

## Pronto Consumatore Luglio/Agosto 2009

*Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti - supplemento al n. 43*

*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.*

### **Niente pausa estiva per i reclami turistici**

Nel 2008 si sono mossi verso destinazioni turistiche ben 300.324 altoatesini; in tutta l'Unione Europea si sono contati nel 2007 qualcosa come 790 milioni di passeggeri di voli aerei: non c'è di che stupirsi se una buona metà dei reclami presentati al Centro europeo consumatori (CEC) riguardano disservizi in ambito turistico. Il servizio viaggi offerto dal CEC di Bolzano, Via Brennero 3, è raggiungibile al numero 0471 980939.

[www.euroconsumatori.org/16835.html](http://www.euroconsumatori.org/16835.html)

### **Pericolosi molti prodotti dimagranti**

Un vero e proprio attentato alla salute quello che si presenta al consumatore intenzionato ad acquistare on-line prodotti dimagranti. L'istituto Swissmedic ha esaminato diversi prodotti in libera circolazione nella rete, trovando nella maggior parte dei casi contaminazioni da metalli pesanti (piombo e mercurio), oltre a pericolose sostanze inibitrici dell'appetito. Il tutto accompagnato da condizioni inadeguate sia nella produzione che nel confezionamento, e indicazioni per il consumatore false o incomplete. Il CTCU ha sollecitato il Governo italiano ad allargare a tutti i prodotti medici ed agli integratori il sistema europeo di allerta rapida (RAPEX).

**Vogliamo la class action!**

Le disposizioni sulla "class action", introdotte nel novembre 2007 dalla Legge Finanziaria e riportate all'Art. 140 bis del Codice del Consumo, non sono ancora entrate in vigore. Il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU), del quale fa parte anche il CTCU, ha chiesto formalmente che entrino immediatamente in vigore queste disposizioni, esprimendo un netto rifiuto verso l'emendamento recentemente licenziato dal Senato, giudicato dannoso per i consumatori e contrario alle indicazioni provenienti dall'Unione Europea relativamente alla prossima introduzione dell'azione collettiva risarcitoria transfrontaliera.

### **Rimborso di biglietti aerei**

Anche per i biglietti aerei superscontati e per quelli legati a tariffe particolari è possibile richiedere il rimborso quando il volo viene annullato o spostato per ritardo superiore alle cinque ore, o ancora quando viene negato l'accesso al passeggero. Persino quando il viaggiatore decide spontaneamente di rinunciare al trasporto, è previsto un rimborso di tipo parziale. È quanto prevede la Direttiva europea 261/2004, che regola anche come debba espletarsi la domanda di rimborso: direttamente presso gli uffici della Compagnia aerea o presso l'agenzia viaggi che ha venduto il biglietto. Per saperne di più, consultare il sito [www.enac-italia.it](http://www.enac-italia.it) alla voce "I diritti dei passeggeri".

### **In fallimento la Club Air**

Le ultime speranze in un rimborso seppure parziale dei biglietti aerei della Compagnia italiana Club Air rimasti inutilizzati sono state deluse: è stato infatti dichiarato il fallimento della Società, dopo che il Tribunale di Milano aveva revocato la sua ammissione alla procedura di concordato preventivo. Dal dicembre 2006 centinaia di passeggeri erano rimasti a terra, e si calcola che l'ammontare complessivo dei biglietti inutilizzati abbia ormai toccato il valore di 350.000 Euro.

### **Pesticidi in frutta e verdura**

Secondo Legambiente, si salva ormai solo un frutto su due. L'ultimo rapporto annuale dell'associazione descrive con toni molto preoccupati la situazione del nostro Paese: particolarmente elevati i residui tossici trovati soprattutto nelle mele e negli agrumi. Residui di pesticidi ed altri agenti chimici sono stati rinvenuti soprattutto nella frutta, seguendo un trend che rispetto all'anno precedente segna un chiaro peggioramento. Dal momento che i valori limite fissati dalla legge si riferiscono alla tutela della salute di un adulto, i dati rilevati costituiscono un allarme soprattutto rispetto ai bambini.

### **Addio al mercatino delle pulci di Bolzano?**

Protesta del CTCU nei confronti dello spostamento del mercatino delle pulci, così come programmato

dal Comune di Bolzano, che intende riservare agli appuntamenti mensili di questa iniziativa un'area periferica, liberando così le passeggiate del Talvera. Proprio ora, in tempi di perdita del potere d'acquisto dei consumatori, si rivela invece strategico poter disporre di un "bazar alternativo" dove soprattutto le famiglie a basso reddito possono effettuare acquisti e vendite. Si sottolinea inoltre la funzione sociale ed ecologica del mercatino, in grado di trovare acquirenti per prodotti che altrimenti andrebbero a rimpinguare la montagna dei rifiuti.

### **Lampadine ad incandescenza: la Nuova Zelanda ci mostra come muoverci**

Per favorire l'ingresso sul mercato delle lampadine fluorescenti "a basso consumo", la Nuova Zelanda aveva vietato la commercializzazione delle classiche lampadine ad incandescenza. Ora il Governo del Paese ha ritirato tale provvedimento, sull'onda delle preoccupazioni espresse in ogni parte del mondo relativamente all'immenso fabbisogno di energia legato alla produzione di queste lampade, enfaticamente definite "ad alta efficienza". Un altro aspetto di questo prodotto riguarda il suo contenuto di mercurio, velenoso per l'uomo e per l'ambiente e di difficile smaltimento.

### **Attenzione ai crediti al consumo**

Da qualche tempo il centro storico di Bolzano è letteralmente inondato di volantini che reclamizzano crediti al consumo, veloci e convenienti. Non possiamo che sconsigliare prodotti finanziari del genere. Un'accensione di credito può essere sensata solo in presenza di spese assolutamente necessarie. La realtà però è che moltissimi consumatori, soprattutto anziani, cadono nella trappola degli acquisti "facili": di conseguenza si trovano a pagare tassi di interesse esagerati, sino al 30%, mentre la pubblicità inganna senza riportare tutte le spese cui si va incontro richiedendo un credito. Si tratta di pratiche commerciali scorrette e spesso al limite della legalità, ma non è facile dimostrarlo ed annullare i contratti sottoscritti.

### **Aiuto, che rumore!**

Il rumore dà fastidio e può essere dannoso alla salute, come confermano sempre più studi sull'argomento. Peccato però che non si faccia quasi nulla per combatterlo: l'autostrada causa ad esempio un'esposizione costante nell'ordine degli 80 decibel, contro i 120 decibel misurati nelle vicinanze di un martello pneumatico. Come difendersi? Molti giovani decidono addirittura spontaneamente di esporsi a rumori al livello di 100-120 decibel in una notte di discoteca o con le cuffie del loro mp3-player. Si tratta di danni che non potranno più essere sanati.

### **Protezione solare, fattore 100**

70-, 85+ ed ora addirittura 100+: questi i nuovi fattori di protezione solare. Medici ed esperti si dicono scettici: questi numeri sembrano un gioco, oltre che far confusione nella testa dei consumatori. L'Unione Europea ha suddiviso le creme solari in quattro categorie: a bassa protezione (6 e 10), a media protezione (15, 20 e 25), ad alta (30, 40 e 50) ed altissima protezione (50+). Dal momento che già un elevato fattore di protezione solare garantisce una schermatura dai raggi solari nell'ordine del 98%, l'adozione di filtri dichiarati 100+ rappresenta un nonsense. Inoltre va detto che questi filtri si concentrano sulle radiazioni UV-B e non su quelle ancora più aggressive UV-A, in grado di penetrare negli strati più profondi dell'epidermide. L'Unione Europea ha provveduto a bollare come ingannevoli le diciture del tipo "sun block".

### **Vuoto a rendere: non lo vogliamo più?**

Un'indagine condotta da Greenpeace in Austria presso diversi supermercati ha evidenziato che sempre meno bevande vengono offerte in un vuoto a rendere. Rispetto all'anno precedente si è notato un calo consistente, soprattutto presso i discount, a tutto svantaggio del consumatore critico e consapevole. Che fare? Senz'altro preferire l'acqua del rubinetto o, se proprio si vogliono le bollicine, quella gasata in casa con l'apposito apparecchio. Conviene però insistere e intervenire presso i negozi perché tengano prodotti con bottiglie a rendere. I succhi di frutta si possono invece autoprodurre o mescolare e diluire opportunamente.

### **Il mercato dell'auto si globalizza sempre di più**

Vale ancora la pena confrontare i prezzi delle autovetture nei diversi Paesi europei, come del resto fanno tanti e tanti consumatori sia per l'acquisto dell'auto nuova, sia quando si tratta della ricerca di un usato. Importare però da soli un'autovettura da un altro Paese dell'Unione Europea è tutt'altro che un giochetto da ragazzi, soprattutto dal maggio di quest'anno. Il Centro europeo consumatori ha voluto perciò predisporre una seconda guida sull'argomento, ricca di consigli e suggerimenti. Si può ritirare gratuitamente presso l'ufficio del CEC in Via Brennero 3 a Bolzano o farsela spedire a casa allegando 1,40 Euro in francobolli.

### **La calendula definita pianta officinale dell'anno**

L'associazione per le terapie naturali Theophrastus ha definito per il 2009 la calendula (c. officinalis) "pianta officinale dell'anno". Si sono volute così sottolineare le eccellenti caratteristiche di questa pianta, che si presta a svariate applicazioni: come tisana esplica un'azione spasmolitica, lenitiva delle infiammazioni e depurativa. Un vero toccasana soprattutto per le mucose congestionate, in caso di problemi digestivi o alla bile o al fegato, in caso di intestino irritabile. Anche le impurità della pelle, l'acne e gli eczemi ne traggono beneficio. In inverno costituisce un ausilio per rafforzare le difese immunitarie, e tutto l'anno offre una fonte di energia e di calma interiore, in grado di aiutarci a

fronteggiare l'ansia e lo stress. Le applicazioni esterne si rivelano infine efficaci nel trattamento di escoriazioni, bruciature, eruzioni cutanee. Utile anche in giardino, dove aiuta a migliorare la qualità del terreno.

## **I mercati rionali attirano molti consumatori**

In tempi di crisi tornano in auge anche i vecchi mercatini rionali, come evidenzia una ricerca condotta da Fiva Confcommercio: il 2008 ha segnato in tutta Italia un forte ritorno a questa tradizione. Protagonisti del trend soprattutto pensionati e casalinghe, in particolare se responsabili per un'intera famiglia (l'indagine parla di famiglie di tre-quattro persone) e della gestione del risparmio familiare.

## **La TV dei consumatori è on-line**

Da 15 anni il CTCU, con il suo team di esperti, affianca i consumatori della provincia di Bolzano e si è ormai accreditato come l'istituzione di eccellenza sempre presente quale voce dei consumatori, forte di più di 45.000 contatti solo nell'anno trascorso.

Prevenzione attraverso informazione, rafforzamento della posizione del consumatore attraverso rivendicazioni pubbliche: questi i punti d'azione che hanno assunto sempre più importanza. Ben di rado il singolo può difendersi da solo contro i comportamenti scorretti, dubbiosi o in genere illegali messi in atto da una controparte molto più forte. Succede invece che proprio la mancanza di informazione permetta gioco facile ai danni del consumatore, che perde senza molte resistenze il denaro a sua disposizione. Sottolineamo allora ancora una volta l'importanza del fattore "informazione", che ora cerchiamo di veicolare anche con modalità insolite, come la nuova televisione dei consumatori on-line.

Con prontoconsumatore.tv mettiamo a disposizione di chiunque lo voglia una televisione via internet accesa 24 ore su 24, ricca di notizie, interviste, discussioni e presentazione di casi esemplari. Un canale informativo al quale partecipano prendendo la parola anche gli stessi consumatori, come d'altronde le associazioni socie del CTCU.

Tecnicamente, la nuova televisione si avvale della collaborazione della Società Sprachrohr.tv. I contenuti invece vengono organizzati in collaborazione tra specialisti del settore consumeristico e gli spettatori interessati. Prontoconsumatore.tv rappresenta un ulteriore tassello nel mosaico delle iniziative volte a garantire la tutela del consumatore, l'ampliamento dei suoi interessi e il coinvolgimento di un numero maggiore di soggetti verso queste tematiche.

[www.prontoconsumatore.tv](http://www.prontoconsumatore.tv)