

20 anni del Centro Europeo Consumatori

Lun 16/01/2017 - 16:35

Modello di successo sulla scena europea: 61.000 richieste e consulenze

In occasione del suo anniversario dei 20 anni, il Centro Europeo Consumatori (CEC) di Bolzano ha indetto, insieme al CTCU e all'Ufficio Affari di gabinetto, per oggi 16 gennaio un convegno nel Palais Widmann.

"Con il suo team competente ed impegnato, il CEC é divenuto nel corso di questi 20 anni un interlocutore importante ed un partner da prendere sul serio sulla scena europea – un modello che mostri come la tutela del consumatore in tutt'Europa possa funzionare concretamente", riferisce il Direttore del CTCU Walther Andreaus sul modello di successo del CEC. In vent'anni di attività il CEC di Bolzano ha fornito riscontro a piú di 61.000 richieste ed eseguito altrettante consulenze. Solo nel 2016 il CEC ha fatto recuperare ai propri assistiti, consumatori europei, circa 150.000 Euro.

La prima parte del convegno nel Palais Widmann é stata dedicata all'anniversario del CEC. Il convegno veniva introdotto dai saluti del Presidente della Provincia autonoma di Bolzano Arno Kompatscher, del Presidente del CTCU Agostino Accarino e del Presidente di Adiconsum Walther Meazza. Seguivano i contributi di Chiara Bongiorno, coordinatrice del team del CEC di Bolzano, di Marie Paule Benassi, a capo dell'unità per l'esecuzione della legislazione consumeristica della Commissione Europea. Nella seconda parte si é invece trattato da vicino il tema delicato del "libero mercato" con contributi innanzitutto dell'Europarlamentare Herbert Dorfmann, della Vicepresidente di Fairwatch Monica di Sisto e della Direttrice di Global2000 Leonore Gewessler.

Sullo sviluppo del CEC negli ultimi 20 anni

Nel 1996 fu costituito "eurokons" dal CTCU insieme all'austriaca Associazione per informazioni ai consumatori (VKI), nell'ambito di un progetto europeo. Nel 1999 il progetto cambiò il nome in "Centro

Europeo Consumatori". Da gennaio 2006 il CEC Italia dispone di una sede centrale a Roma e di una sede transfrontaliera a Bolzano. Dal 2005 il CEC é parte della Rete dei Centri Europei Consumatori (ECC-Net), che ad oggi comprende 30 centri: un CEC in ogni Stato Membro piú uno in Islanda ed uno in Norvegia.

Cosa fa il CEC?

Al centro dell'attività del CEC c'era e c'è ancora la redazione e messa a disposizione di materiale informativo (comunicati stampa, opuscoli, fogli informativi), la consulenza ed un pratico sostegno ai consumatori, fornendo loro un'assistenza a tutto tondo su temi consumeristici e sui problemi del mercato interno dell'UE. A questo si aggiunge il contatto diretto con le aziende italiane, con le quali i consumatori europei incontrano problemi. Accanto a ciò il CEC tiene lezioni e conferenze alle Università di Trento e Bolzano, nelle scuole, su invito di diverse associazioni. Dal momento che il settore dei viaggi e del turismo registra un alto numero di reclami, viene organizzata tutti gli anni, prima delle vacanze estive, una conferenza stampa per informare i consumatori sui propri diritti in viaggio e mettere a loro disposizione tutto il materiale informativo del CEC disponibile sul tema.

Accanto al tema dei viaggi, l'E-commerce costituisce un settore importante nell'attività di consulenza del CEC. Siccome in Internet la scelta tra beni e servizi è molto ampia e si può acquistare risparmiando, sempre più consumatori acquistano online. Questo si riflette anche sulla consulenza quotidiana del CEC, impegnata a fornire consulenza a sempre più consumatori che chiedono assistenza per questo settore.

Dal 15 febbraio 2016 i consumatori possono ricorrere gratuitamente alla nuova piattaforma ODR (Online Dispute Resolution), messa a punto dalla Commissione Europea, per la risoluzione di controversie transfrontaliere e nazionali seguite ad un acquisto online. Dal momento che il CEC Italia é stato nominato ufficialmente punto di contatto, i consumatori possono rivolgersi direttamente al CEC per ottenere l'assistenza necessaria nell'utilizzo della piattaforma.

Casi di rilievo degli ultimi 20 anni

Nell'arco di questi 20 anni sono stati registrati diversi casi rilevanti e dalle conseguenze di ampio respiro, in occasione dei quali il CEC non ha evitato neppure il processo in tribunale: si é trattato innanzitutto del caso della pelliccia di gatto, rispetto al quale i consumatori venivano raggirati mediante false informazioni da un venditore austriaco. Il Giudice di Pace chiarí con sentenza che i relativi contratti di vendita erano viziati da errore e dunque da considerarsi nulli per pubblicità ingannevole su presunte qualità terapeutiche del prodotto.

Il secondo caso, per il quale il CEC attiró l'attenzione dell'autorità giudiziaria nell'interesse dei consumatori, riguardó un fantomatico rimedio miracoloso per il ringiovanimento, che veniva venduto durante eventi commerciali soprattutto a consumatori non piú giovanissimi con la promessa di riacquistare una seconda gioventú. Con l'aiuto del CEC, la Guardia di Finanza riuscí a confiscare

all'organizzatore tedesco delle manifestazioni 30.000 Euro in contanti, somma che dopo il provvedimento del giudice venne redistribuita tra i consumatori coinvolti.

Una patata bollente per il CEC sono stati anche i contratti delle agenzie matrimoniali. Il CEC ha provato negli anni da una parte ad allacciare una costruttiva cooperazione con le agenzie matrimoniali, dall'altra non ha esitato a presentare segnalazioni all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) ed esposti alla Procura di Bolzano. Grazie a questi interventi e all'intensa attività di informazione del CEC, il numero dei reclami in questo settore si è drasticamente ridotto.

Un ulteriore highlight è costituito dalla recente condanna di Goldcar Italia da parte dell'AGCM, per pratiche commerciali scorrette, al pagamento di una sanzione fino a 2 Milioni di Euro, dopo la segnalazione del CEC e el CTCU. In seguito ad un'ulteriore segnalazione del CEC e del CTCU, inoltre, l'AGCM ha intimato la cessazione della promozione della criptovaluta "Onecoin" per sospetto di sistema piramidale illecito. Per quanto riguarda invece il servizio di noleggio auto "Dexcar", che attirava i consumatori con lo slogan "mai più spendere i soldi per un'auto nuova!", l'AGCM emetteva, su segnalazione del CEC, una misura cautelare allo scopo di impedire qualsiasi ulteriore attività pubblicitaria da parte di Dexcar.

Il CEC in cifre

1996	eurokons a Bolzano
1999	CEC
2005	Parte dell'ECC-Net
2006	Uffici del CEC a Roma e Bolzano
in 20 anni:	61.000 richieste/consulenze

Comunicato stampa
Bolzano, 16/01/2017