
Pronto Consumatore Giugno 2010

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti - supplemento al n. 36

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.

Testare l'acqua

L'acqua che raggiunge le abitazioni viene quotidianamente controllata attraverso accurate analisi chimiche, fisiche e microbiologiche da acquedotti pubblici o privati, società di erogazione, ASL, ecc. Di norma gli enti preposti garantiscono la qualità dell'acqua sino al contatore ma, generalmente, i controlli sulla rete domestica o sull'acqua dei rubinetti delle abitazioni private sono a carico del cliente. L'obiettivo di ImmediaTest è fornire uno strumento semplice e veloce per valutare la qualità dell'acqua che fuoriesce dal vostro rubinetto. ImmediaTest consente di stabilire se i parametri chimici più significativi dell'acqua di casa vostra rientrano nei valori previsti dalla legge.

ImmediaTest consente di misurare alcuni dei parametri chimici più significativi dell'acqua: pH, durezza totale, concentrazione di nitrati, nitriti, cloruri e solfati.

Il pratico kit di analisi dell'acqua è distribuito da tutti gli uffici, le filiali e lo sportello mobile del CTCU. Ai soci che non hanno usufruito di alcun nostro servizio verrà consegnato o recapitato gratuitamente un kit monouso. Gli altri soci possono acquistarlo al costo di 15 euro.

Viaggi: sostegno per i danneggiati dalla cenere vulcanica

La Rete dei Centri Europei Consumatori (ECC-Net), sostenuta dalla Commissione europea e presente in tutti gli Stati membri (oltre che in Islanda e in Norvegia), assieme alla Commissione Europea ha reso

disponibile oggi un pacchetto contenente informazioni pratiche per presentare reclamo, e destinato ad aiutare i consumatori, vittime delle recenti cancellazioni dei voli, ad esercitare i loro diritti garantiti dalla normativa UE. Il pacchetto comprende una lettera standard di reclamo, i punti di contatto di tutte le linee aeree e altri consigli pratici.

La Rete dei Centri Europei Consumatori (ECC-Net), a cui appartiene anche il Centro Europeo Consumatori di Bolzano, si è adoperata sin dall'inizio della crisi causata dal vulcano islandese al fine di offrire un aiuto pratico ai passeggeri che si sono trovati a terra in seguito all'interruzione dei voli e hanno avuto difficoltà a far rispettare i loro diritti.

Il pacchetto comprende: una lettera standard di reclamo, disponibile in tutte le lingue nazionali; un elenco di indirizzi cui inviare le lettere; consigli sulle modalità per avvalersi di una risoluzione stragiudiziale con la compagnia e sul ricorso alla procedura UE per la composizione delle controversie di modesta entità, ad esempio per chiedere i rimborsi spettanti; risposte alle domande più frequenti. Il pacchetto è disponibile presso il Centro Europeo Consumatori di Bolzano info@euroconsumatori.org (tel. 0471-980939).

Bond argentini: nuova offerta di scambio

Fino al prossimo 7 giugno coloro che erano rimasti vittime del crack dei cd. "tango bond" potranno decidere se aderire alla nuova offerta di scambio promossa dallo Stato argentino, vale a dire la possibilità di scambiare le vecchie obbligazioni con altre di nuova emissione.

Come già nella prima offerta di scambio del 2005, l'offerta prevede alcune opzioni. L'offerta dei titoli "par", con lo stesso valore nominale dei vecchi titoli, è rivolta principalmente ai piccoli investitori ed è possibile fino ad un importo di ca. 40.000 euro. Le obbligazioni "par" hanno una durata molto lunga, fino al 2038. E' invece rivolta ai grandi investitori l'offerta delle obbligazioni "discount", che vengono emesse con ca. il 34% del valore nominale delle obbligazioni originali. A prescindere dalla scelta, gli investitori dovranno comunque fare i conti con perdite di parte del capitale all'epoca investito in bond argentini andati in default nel 2001.

Bagagli smarriti: risarcimento massimo di 1.135 Euro

L'aereo è atterrato in perfetto orario, ma del vostro bagaglio non c'è traccia? Soltanto nel 2009 le compagnie aeree hanno smarrito 25 milioni di bagagli. E dalla Corte di Giustizia dell'Unione Europea arrivano notizie poco incoraggianti: in caso di bagagli smarriti, danneggiati o consegnati in ritardo, le compagnie aeree devono risarcire al massimo Euro 1.134,71 (ovvero 1.000 diritti speciali di prelievo, DSP - unità di conto del Fondo Monetario Internazionale), danno morale compreso.

Si ricorda a tutti i consumatori, che il limite di responsabilità della compagnia può essere innalzato presentando una dichiarazione di maggiore valore del bagaglio (c.d. excess value declaration) e pagando un sovrapprezzo all'atto del check-in. Da non sottovalutare inoltre la sottoscrizione di una polizza assicurativa per il bagaglio.

Per maggiori informazioni in merito ai problemi legati al trasporto dei bagagli aerei si rinvia al sito

Sushi: effetti collaterali

Il sushi, non c'è dubbio, va di moda. Leggendolo in simboli giapponesi, troviamo anche il simbolo che sta per "lunga vita". Cosa che purtroppo non vale per il tonno rosso, la cui sopravvivenza è messa in serio pericolo da anni di pesca sconsiderata. Essendo fallito il tentativo di tutelare il tonno rosso a livello internazionale posto in atto presso la Conferenza delle parti Cites (Convenzione internazionale sul commercio delle specie in pericolo) tenutasi a marzo a Doha nel Qatar, alcuni stati del Mediterraneo hanno deciso di stabilire misure di tutela individuali. Primo fra tutti il Principato di Monaco, che ha bandito il tonno rosso dagli scaffali dei supermercati e dai menu dei ristoranti. Anche l'Italia si è attivata per tutelare questa specie di tonno: quest'anno la flotta delle "tonnare volanti" non salperà, ma resterà ancorata a terra.

Come sempre quando falliscono le azioni diplomatiche internazionali, spetta a noi consumatori indicare la strada per un'economia sostenibile: magari rinunciando allo sushi, la prossima volta ...

Allarme "phishing"

Sono in continuo aumento le e-mail che sembrano provenire da banche o emittenti di carte di credito, in cui si chiede agli utenti di confermare, modificare o semplicemente confermare i propri dati di accesso a conti o carte, spesso con il pretesto di aumentare la sicurezza. Si tratta di cosiddette e-mail "phishing", che non provengono mai dalle banche o società citate. Anzi, dietro c'è qualcuno che sta appunto "pescando" i dati d'accesso e i codici personali, sperando che gli ignari utenti seguano le istruzioni delle e-mail e forniscano in questo modo tali dati, che verranno poi utilizzati per scopi fraudolenti.

Nessuna banca o società emittente di carte di credito seria chiede di trasmettere i propri dati di accesso per e-mail: l'unica cosa è cancellare subito questi messaggi (anche se si ha un rapporto commerciale con il presunto mittente), e non seguire MAI le istruzioni contenute nei messaggi stessi. Maggiori informazioni qui.

Recedere da un contratto: quando e come

Quante volte, dopo aver firmato un contratto di acquisto di un prodotto o di un servizio, Vi accorgete che la Vostra scelta non è stata delle migliori o che forse di quel prodotto potevate farne anche a meno. Può sorgere allora il dubbio se in simili casi sia ancora possibile „recedere“ dal contratto. Di norma, per un contratto validamente concluso, non esiste un diritto di recesso. Esistono tuttavia delle eccezioni, ad es. per quanto riguarda:

contratti conclusi fuori dai locali commerciali: recesso consentito entro 10 giorni lavorativi dalla conclusione del contratto (o dalla data di ricevimento della merce se l'acquisto è avvenuto senza la

presenza del venditore);

contratti negoziati a distanza: recesso consentito entro 10 giorni lavorativi, che decorrono dal giorno della conclusione del contratto nei contratti aventi per oggetto prestazioni di servizi, e dal giorno di ricevimento della merce nei contratti di compravendita.

Maggiori informazioni sul diritto di recesso e lettere tipo a riguardo sono disponibili su sul nostro sito.

Acquisto di autovetture: occhio alla “proposta”, anzi al contratto

Spesso gli autoconcessionari per piazzare le proprie autovetture si avvalgono della così detta “proposta di acquisto”. Pre-stampati in cui è il consumatore a chiedere al venditore l’acquisto di un dato modello di autovettura. Questi ‘contratti’ vanno evitati ed è buon uso chiedere da subito il contratto di compravendita. Queste note d’ordine, infatti, non indicano mai un tempo di consegna imperativo per il venditore e, soprattutto, quali siano i diritti del consumatore nel caso in cui la consegna non venga effettuata nei tempi prestabiliti.

Rimanendo aperto il termine di consegna, il rivenditore non solo evita una penale per la mancata consegna, bensì può anche tranquillamente applicare un prezzo maggiore agli optional indicati nella proposta di acquisto nel caso in cui il costruttore abbia modificato i prezzi nel tempo intercorrente l’ordine e la consegna.

Così capita, ad esempio, di avere ordinato e pagato alcuni optional che non risultano poi installati nella vettura poiché non più offerti.

La descrizione della vettura deve essere dettagliata ed indicare non solo la così detta ‘versione’, bensì i singoli optional ed il prezzo di ogni singola voce. Prezzo che dovrà rimanere fisso poiché parte integrante di un contratto e non di una proposta d’acquisto!

Il prezzo di un eventuale usato dato in permuta deve essere parte del contratto o comunque concordato per iscritto.

E attenzione ancora: per avere la garanzia sulla vettura non è necessario pagare alcun extra. La garanzia legale deriva direttamente dalla legge come effetto del contratto di vendita ed è assolutamente gratuita!

Calendario stagionale di frutta e verdura

"La strada più breve per la pentola è senza dubbio la migliore" ci rivela un cuoco di un noto ristorante nell’ultima pubblicazione del "Marchio ecologico". Possiamo solo aggregarci: chi compra frutta e verdura coltivati nella regione, nonché di attuale raccolta, ha la freschezza garantita e fa del bene all’ambiente e al portafoglio. Prodotti importati da oltremare – leggi Asia, Africa del Sud, Nuova Zelanda, ... – hanno un bilancio ecologico capace di rendere amara anche la torta più dolce; inoltre il consumo di carburante e le relative emissioni sono enormi. Il trasporto di 1 kg di asparagi dal Sudafrica, ad esempio, consuma 4 litri di cherosene, mentre l’import di 3 kiwi dalla Nuova Zelanda produce 2 kg di CO2. Pertanto quando fate la spesa non pensate che "l’erba del vicino sia sempre la più verde" ... scegliete i prodotti in base alla loro provenienza regionale e secondo i periodi di raccolta. Il calendario

completo