a Londra. E' comunque consigliabile fare attenzione nel caso di offerte di biglietti sul web un po' troppo allettanti: potrebbero essere "taroccati". Acquistate solamente presso i rivenditori o siti internet autorizzati. Sul sito internet della UEFA sono indicati i rivenditori autorizzati sia per gli Europei di Calcio 2012, sia per le altre competizioni di carattere internazionale, come la Champions League; la stessa cosa vale per le Olimpiadi di Londra. - Stampate e conservate una copia della documentazione inerente la procedura di prenotazione o salvate i relativi screenshots. Maggiori informazioni e consigli utili presso il Centro Europeo Consumatori sul sito www.euroconsumatori.org.

"Sito trappola" italia-programmi.net

A gennaio 2012 l'Antitrust ha multato per pratica commerciale scorretta la ditta Estesa Ltd, titolare del sito internet www.italia-programmi.net. L'azienda - con sede alle Seychelles - da mesi tormenta i consumatori italiani con richieste di pagamento per delle inconsapevoli iscrizioni al sito in questione. Cercando online software scaricabili gratuitamente, i consumatori si erano imbattuti nel sito www.italia-programmi.net. Invitati a seguire più link denominati "Scaricalo subito" i consumatori si sono ritrovati in una pagina di registrazione "Registrati ora e scarica". Inconsapevolmente i consumatori avevano concluso un contratto di abbonamento biennale al prezzo di 96,00 Euro all'anno. Dopo la sanzione imposta dall'Antitrust, Italia-programmi.net non molla la presa ed anzi ha cambiato strategia. Molti consumatori hanno segnalato di aver ricevuto da parte di italia-programmi.net un nuovo sollecito dal titolo "Convocazione presso il Tribunale Regionale Giudiziario", un modo - secondo il sito trappola in questione - per dimostrare che adesso dalle parole si passa ai fatti. Sebbene il contenuto del sollecito sia alquanto aggressivo - lo scopo evidentemente è quello di spaventare il destinatario - i consumatori possono stare tranquilli perché un tribunale regionale giudiziario NON ESISTE.

Per maggiori consigli è possibile contattare il Centro Europeo Consumatori, Tel. 0471-980939.

Contratti conclusi al telefono: la scelta migliore?

Sono molti i consumatori che contattano il CTCU, i quali dopo aver aderito ad un'offerta commerciale al telefono (di norma con un gestore telefonico o un venditore di energia), sono afflitti da dubbi riguardo la loro adesione.

Il consiglio del CTCU: mai aderire a offerte commerciali in modo affrettato. Anche per chi è davvero versato in matematica è alquanto difficoltoso confrontare un'offerta presentata solo al telefono con le condizioni praticate nel contratto in corso, e riuscire quindi a stabilire quale delle due sia la più conveniente. L'opzione migliore è utilizzare dei calcolatori online indipendenti, e poi chiedere delle offerte personalizzate scritte, e decidere soltanto dopo un'attenta visione di tali offerte.

Consiglio: chi non voglia più essere disturbato da telefonate commerciali, può far inserire il proprio numero nel cd. Registro delle Opposizioni (www.registrodelleopposizioni.it). Inoltre è buona consuetudine non dare mai l'autorizzazione all'utilizzo dei propri dati per fini commerciali.

Viva gli asparagi – ma stagionali, regionali e possibilmente senza chimica!

Le tecniche di coltivazione dell'asparago, al pari di tutti gli altri ortaggi, si distinguono in convenzionale e biologica, a seconda che siano impiegati o meno concimi chimici e fitofarmaci. Le moderne asparagie convenzionali sono provviste di un sistema di condotti sotterranei per la somministrazione della soluzione nutritiva composta da acqua e concime chimico; per prevenire le infestazioni da funghi, le piante vengono irrorate con antiparassitari. Eventualmente questi campi vengono anche riscaldati. Le aziende biologiche, invece, concimano le piante con letame o compost e contro i funghi utilizzano soluzioni di rame secondo quanto stabilito dalla direttiva UE in materia.

In Alto Adige sono presenti diverse aziende biologiche che coltivano asparagi e che li vendono direttamente ai consumatori.

A prescindere dalla scelta tra biologico e convenzionale, in ogni caso gli asparagi dovrebbero essere consumati tra l'inizio di aprile e l'inizio di giugno. Questo è infatti il periodo in cui sono presenti sul mercato gli asparagi locali, che vanno consumati freschi. Chi acquista asparagi bianchi o verdi fuori stagione non dimostra una spiccata "coscienza ecologica": esperti stimano che per trasportare in aereo un chilogrammo di asparagi dal Sudafrica servono più di quattro litri di cherosene.

Donazioni

In teoria dovrebbe essere sempre il donatore a scegliere il soggetto da beneficiare, e non viceversa. Il consiglio è di diffidare delle organizzazioni di raccolta fondi che chiedono denaro in modo insistente o aggressivo: compassione, paura o semplicemente il desiderio di sbarazzarsi subito del richiedente non sono buone motivazioni per offrire del denaro. Un foglio informativo del CTCU spiega come distinguere le organizzazioni serie da quelle truffaldine. Il foglio è disponibile gratuitamente sia online che in versione cartacea presso le filiali del CTCU.

CEC: "Guida ai reclami per i consumatori"

Se dopo la conclusione di un contratto con un'azienda sorge un problema, ad esempio perché l'aspirapolvere si è rotto al primo utilizzo o perché il termine di consegna del divano non è stato rispettato (e siete stufi di guardare la TV seduti per terra) probabilmente la prima cosa che vi viene in mente di fare è di telefonare al venditore, se non altro per sfogarvi. In realtà la cosa da fare è un'altra, ovvero quella di reclamare per iscritto.

Ma cosa esattamente devo scrivere in una lettera di reclamo? Chi posso contattare per conoscere i miei diritti?

Per rispondere a queste e altre domande, il Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia - ufficio di Bolzano ha pubblicato la "Guida ai reclami per i consumatori". L'opuscolo è disponibile gratuitamente presso il CEC di Bolzano (tel. 0471-980939), è scaricabile dal sito del CEC oppure può essere spedito a casa.

Auto usate: poca chiarezza fra una garanzia e l'altra!

Spesso ci vengono poste domande relative alla garanzia sulle auto usate: per quanto tempo vale? Cosa copre esattamente? Di seguito gli aspetti più importanti.

- 1. Garanzia legale sicuramente anche per auto usate.
- 2. La durata prevista per legge è di regola di 2 anni dall'acquisto. Contrattualmente può essere limitata ad un periodo comunque non inferiore ad un anno.
- 3. La garanzia è sempre dovuta ed "irrinunciabile".
- 4. La garanzia legale è gratuita.

Attenzione: Non qualsiasi problema o difetto del mezzo è automaticamente coperto dalla garanzia legale. Nel caso di auto usate bisogna considerare il particolare concetto di "usura del bene in relazione al tempo del pregresso utilizzo". Facendo un esempio: un'auto che ha percorso 150.000 km sarà verosimilmente più usurata di un'auto con 50 o 60.000 km di vita. Della vita e del chilometraggio del mezzo bisognerà quindi tenerne debito conto quando si decide di acquistare un'auto usata! Nel caso di un'auto con 150.000 km il diritto alla riparazione o sostituzione gratuita di qualsiasi parte difettosa non sarà quindi così scontato come nel caso di un'auto usata "più giovane".

Maggiori informazioni su www.centroconsumatori.it.

AGCM: Sanzione di 250.000 Euro Teletu

Durante la scorsa estate numerosi consumatori si sono rivolti al CTCU con il medesimo problema: dopo aver accettato telefonicamente l'attivazione di un servizio TeleTu, pur avendo esercitato il diritto di recesso entro i 10 giorni previsti dal Codice del Consumo, sono stati comunque distaccati dal loro precedente operatore telefonico e solo con molta fatica sono poi riusciti a ripristinare la situazione antecedente la telefonata commerciale. In agosto il CTCU ha segnalato questi episodi all'Autorità

Garante della Concorrenza e del Mercato.

Ora è stata pubblicata la relativa decisione: la pratica commerciale è stata ritenuta scorretta ed è stata sanzionata con una multa di 250.000 Euro. “Speriamo” commentano dal CTCU “che l’ennesima multa porti Teletu a modificare i comportamenti verso i propri clienti: da parte nostra continueremo a vigilare e se necessario a denunciare future prassi di questo tipo”.