

Pronto Consumatore

Tariffa Associazioni Senza Fini di Lucro POSTE ITALIANE S.p.a. Spedizione in A.P. D.L.353/2003 (conv. in L.27/02/2004 n.46) art. 1 comma 2, DCB Bolzano Taxe Percue

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



Prezzi dei carburanti in Alto Adige

Pagina 3



Prezzi energia: valutare le offerte (migliori)

Pagina 4



Il benessere degli animali da allevamento

Pagina 5



Basta con le poste lumaca

Pagina 5



Alimentazione

Nonostante il costante incremento di cioccolato certificato, i coltivatori di cacao vivono ancora in condizioni di estrema povertà

Cioccolato e sfruttamento del lavoro (minorile).



hanno tentato di evitare misure di regolamentazione del settore. A tal fine i produttori portano due argomenti: da un lato dicono di non poter far niente, dall'altro di fare sì qualcosa, ma di non riuscire a raggiungere gli obiettivi prefissati.

Il numero di consumatori critici è però in costante aumento; essi scelgono sempre di più il cioccolato del commercio equo e solidale, quello certificato oppure alternative alle grandi marche. A livello mondiale la quota di mercato del cioccolato certificato è salita dal 2% nel 2009 a quasi il 16% nel 2013. Un chiaro segnale che qualcosa si sta muovendo per rendere migliori le condizioni di vita dei coltivatori di cacao. I dati mostrano però che, nonostante le "dichiarazioni di intento" di imprese come Ferrero o Mars, le quali fino al 2020 hanno dichiarato di voler produrre il loro cioccolato utilizzando solo cacao certificato, il reddito pro-capite dei coltivatori continua a rimanere al di sotto della soglia di povertà.

Addentando golosamente una tavoletta di cioccolato, pochi di noi pensano alle condizioni in cui il cacao è stato prodotto. Come consumatori sarebbe opportuno invece farlo: il cacao contenuto nella cioccolata viene spesso raccolto da bambini piccoli, che vivono in condizioni che si possono quasi definire di schiavitù, lontano dai loro genitori, e che faticano per il nostro piacere, per pochi denari di ricompensa. Il cacao costa poco, e così anche la cioccolata. E a pagarne il prezzo sono i bambini-schiavi nei paesi produttori dell'Africa. Il 70% del cacao prodotto nel mondo proviene dall'Africa occidentale, dal Ghana, dalla Costa d'Avorio e da alcuni altri Stati africani.

A Natale molte persone mangiano volentieri cioccolata. In Europa, i maggiori consumatori di cioccolata si trovano in Germania (quasi 10 kg pro capite, all'anno) e in Svizzera, seguiti dalla Gran Bretagna, dalla Norvegia e dalla Danimarca.

Già più di un decennio fa l'Organizzazione internazionale per il lavoro (ILO) ha diffuso storie drammatiche sui bambini-schiavi impiegati nella produzione di cacao in Africa occidentale. Attraverso un mirato lavoro di lobbying, i maggiori produttori di cioccolata



A tutti Voi auguriamo un felice Natale e buon anno!

Minori in schiavitù nelle piantagioni della Costa d'Avorio non è, purtroppo, cosa rara. Documenti e rapporti dettagliati comprovano che i bambini vengono trasportati per svariate centinaia di chilometri nelle zone di coltivazione del cacao, e che lì debbono poi svolgere lavori pesantissimi in condizioni di lavoro pericolose. È il fenomeno è assurdo agli onori delle cronache, i grandi produttori di cioccolata come Nestlé, Mars o Cargill stanno prodigandosi per assicurarsi la fiducia dei consumatori: promettono scuole, assistenza medico-sanitaria, programmi educativi nei luoghi di produzione del cacao.

La cioccolata che noi mangiamo non è quindi tutta uguale e ancora in molte tavolette si trova cacao proveniente dal lavoro illegale dei bambini nell'Africa occidentale. Ma quali mezzi ha a disposizione il consumatore per accertare ciò? Bisogna ammettere, da subito, che nessuno potrà mai garantire al 100% che la cioccolata che ci viene venduta non contenga affatto sfruttamento del lavoro minorile. Alla fine ognuno di noi, quale consumatore, è chiamato a decidere a quali marchi accordare la propria fiducia e a quali no. Ma vi sono comunque dei criteri che ci possono aiutare nella delicata decisione.

Controllate innanzitutto la provenienza

La confezione ci mostra in genere dove il cacao è stato prodotto. Questo è già un primo indizio. Di fatto il 70% del cacao nel mondo viene prodotto nell'Africa occidentale. Nei Paesi di questa zona dell'Africa vi sono pochissimi (se non addirittura zero) controlli su chi coltiva le fave di cacao, ed il lavoro minorile è molto diffuso.

In particolare in Costa d'Avorio vi è una vera e propria tratta di bambini, che vengono poi impiegati come schiavi nelle piantagioni.

Pertanto, se non troviamo sulla confezione l'indicazione del Paese di provenienza del cacao, aumenta il rischio che questo sia stato prodotto utilizzando anche lavoro minorile. Con "Paese di origine" non si intende il Paese in cui è stato prodotto il cioccolato, bensì il luogo in cui sono cresciute e dove sono state raccolte le fave di cacao. Per "Paese di produzione" si intende invece il Paese in cui le fave di cacao sono state lavorate per diventare cioccolata. Una tavoletta di cioccolata può avere anche più Paesi di provenienza, poiché ottenuta da una mescolanza di polvere di cacao e burro di cacao, ambedue ottenute dalla fava del cacao.

Per una corretta informazione possono essere molto utili anche i cd. "sigilli di garanzia" che certificano la provenienza della materia prima da una coltivazione ecosostenibile. Ma anche qui orientarsi non è affatto facile per i consumatori. Quale significato hanno infatti i singoli sigilli? I vari sigilli comprovano il rispetto di standard minimi, sociali ed in parte ecologici, diversi fra loro. Il rispetto di tali standard è sottoposto a controlli da parte dell'organismo che concede la certificazione. I tre sigilli più conosciuti e riconosciuti a livello internazionale sono: UTZ, Rainforest Alliance e Fairtrade. Ognuno di essi significa condizioni di vita migliori per i contadini e le loro famiglie. Accanto a questi, vi sono anche altre sigilli.

Pertanto è ben possibile evitare di acquistare il cioccolato proveniente da zone di sfruttamento delle persone e dell'ambiente. Le nostre scelte di consumo all'insegna dell'equità possono contribuire ad un utilizzo responsabile di materie prime e prodotti, per non parlare degli effetti sulle condizioni di vita delle persone coinvolte nel processo di produzione.



Expo 2015: tiriamo brevemente le somme

A fine ottobre, a Milano si è conclusa l'esposizione mondiale Expo 2015, dal titolo Feeding the Planet, Energy for life (in italiano "Nutrire il pianeta, energia per la vita"), con oltre 21 milioni di visitatori. Al di là della propaganda per il clamoroso successo, la manifestazione non ha certo comportato il raggiungimento di obiettivi di maggior sicurezza per i consumatori per quanto riguarda l'alimentazione. E' vero, è stata concepita la "Carta di Milano". Ma più che un'esposizione mondiale sarebbe compito della politica intervenire ai fini di una maggior trasparenza nel settore. Non c'è da meravigliarsi se un numero sempre maggiore di persone cerca rifugio in rigorose regole di rinuncia al cibo oppure in particolari filosofie alimentari. Questa è la vera conseguenza di un decennale susseguirsi di clamorosi scandali alimentari e continui insabbiamenti. Due pensieri per così dire "puristi" si stanno facendo strada tra i consumatori. Uno è quello che fa capo ai "vegan", per i quali mangiare consapevolmente significa prima di tutto rinunciare ad alimenti di origine animale. Con ciò viene risolta alla radice ogni considerazione etica riguardo il trattamento degli animali da allevamento.

Altre persone paiono invece ancora più radicali nella loro scelta alimentare. Per loro, già l'invenzione dell'agricoltura equivale ad una sorta di "peccato originale", e il modo di alimentarsi che ritengono più adeguato alla specie umana è quello dell'alimentazione con bacche, verdure e carne prelevati direttamente dalla natura, un po' come facevano i cacciatori dell'età della pietra. Questo è il credo di coloro che seguono la filosofia cd. "paleo". Ambedue le linee di pensiero ripudiano qualsiasi tipo di cibo industriale, ma per il resto sono diametralmente opposte. Molti, altri consumatori hanno scelte di consumo ed alimentazione più mediane. Laddove "un uovo" dovrebbe veramente essere "un uovo", ed il "formaggio" essere realmente "formaggio". La discussione - del tutto fondata - circa l'etichettatura degli alimenti in relazione all'ambiente e alla salute non deve però farci perdere di vista l'importanza delle nostre scelte d'acquisto. Più spesso di quanto si creda ciascuno di noi ha concretamente la possibilità di scegliere liberamente fra diverse offerte. Questo comporta però dover investire un po' di tempo e di energia nel processo di informazione e riflessione sulle conseguenze delle nostre scelte.



Idea regalo

In vendita online come e-book!



@ Trasporti & comunicazioni

Prezzi dei carburanti in Alto Adige: 20% per la benzina, 26% per il diesel

I consigli del CTCU per abbassare i costi dei carburanti

I prezzi del petrolio scendono e, seppur lentamente, anche i prezzi dei carburanti. Nel vicino Tirolo per benzina e diesel si paga ben il 30 cento in meno al litro!

Le differenze di prezzo sono notevoli

Confrontando le tre pompe di carburante più economiche con le tre più care in Alto Adige (dati desunti da Osservaprezzi del 19.09.2015), in relazione a benzina e diesel, si scopre che vi è un divario del 20%, e rispettivamente del 26%. Questo valore è sensibilmente superiore a quello registrato nel 2008, dove il massimo risparmio ottenibile era stato del 2%. Il fatto interessante è che il distributore più conveniente (IP a Tires) non è situato in un grande centro abitato, mentre i tre distributori più cari sono dislocati lungo l'autostrada del Brennero.

Grandi differenze anche per GPL e metano

Nel ranking dei tre distributori più convenienti e più cari la situazione si presenta come segue: differenze per il metano del 17% e per il GPL del 20%. I due distributori più convenienti sono dislocati lungo la MeBo (Q8 per il metano, MeBo Stop&Go per il GPL), mentre il metano più caro lo si compra a Varna da Kostner e da IP a Vandoies, ed il GPL più caro presso Repsol a Vipiteno.

Informarsi online sui prezzi attuali

Il Ministero per lo Sviluppo Economico (MISE) ha predisposto un database con i prezzi aggiornati di tutti i distributori, dal quale si possono comodamente e velocemente estrapolare i prezzi praticati dai distributori più vicini, sia dal PC, prima di partire, che strada facendo tramite l'apposita app scaricabile

sugli smartphone (sito www.carburanti.sviluppoeconomico.gov.it ed app "OsservaPrezzi"). I gestori dei distributori sono obbligati a pubblicare ogni aumento di prezzo immediatamente nel database, e così i consumatori possono disporre di un colpo d'occhio preciso riguardo i prezzi più economici. Viene indicato sempre il prezzo più basso, ovvero quello del self-service, se questo viene offerto 24 ore su 24. Sta poi ai consumatori scegliere la pompa "giusta" all'interno del distributore indicato. Nel caso in cui alla pompa (quella più economica del distributore, per intendersi) venga applicato un prezzo diverso da quello indicato nel database del MISE sono previste sanzioni amministrative a carico del gestore. L'organo competente per l'irrogazione di tali sanzioni è il Comune o la Polizia Comunale del Comune in qui è dislocato il distributore stesso.



Consumo critico

Iniziativa spese legali: "Prezzi trasparenza online"

Rispondono solo 20 su oltre 1.000 avvocati altoatesini - Il CTCU segnala all'Antitrust

Il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU), per rispondere alla sempre più frequente richieste dei consumatori riguardo il dubbio se procedere o meno con l'avvio di un'azione legale e, nel caso, a quale professionista rivolgersi per avere risposte chiare e competenti nonché sapere a quanto ammonterebbero i costi di un'eventuale causa, si è fatto promotore dell'iniziativa denominata "Spese legali: prezzi trasparenza online".

Tale iniziativa ha come scopo quello di istituire una piattaforma per i nostri utenti che consenta di individuare i legali „specializzati” in determinate materie e i costi dagli stessi praticati in base all'attività richiesta. A tal fine, ad ogni avvocato della Provincia di Bolzano (se ne contano più di 1.000) è stata inviata una e-mail nella quale è stato spiegato nel dettaglio il nostro progetto e se ne richiedeva la loro adesione. Il riscontro avuto si può definirsi assai deludente! Solo 20 (su oltre 1.000) professionisti hanno dato riscontro alla nostra richiesta.

C'è stato pure un caso in cui un avvocato prima si è reso disponibile ad aderire alla nostra proposta e poi, improvvisamente, ha fatto

dietrofront. Si presume che ciò sia riconducibile al tenore della circolare diramata dal Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Bolzano a tutti i suoi iscritti con la quale lo stesso Consiglio ha fatto presente di „nutrire il fondato timore che tale proposta possa comportare una contrazione della qualità della prestazione professionale a discapito non solamente dell'Avvocatura ma anche del consumatore stesso”. Forse questo episodio spiega meglio la scarsa adesione degli avvocati.

Non condividiamo assolutamente l'indicazione data dal Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Bolzano al progetto del CTCU e la riteniamo capace di incidere sulla volontà decisionale di ogni professionista se aderire o meno all'iniziativa. Per questo, la circolare è stata sottoposta al giudizio dell'Autorità Garante per la Concorrenza e il Mercato, al fine di appurare se la stessa contenga gli estremi di un'intesa restrittiva della concorrenza.

WWW

► L'elenco è disponibile qui:
www.consumer.bz.it/download



Consigli per uno stile di guida "a basso consumo"

- i tragitti brevi consumano molto carburante; invece che con l'auto, possono essere percorsi a piedi oppure in bicicletta;
- autovetture a basso consumo: il livello di consumo di carburante andrebbe considerato nella scelta di un veicolo;
- viaggiare a giri bassi (ma non troppo bassi, da far procedere la macchina "a strappi"), anche in salita;
- in città: 30 km/h in terza, 40 km/h in quarta, 50 km/h in quinta;
- viaggiate con un'andatura costante: moderate l'uso dell'acceleratore, invece di accelerare e frenare continuamente, spreco di energia;
- a velocità sufficientemente alta, passate direttamente dalla terza alla quinta;
- in autostrada mantenete una velocità costante fra i 100 e i 130 km/h (laddove consentiti): il vostro serbatoio ed anche i vostri nervi ve ne saranno grati;

Ulteriori consigli:
www.centroconsumatori.it

€ Servizi finanziari

Il CTCU contesta le modalità con le quali BancoPosta ha collocato nel 2005 il fondo immobiliare Obelisco

Interrompere la prescrizione!

Recentemente si sono rivolti al CTCU risparmiatori che nel 2005 avevano sottoscritto con Banco Posta il Fondo immobiliare chiuso OBELISCO. Alla sottoscrizione, nel 2005, il suddetto Fondo aveva un valore di 2.500,00 euro per ogni singola quota. Ad oggi il valore della quota è sceso notevolmente e di conseguenza anche il controvalore del investimento. E' plausibile che neppure con la proroga di tre anni rispetto allo scadere della durata originaria del Fondo prevista per fine 2015, lo stesso possa recuperare in modo soddisfacente.

Il CTCU ha così incaricato l'Avv. Prof. Massimo Cerniglia di verificare se il comportamento di BancoPosta nell'ambito del collocamento del Fondo sia censurabile o meno da un punto di vista legale. Da questo esame è risultato che all'atto del collocamento, conformemente all'articolo 30 del Regolamento intermediari del 1998, BancoPosta non avrebbe stipulato con i risparmiatori un contratto-quadro.

La mancata stipula del contratto-quadro, tuttavia, non esonerava Banco Posta dal rispetto delle ulteriori regole di comportamento previste ed in particolare dal raccogliere le informazioni sulla propensione di rischio del risparmiatore ai sensi dell'articolo 28 del Regolamento Consob del 1998 e dal segnalare la inadeguatezza dell'operazione ove il profilo fosse stato basso, medio basso o medio, atteso che al Fondo era stato indicato nello stesso prospetto informativo un grado di rischio medio-alto.

Il CTCU ha quindi predisposto con l'avvocato Cerniglia una lettera di interruzione della prescrizione e di richiesta di documenti che potrà essere ritirata presso gli Uffici del CTCU oppure scaricata dal nostro sito.

Una volta raccolta e verificata la documentazione dei singoli risparmiatori, il CTCU intende eventualmente proporre delle cause collettive contro BancoPosta per il mancato rispetto delle Regole di comportamento degli intermediari.

🏠 Casa, bilancio familiare, tessili

Prezzi dell'energia:

La valutazione delle (migliori) offerte Il CTCU: attenzione alle "offerte esclusive" provenienti da banche

L'argomento "prezzo dell'energia" pagato in bolletta è tema sempre molto caldo fra i consumatori, disorientati anche da informazioni spesso confuse e provenienti da troppe fonti diverse.

Da ultimo anche le banche inviano "offerte esclusive per soci e clienti", sulla cui reale convenienza qualcosa vi è forse da dire. Lo sconto ivi offerto del 10% sul prezzo dell'energia (che si badi bene, non è il costo totale dell'energia che si paga in fattura!) lo ricevono, infatti, anche tutti gli utenti nuovi e vecchi di AEW, che vogliono passare al mercato libero, a prescindere dal fatto che siano clienti della banca Popolare. L'abbuono di 50 o 100 euro (a seconda del caso), può essere sì un ulteriore vantaggio, ma **la questione fondamentale è quella di vedere se l'offerta di AEW sia o meno la migliore sulla piazza.**

Per quanto ci è dato sapere non lo è. Spulciando, infatti, i risultati di un confronto sul calcolatore Trovaofferte dell'Autorità (AEEGSI) risulta che per un'utenza domestica residente a Bolzano con potenza di 3 kW, con un consumo annuo di 3000 kilowattora, mentre il costo annuo nella cd. "maggior tutela" è di euro 613,97, l'attuale migliore offerta attivabile sulla piazza (per un consumatore tipo) ammonta ad euro 556,47 (Seltrade), con un risparmio all-inclusive di euro 57,50 (euro 79,95 per le forniture a 4,5 kW).



Nota bene: nel Trovaofferte non compare l'offerta di AEW!

Attenzione ancora a come viene indicato lo "sconto" dai call center o nei messaggi pubblicitari. Siccome il costo complessivo dell'energia è fatto da più componenti o elementi (prezzo dell'energia, prezzo di dispacciamento, oneri generali di sistema ecc...) verificate se si parla di "%" di sconto sul prezzo dell'energia oppure di "%" di sconto su tutte le componenti della tariffa. La differenza può essere non di poco conto!

Se avete dubbi, informatevi presso lo Sportello Energia (Diritti a viva voce) del CTCU: Tel. 0471 975597!

✓ Il caso del mese

Estinzione anticipata di un finanziamento ABF: Fiditalia deve rimborsare 2.200 euro ad un consumatore

Nel 2011 il signor G. aveva concluso un contratto di finanziamento con Fiditalia. Nel corso del 2014 aveva deciso di rimborsarlo integralmente prima della sua naturale scadenza. In termini tecnici si parla di "estinzione anticipata" del finanziamento. In questi casi il legislatore prevede (TUB, art. 125-sexies, comma 1) che una parte delle commissioni pagate al momento della stipula del contratto di finanziamento vengano restituite, poiché le relative prestazioni sono state fruite soltanto parzialmente.

Fiditalia si era però rifiutata di riconoscere al consumatore queste "quote" di commissioni, che i consulenti del Centro Tutela Consumatori (CTCU) hanno quantificato in 2.170,39 euro (a fronte di un importo richiesto di Fiditalia di 11.123,60 euro, quindi parliamo di quasi il 20%).

I consulenti del CTCU hanno quindi formalizzato il ricorso davanti all'Arbitro Bancario Finanziario (www.arbitrobancariofinanziario.it), organo preposto a risolvere in sede stragiudiziale controversie fra clienti ed intermediari bancari, chiedendo che al sig. G. venisse riconosciuta la somma richiesta.

Dopo oltre un anno dalla presentazione del ricorso, il Collegio dell'ABF si è pronunciato, accogliendo pienamente le richieste esposte dal CTCU e dal consumatore: Fiditalia dovrà quindi restituire al proprio cliente la somma di 2.170,39 euro, oltre le spese sostenute per la presentazione del ricorso. Ricordiamo che presso il CTCU è a disposizione il Servizio dedicato di informazione e consulenza per il settore dei servizi finanziari ed assicurativi.

 **Il clima chiama**

Il benessere degli animali da allevamento: cosa ne pensano i consumatori altoatesini

L'86% degli intervistati sarebbe pronto a pagare anche di più per prodotti che garantiscano il "benessere" degli animali

Nella scorsa primavera, una studentessa sudtirolese - Eva Siller - ha effettuato, in collaborazione con il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU), una rilevazione online sull'argomento, nell'ambito della sua tesi di laurea in "Scienze agrarie e agro-ambientali". In totale ca. 1.000 consumatori hanno risposto ad un questionario, di cui il 69% donne e il 91% persone di lingua tedesca. I risultati mostrano che anche in Alto Adige questa tematica riveste una certa importanza presso i consumatori. In particolare, i consumatori nutrono molti dubbi riguardo le modalità di produzione di carni suine e avicole. La produzione di latticini gode, invece, di buon riscontro; gli stessi sono fra i prodotti più consumati.

La maggior parte dei consumatori intervistati ritiene che sia l'allevamento biologico che quello locale (altoatesino) dedichino maggior attenzione agli animali che non l'allevamento intensivo, convenzionale. I consumatori sono inoltre disponibili a pagare di più per prodotti che garantiscano il "benessere degli animali". È da vedere però se una tale risposta non sia condizionata più da un "dovere morale" che da un libero convincimento.

Le persone intervistate ritengono, e sono molto sicuri di ciò, che con la loro spesa quotidiana sia possibile influenzare la qualità di vita degli animali da allevamento. Come hanno già mostrato altri studi effettuati, i consumatori altoatesini sono per la maggior

parte convinti che un allevamento più "responsabile" sia collegato anche a prodotti più salutari.

Secondo il CTCU, dai risultati del sondaggio emerge la necessità di migliorare l'informazione, introducendo, ad esempio, indicatori standard sulla tutela degli animali e, magari anche, un'apposita etichetta che indichi tale tutela.



Informazioni in un clic
www.centroconsumatori.it



 **Diritto del consumo & pubblicità**

Servizi postali: garantire il servizio universale!

"Basta con le poste lumaca" - Anche le imprese, non solo i cittadini, ne risentono

Con la legge di stabilità 2015 sono state create nuove basi per il servizio universale postale. L'Autorità di vigilanza Agcom ha adottato, a riguardo, una decisione di vasta portata (395/15/CONS), che rischia, di fatto, di procurare continui tagli al servizio postale locale. Nell'ultimo stadio di applicazione si prevede, per tutto l'Alto Adige e con l'eccezione del solo capoluogo, la facoltà di recapitare la posta soltanto a giorni alterni. In base a tale misura la deroga al servizio universale postale si applicherebbe ad oltre l'80% della popolazione altoatesina. Inoltre, il tempo di consegna per i servizi universali è stato fissato in 4 giorni oltre il giorno di spedizione, ad eccezione della posta prioritaria.

Ciò comporta che i ritardi nella consegna della posta diventeranno, di fatto, la regola, e anche, ad esempio, il recapito dei quotidiani non sarà più possibile in tempi utili, a meno che non venga messo in piedi un apposito servizio di recapito alternativo.

Con una lettera aperta al Consiglio Camerale della Camera di Commercio il Centro Tutela Consumatori Utenti ha richiesto allo stesso

di pronunciarsi, senza esitazioni, a favore del rispetto degli standard europei previsti per il servizio postale universale in tutto l'Alto Adige, e del fatto che a tale regola vi possano essere soltanto poche e limitate eccezioni.

Pur essendo sempre più diffusa la comunicazione elettronica, il servizio postale classico continua ad avere anche al giorno d'oggi una sua indubbia rilevanza ed importanza. Fatture, offerte, avvisi di scadenza o presentazione di proposte: elementi di procedure funzionanti nella comunicazione aziendale sono un fattore non indifferente per il "business location Alto-Adige".

Sia le piccole e medie imprese che le famiglie desiderano servizi postali di qualità, che coprano l'intero territorio e siano facilmente accessibili. In assenza di soluzioni diverse, la Provincia dovrebbe farsi carico di garantire questo servizio così essenziale per il territorio.

 **Diritto del consumo & pubblicità**

La CGUE dichiara invalido l'accordo sui dati personali: "Safe Harbor" non è proprio un "porto sicuro" per i dati dei consumatori europei

La Corte di Giustizia dell'Unione Europea (CGUE) si è pronunciata a riguardo della decisione della Commissione Europea del 2000, denominata "Safe Harbor", sulla base della quale negli ultimi anni i dati di consumatori europei sono stati trasmessi agli Stati Uniti: tale decisione è invalida!

La Corte ha dato seguito alle richieste dell'Avvocatura generale, ed ha constatato che il livello di tutela negli USA non corrisponde a quello previsto nell'UE. La CGUE ha chiarito, inoltre, che la Commissione non aveva la competenza di limitare, con la propria decisione del 2000, i poteri delle autorità nazionali di controllo. La Corte ha poi rilevato che il sistema è applicabile esclusivamente alle imprese americane, e non alle Autorità Pubbliche.

Al momento non vi è dunque più alcuna base giuridica per trasferire dati di consumatori europei negli Stati Uniti - almeno in parte, poiché talune aziende trasmettono i dati in base a differenti titoli giuridici (come ad es. le condizioni generali di un contratto, rispetto alle quali il consumatore non ha molta libertà di scelta).

Dal 2013 l'UE e gli USA stanno negoziando una nuova versione del "trattato". Resta da sperare che questo "Safe Harbor 2.0" sia effettivamente degno di tale nome ("porto sicuro"). Trovare un adeguato equilibrio fra la possibilità di scelta fra offerte globali da un lato ed la rigorosa protezione dei dati dall'altra non è certo facile.

Il giroscopio

Brevi dal mondo dei consumatori



Arance e mandarini verdi non sono ancora maturi?

Il colore della buccia per mandarini ed arance non è un criterio sempre valido per stabilire il loro grado di maturazione. Possono essere verdi e ciononostante essere già maturi. Il colore verde della buccia è causato dalla clorofilla naturale contenuta nella buccia stessa. Questa diminuisce soltanto se prima del raccolto la differenza fra le temperature diurne e notturne è sufficientemente elevata. Se le temperature

oscillano poco durante il periodo di maturazione, la frutta resta verde o macchiata di verde. Gli agrumi acquistano il loro bel colore arancione soltanto se le temperature notturne si avvicinano allo zero.

Al giorno d'oggi il colore verde può essere contrastato tecnologicamente: in camere speciali la frutta viene lievemente riscaldata. Se però questo processo non avviene con la debita cautela, i frutti possono uscire con macchie scure e perdere di gusto. Inoltre, si deteriorano prima.

Costi di manutenzione degli impianti di riscaldamento: una forbice dei prezzi pari anche al 255%

Quando giunge il momento di pensare alla manutenzione dell'impianto di riscaldamento, è opportuno iniziare a farsi un'idea della spesa a cui si può andare incontro. Il CTCU, negli ultimi mesi d'autunno, ha svolto un'indagine sui prezzi relativi ai lavori di manutenzione dei vari impianti di

riscaldamento, siano essi a gasolio, a gas o a pellets, prendendo come riferimento gli impianti di potenza inferiore a 35 Kilowatt, (tali specifiche sono indicate sulla targhetta o adesivo apposto su ogni singolo impianto di riscaldamento).

Il risultato emerso dall'indagine è stato sorprendente! Abbiamo scoperto, infatti, che per lo stesso lavoro di manutenzione è possibile avere una differenza di prezzo pari anche al 255%.

Impianto inferiore a 35 kW	Forbice dei prezzi	Differenza di prezzo in %
Caldaia a gas	tra gli 85 ed i 181 euro	113%
Caldaia a condensazione	tra i 90 ed i 200 euro	122%
Impianto a gasolio	tra i 90 ed i 200 euro	255%
Impianto a pellets *	tra i 110 ed i 180 euro	64%

*per quanto riguarda gli impianti a pellets, alcune ditte, accanto al prezzo dei generali lavori di manutenzione, hanno indicato alcuni specifici servizi/prestazioni inclusi nel prezzo, come ad esempio un nuovo libretto di manutenzione, un aggiornamento del programma, la pulizia della sonda lambda e un controllo sul funzionamento del sistema di sicurezza.

Attenzione: nei sopra elencati prezzi non sono compresi i costi di eventuali pezzi di ricambio. In ogni caso, chiunque debba provvedere, a breve, alla manutenzione del suo impianto di riscaldamento, è bene che si informi su quali lavori sono compresi nell'opera di manutenzione dell'impianto e i relativi costi.

Il giroscopio · Il giroscopio

Riforma della Sanità: il decreto sull'appropriatezza delle prescrizioni è un ulteriore passo verso la medicina a due classi

Il decreto sull'appropriatezza delle prescrizioni, in fase di elaborazione a livello nazionale, viene valutato molto criticamente dal Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU). Con questo decreto si vuole sottoporre a condizioni restrittive la "prescrivibilità" di 208 prestazioni sanitarie. Il decreto prevede, a seconda delle circostanze, anche delle sanzioni per i medici prescriventi, ad esempio in caso di abusi o di enormi sprechi, come ha spiegato il Ministro della Sanità Lorenzin.

In questo modo i pazienti rischiano di non poter più usufruire di tali prestazioni - a meno che non siano in grado di pagarle di tasca propria. E questo non per tutti i cittadini risulta fattibile, come dimostrano le cifre sulla rinuncia alle cure, che è in costante aumento. In Alto Adige, la spesa per la salute dal 2011 al 2013 è diminuita del 14%. Oltre ai tempi d'attesa inaccettabilmente lunghi, questo decreto significherebbe quindi un ulteriore passo verso una medicina a due classi. Le Associazioni di consumatori del CNCU, e fra loro anche il Centro Tutela Consumatori Utenti, hanno pertanto chiesto un incontro al Ministro Lorenzin, affinché sia davvero garantito a tutti i pazienti il diritto di accesso alle cure sanitarie.

Nuova etichetta energetica per scaldacqua e serbatoi per l'acqua calda

Dal 26 settembre 2015, gli scaldacqua ed i serbatoi per l'acqua calda devono essere muniti di un'etichetta energetica europea. Indicando il consumo di energia si mira ad una maggiore e più facile comparabilità fra i singoli prodotti.

Oltre ad una maggiore comparabilità, l'introduzione dell'etichetta energetica ha comportato anche un abbassamento dei consumi energetici. A seconda dell'apparecchio si sono realizzati anche abbassamenti di oltre 70%, con ovvi vantaggi per l'ambiente e i portafogli dei consumatori.

Poiché il consumo degli elettrodomestici si è abbassato notevolmente, si è resa necessaria l'introduzione di nuove classi energetiche (A+, A++, A+++). In futuro queste classi dovrebbero di nuovo sparire, e si conta di rivalutare l'inquadramento degli elettrodomestici ad intervalli periodici.

Inoltre si vuole fornire ai consumatori la possibilità di informarsi a fondo tramite codici QR, link ed una banca dati europea, garantendo così la possibilità di un confronto trasparente dei singoli prodotti.

giroscopio · Il giroscopio

Quanto sale c'è nella zuppa?

Chi desidera sapere quanto sale contenga un prodotto preconfezionato, deve munirsi di calcolatrice. Per i produttori, infatti, è obbligatorio indicare il contenuto di sodio, ma non anche il maggiore contenuto di sale (questo diventerà obbligatorio nel 2016, e alcuni produttori lo indicano già adesso). Ciò nonostante per il consumatore è possibile conoscere la quantità di sale contenuta nel prodotto applicando la seguente formula: sodio x 2,5 = sale. Così, ad esempio, se in 300 grammi di una pietanza surgelata sono contenuti 1,14 grammi di sodio, applicando la sopracitata formula, potremo calcolare che il contenuto di sale, in realtà, è pari a ben 2,85 grammi.

L'Organizzazione Mondiale della Sanità consiglia di assumere giornalmente non più di 5 grammi di sale. Troppo sale può far sì che aumenti il rischio di ipertensione e di ictus. Il sale non si "nasconde"

soltanto nei cibi precotti, salumi, prosciutti, snack o pane,

ma anche in tanti medicinali solubili oppure pastiglie effervescenti. Sarebbe, quindi, consigliabile, evitare il sale sostituendolo consapevolmente con altre spezie o erbe fresche.

La richiesta di 12 Associazioni di Consumatori alla Banca d'Italia: completa e definitiva attuazione del divieto di anatocismo

Dodici Associazioni di consumatori hanno presentato alla Banca d'Italia un documento con commenti, proposte e richieste di modifica alla bozza di delibera del CICR, attuativa del nuovo articolo 120 t.u.b. che dal 1° gennaio 2014 vieta l'anatocismo nei rapporti bancari.

La delibera del CICR, secondo le associazioni, deve adottare le soluzioni che confermino il divieto di anatocismo nei rapporti bancari. Il divieto oramai rappresenta un punto fermo cui il CICR si dovrà adeguare, e la delibera dovrà fornire un quadro giuridico stabile che non consenta alle banche facili scappatoie, innescando un contenzioso di massa che sarebbe dannoso per tutto il sistema. Il ritardo con il quale è stata presentata la proposta di delibera ha certamente alimentato comportamenti elusivi di tutte le banche che devono cessare immediatamente ed essere anche sanzionati.

Per quanto tempo si conserva il succo una volta aperto?

Sulle bottiglie e sulle confezioni di succo, i produttori spesso indicano un tempo di conservazione, una volta aperte, che va dai due ai cinque giorni. Se però questi prodotti vengono conservati bene e non vengono "contaminati" in qualche modo, è quasi sempre possibile conservarli più a lungo. E' però consigliabile non bere mai direttamente dalla bottiglia, per evitare che possano fermentare: meglio chiudere subito la confezione dopo aver versato il succo nel bicchiere e riporla immediatamente in frigo. In questo modo sarà possibile conservare il succo anche per 14 giorni. I succhi aspri si conservano meglio di quelli dolci. In una bottiglia di vetro inoltre, sono più facilmente visibili bollicine, eventuali intorbidimenti e muffa. Pertanto, i succhi in confezioni di cartone andrebbero travasati in bottiglie ben richiudibili. Sedimenti torbidi nei succhi chiari (oppure sedimenti chiari nei succhi torbidi) sono i primi segnali del processo di decomposizione.

Aumenti di capitale delle banche

CTCU: leggete bene il prospetto informativo!

In occasione della Giornata mondiale del risparmio il CTCU ha ricordato quali sono i diritti di risparmiatori ed investitori. Risparmiare è quanto mai necessario. Il cambio demografico, il livello degli interessi molto basso e il continuo abbassarsi dei trattamenti pensionistici rischiano di condurre, ad esempio, sempre più pensionati verso la cd. "povertà in vecchiaia".

Avere un quadro d'insieme che possa mettere al riparo da brutte sorprese è sempre più difficile. Per questo, **il diritto ad una corretta informazione** è uno dei diritti fondamentali di risparmiatori ed investitori. In queste ultime settimane, in Alto Adige, queste categorie di soggetti vengono invogliati ad investire il loro denaro in acquisti di azioni legati ad aumenti del capitale di banche. A tale riguardo molte persone chiedono al CTCU se un tale tipo di investimento sia sicuro o meno. La risposta alla domanda non è semplice: formulazioni ambigue e poco chiare degli operatori sono poco utili, bisogna informarsi da soli! A tal fine non si può fare a meno di leggersi il **cd. prospetto informativo**.

Le persone sono preoccupate per i loro risparmi, poiché temono una lenta erosione del loro patrimonio. A ciò sarà possibile ovviare soltanto con un'efficace informazione. A tal fine è a vostra disposizione anche il CTCU, che dispone di un servizio di informazione e consulenza nel settore dei servizi finanziari ed assicurativi.

"Bail in": dal 1° gennaio 2016 i correntisti e gli obbligazionisti delle banche potrebbero essere chiamati a rispondere in caso di difficoltà finanziarie della banca

La cd. "direttiva BRRD" (Bank Recovery and Resolution Directive) mira ad evitare che futuri salvataggi di banche a rischio di insolvenza avvengano tramite fondi statali. La direttiva introduce in tutti i Paesi europei regole armonizzate per prevenire e gestire le crisi delle banche. Se la banca si trova in difficoltà economiche, ed è a rischio insolvenza, ciò potrebbe portare al cd. "bail in". Il bail in (letteralmente, all'incirca: "garantire dall'interno") significa che gli investitori della banca potranno essere resi partecipi delle perdite finanziarie della stessa.

Lo schema di coinvolgimento nel salvataggio è il seguente: in prima linea saranno gli azionisti ad essere chiamati ad intervenire (in altre parole il valore delle azioni verrà ridotto per evitare l'insolvenza). Se ciò non dovesse bastare, un'altra categoria di "finanziatori" della banca sarà chiamata ad intervenire: gli obbligazionisti. Il controvalore delle obbligazioni in loro possesso potrà essere convertito in azioni, al fine di "ricapitalizzare" la banca (cioè garantire liquidità "fresca" alla stessa). Nel caso in cui anche tale apporto non bastasse a risanare la banca, anche i depositi sopra i 100.000 euro dei correntisti, sia quelli di persone private che quelli di piccole e medie imprese, dovranno subire un prelievo forzoso. I depositi al di sotto della soglia dei 100.000 euro saranno invece al sicuro, in quanto protetti dal cd fondo di garanzia sui depositi.

WWW

Maggiori informazioni:
www.centroconsumatori.it

Colophon

Editore: Centro Tutela Consumatori Utenti
Via Dodiciville 2, Bolzano
Tel. +39 0471 975597 - Fax +39 0471 979914
info@centroconsumatori.it · www.centroconsumatori.it
Registrazione: Tribunale di Bolzano, n. 7/95 del 27.02.1995
Direttore responsabile: Walther Andreas
Redazione: Walther Andreas, Gunde Bauhofer, Paolo Guerriero
Coordinamento e grafica: ma.ma promotion
Foto: ma.ma promotion, archivio Centro Tutela Consumatori Utenti
Pubblicazione o duplicazione solo con citazione della fonte.
Stampa: Fotolito Varesco, Ora / Stampato su carta riciclata

Promosso dalla Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige ai sensi della LP n. 15/1992 per la promozione della tutela dei consumatori in Alto Adige.

Informativa ai sensi del codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. n.196/2003): I dati personali sono stati ricavati da banche dati accessibili al pubblico o dal registro soci e vengono utilizzati esclusivamente in relazione alla spedizione del "Pronto Consumatore" e di eventuali allegati. Sul "Pronto Consumatore", gratuito e senza contenuti pubblicitari, il Centro Tutela Consumatori Utenti diffonde mensilmente informazioni per i consumatori e le consumatrici dell'Alto Adige. Titolare del trattamento dei dati è il Centro Tutela Consumatori Utenti. Potete richiedere in qualsiasi momento la cancellazione, l'aggiornamento e la rettifica dei dati che vi riguardano oppure prendere visione dei dati stessi, contattando il CTCU, via Dodiciville 2, 39100 - BOLZANO - info@centroconsumatori.it. Tel. 0471 975597, Fax 0471 979914.

giroscopio · Il giroscopio

Centro Tutela Consumatori Utenti – La voce dei consumatori

Via Dodiciville, 2 · I-39100 Bolzano
Tel. 0471 97 55 97 · Fax 0471 97 99 14
info@centroconsumatori.it

Il CTCU è un'associazione di consumatori riconosciuta a livello nazionale ai sensi del Codice del Consumo (D.lgs. 206/2005), e viene sostenuta dalla Provincia Autonoma di Bolzano ai sensi della LP 15/92. Ogni anno il CTCU assiste quasi 50.000 consumatori, attraverso informazioni, consulenza, formazione e rappresentanza stragiudiziale verso i fornitori. Ci prefiggiamo inoltre di migliorare la situazione economica e la tutela dei consumatori, attraverso anche la collaborazione con le imprese e i vari settori economici, nonché attraverso lavoro di rappresentanza di consumatori e utenti nei confronti del legislatore, dell'economia e della pubblica amministrazione.

Grazie a sovvenzioni pubbliche possiamo offrire gratuitamente informazioni e consulenza generale. Per le consulenze specialistiche viene richiesto un contributo associativo/spese.

Le nostre sedi:

- Sede principale:** Bolzano, via Dodiciville 2, 0471-975597, lun-ven 9:00-12:00, lun-gio 14:00-17:00
- Centro Europeo Consumatori:** Bolzano, via Brennero 3, 0471-980939, lun+mer 10:00-14:00, mar+gio 10:00-12:00 + 14:00-16:00, ven 8:30-12:30
- Sedi periferiche**
Bressanone, via Porta Sabbiona 3 (0472-820511), 1°, 2°, 3° e 5° mer/mese 9:00-12:00 + 14:00-17:00
Brunico, via Stegona 8 (0474-551022), lun 9-12 + 14:30-18:00, mar + gio 9:00-12:00
Chiusa, Seebegg 17 (0472-847494), 4° mer/mese 9:00-12:00
Egna, Largo Municipio 3 (331-2106087), gio 15:00-17:00
Malles, via Stazione 19 (0473-736800) 1° gio/mese 14:00-17:00
Merano, via Goethe 8 (0473-270204) lun-ven 9:00-12:00, mer 14:00-17:00
S. Martino / Picolino 71 (0474/524517) 2° e 4° gio/mese 9:00-12:00
Silandro, Strada Principale 134 (0473-736800) 2° e 3° gio/mese 9:00-12:00
Vipiteno, Città Nuova 21 (0472-723755), lun 9:30-12:30
Associazione partner a Trento: CRTCU, www.centroconsumatori.tn.it
- Punto informativo-didattico - infoconsum:** Bolzano, via Brennero 34, 0471-941465, mer+gio 10:00-12:00 + 15:00-17:00
- Sportello Mobile:** vedi elenco date a destra e on-line.
- Mercato dell'usato per consumatori:** Bolzano, via Crispi 15/A, 0471-053518, lun: 14:30-18:30, mar-ven 9:00-12:30 + 14:30-18:30, sab 9:00-12:30
- Consulenza condomino:** Bolzano, via Brennero 3, 0471-974701 (appuntamenti: 0471-975597)

Ringraziamo se per le consulenze fissate un appuntamento. Ciò ci permette di offrirvi un servizio migliore.

Le nostre offerte: *(Il numero fra parentesi indica la relativa sede.)*

i informazioni

- fogli informativi (1, 2, 3, 4, 5)
- rivista "Pronto Consumatore" (1, 2, 3, 4, 5, 6)
- comunicati stampa (1, 2, 3, 4, 5)
- biblioteca (4)
- raccolta test sui prodotti (1, 5)
- noleggio misuratori consumo d'energia - elettrosmog (4)
- trasmissione televisiva PuntoPiù

@servizi online

- www.centroconsumatori.it - il portale dei consumatori (con informazioni attuali, confronti prezzo, calcolatori, lettere tipo e altro ancora)
- informazioni europee per il consumatore: www.euroconsumatori.org
- libretto contabile online: www.contiincasa.centroconsumatori.it/
- L'esperto dei consumatori risponde: www.espertoconsumatori.info
- Mappa del consumo sostenibile (Bolzano): www.equocentroconsumatori.it/
- Facebook: www.facebook.com/vzs.ctcu
- Youtube: www.youtube.com/VZSCTCU
- Twitter: seguitemi @CTCU_BZ

☀ consulenze per consumatori

- diritto del consumo (1, 3, 5)
- banche, servizi finanziari (1, 3)
- assicurazione e previdenza (1, 3)
- telecomunicazioni (1, 3, 5)
- abitare, costruire: questioni giuridiche (1) e questioni tecniche (mar 9-12:30 + 14-16:30, 0471-301430)
- condominio (7)
- alimentazione (1)
- viaggi (2)
- consumo critico e sostenibile (4)
- conciliazioni (1, 3)

📖 formazione dei consumatori

- visite di scolaresche e lezioni degli esperti (4)
- conferenze e seminari per consumatori (1)

📄 altri servizi offerti:

- accompagnamento per l'acquisto di auto usate
- vasta gamma di servizi nel settore abitare e costruire



Informazioni 24 ore su 24: www.centroconsumatori.it

- ▶ Le nostre risposte alle Vostre domande frequenti- FAQ
- ▶ Check-Up assicurativo
- ▶ Calcolatore sinistri bonus-malus
- ▶ Phonerate: calcolatore tariffe per fisso, mobile ed internet
- ▶ Raccolta lettere tipo
- ▶ Calcolatore conti correnti
- ▶ Confronti e comparazioni: mutui, conti bancari, energia elettrica, gas
- ▶ Tutte le info attuali del CTCU
- ▶ bilancio familiare online:
www.contiincasa.centroconsumatori.it



✓ Sportello Mobile Dicembre



15	15:00-17:00 Naturno, Piazza Burggräfler
18	9:30-11:30 Egna, Piazza Principale

Informazioni in un clic
www.centroconsumatori.it

