



N. 43 | Luglio/agosto 2009

indipendente

critico

attuale

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

Mensile d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



Confronto mutui casa

Pagina 3



Il test: Fotocamere digitali

Pagina 4



Dieta pro clima

Pagina 5



Un successo il libretto contabile

Pagina 5



Ambiente & salute

Curarsi con l'omeopatia

Efficacia comprovata o meno, poco importa! Anche se la medicina tradizionale considera ancora con sospetto e scetticismo queste cure, i pazienti desiderano sempre più avvalersi di strumenti complementari, spesso con risultati apprezzabili.

Ancora nessuno è riuscito a dimostrare i precisi meccanismi di azione delle cure omeopatiche, anche perché non esistono strumenti scientifici in grado di misurare la forza vitale e le energie sprigionate dall'organismo per guarire. Sono sempre di più però le persone che si rivolgono a queste terapie e che sono sicure di trarne un grande beneficio per la propria qualità della vita. L'omeopatia rappresenta probabilmente la forma terapeutica alternativa più amata in Europa.

Il suo sviluppo risale a 200 anni fa e si deve al medico tedesco Samuel Hahnemann (1755-1843). Il suo obiettivo è la cura di corpo-spirito-anima quale unica entità. Attraverso varie sperimentazioni, Hahnemann giunse a capire che i principi attivi dei medicinali sono in grado di raggiungere la massima efficacia quando in una persona sana inducono sintomi analoghi a quelli lamentati dal malato (principio di similitudine). Egli scoprì inoltre che i farmaci svolgono la loro azione curativa anche se diluiti in acqua, purché si adotti il giusto "potenziamento". La forte diluizione

del principio attivo fa sì che spesso vadano a scomparire gli effetti tossici, lasciando però inalterata l'azione curativa. Come è possibile? La spiegazione che si offre trova la base nella teoria della "forza vitale", responsabile del benessere di corpo, spirito ed anima. Dal momento che tale forza vitale non ha natura materiale, essa può essere influenzata soltanto da farmaci basati su componenti non materiali, afferma Hahnemann.

Le potenze

La potenza consiste nella diluizione cui vengono sottoposte le materie prime del farmaco, ad esempio una pianta di belladonna. Le diluizioni più frequenti prevedono potenze decimali D = 1:10 e potenze centesimali C = 1:100. Il numero che appare sulla confezione accanto alla lettera relativa alla potenza, ad esempio Arnica C12, indica quante volte la soluzione è stata dinamizzata, ossia agitata con forza secondo un determinato procedimento. Il prodotto omeopatico deve allora risultare correttamente diluito, dinamizzato e, nel caso dei globuli, fissato al lattosio che costituisce le piccole palline. Può risultare paradossale la regola seguita dall'omeopatia: più elevata la potenza, ossia maggiore la diluizione, e più efficace il farmaco stesso. Le materie prime impiegate per la produzione di farmaci omeopatici spaziano

dalle piante ai minerali, dagli animali ai prodotti da questi derivati, comprendendo talora anche sostanze velenose (ad esempio il veleno dei serpenti).

Oggi esistono anche nell'omeopatia diverse correnti: l'omeopatia classica rappresenta la forma originaria, concentrata sulla ricerca del mezzo più idoneo nella concentrazione e nel dosaggio adatti alla cura della malattia. Questa cura parte dal presupposto che il paziente viva in un ambiente sano, nutrendosi in modo equilibrato e muovendosi a sufficienza.

Affiancare la medicina, senza combatterla

Il divario che spesso viene indicato tra la medicina tradizionale e l'omeopatia, ma che riguarda anche tutte le altre forme di terapia alternativa, esiste solo per chi è convinto che queste forme siano in concorrenza tra loro. Esistono però numerosi esempi in grado di farci comprendere come la via migliore sia quella dell'interazione: una frattura ossea deve essere ridotta, ingessata o operata. L'omeopatia però attiva e sostiene le forze di rigenerazione dell'organismo, facendo sì che l'osso riprenda al più presto le sue funzioni. In questi termini l'omeopatia fa ora ingresso nel nuovo reparto di medicina complementare istituito presso l'ospedale di Merano, destinata soprattutto ad alleviare i dolori dei malati di tumore, come misura accompagnatoria dei trattamenti chemioterapici o a sostegno del decorso post operatorio.



On-line la nuova

TV dei consumatori dell'Alto Adige

www.prontoconsumatore.tv

Di più a pagina 7

Piccola farmacia omeopatica da viaggio

Per poter intervenire col "fai da te" e assumere i globuli più indicati per trattare diversi tipi di problemi, consigliamo sia in casa che in viaggio una piccola farmacia così composta (ci orientiamo sulle potenze C12 o D6):

- **Aconitum** (influenza, febbre alta, spossatezza, agitazione, malattie dell'infanzia, ...)
- **Apis** (punture di insetti, insolazione, bruciature, allergie, ...)
- **Arnica** (ferite, contusioni, emorragie, esaurimento, ...)
- **Belladonna** (raffreddore, febbre, malattie dell'infanzia, ...)
- **Calcium carbonicum** (mal di denti, dolori

articolari, debolezza, sindrome premenstruale, mancanza di appetito, ...)

- **Cocculus** (mal di mare, vomito, crampi, nausea, ...)
- **Natrium chloratum** (disturbi del metabolismo, problemi alla vescica, della digestione e alle mucose, ...)
- **Nuxvomica** (flatulenza, vomito, problemi gastrointestinali, ...)
- **Pulsatilla** (stati d'ansia, mal di testa, raffreddore, otiti, ...)
- **Sulfur** (costipazione, diarrea, impurità della pelle, eczemi, ...)

Si conservano al meglio all'asciutto e riparati dal calore e dall'esposizione diretta al sole.



Walther Andreas,
Direttore

Consumatori e referendum propositivo

Un referendum si è appena chiuso, un altro ci attende in autunno. Di cosa si tratta? Un consumatore critico è anche un cittadino critico, che valuta i pro e contra di un prodotto, ne considera i retroscena ecologici e sociali della produzione, del consumo e del trasporto. Il prodotto "politica" funziona come tanti altri prodotti che troviamo sul mercato... Gli strumenti della democrazia reale risultano piuttosto spuntati, sia nel sistema politico della nostra provincia che nel resto del Paese. Siamo governati da un sistema di partiti che ogni giorno di più mostra le sue carenze. È giunta l'ora di realizzare finalmente la parte mancante del sistema democratico, vale a dire la democrazia diretta. Con questa la base può prendere autonomamente l'iniziativa e giungere attraverso referendum propositivi e consultazioni popolari all'adozione di decisioni che "l'alta politica" trascura o intende impedire contro la volontà della maggioranza della popolazione.

Esercitando questi diritti fondamentali, il consumatore diviene cittadino attivo. Per rendere effettivo un tale salto di qualità, l'Iniziativa per più democrazia ha raccolto nella primavera del 2007 ben 26.000 firme, ottenendo la fissazione di un **referendum propositivo su scala provinciale**: vogliamo una **legge migliore sulla democrazia diretta**? Questa consultazione popolare si terrà il **25 ottobre 2009**. Perché il suo risultato abbia efficacia, è necessario che vi partecipi almeno il 40% degli aventi diritto al voto, vale a dire 160.000 cittadini! Si tratta di un traguardo non facile, una scommessa rivolta a tutti coloro che credono nella necessità di questo strumento e non intendono essere zittiti. Invitiamo allora tutti ad approfittare di questa occasione, andare alle urne e votare!

Ambiente & salute

L'automedicazione

Molto spesso chi assume medicinali omeopatici lo fa di propria iniziativa, senza consultare un terapeuta. In Germania si stima che più della metà del consumo di prodotti omeopatici si basi sull'iniziativa autonoma di automedicazione. In molti casi però non è consigliabile rinunciare ad una consulenza qualificata, ad esempio in presenza di dolori cronici, come emicrania, dolori mestruali, intestino irritabile, ecc. Qui è indispensabile

procedere alla corretta anamnesi e alla consultazione di uno specialista. Diverso invece il caso che si presenta in situazioni acute, come la puntura di un insetto, un piccolo incidente, lievi ferite, raffreddamento. In tali situazioni assumere di propria iniziativa un farmaco omeopatico già noto può aiutare ad alleviare i sintomi e favorire il processo di autoguarigione.

attività del reparto.

Chi potrà rivolgersi a questo nuovo servizio?

Per far sì che i tempi di attesa siano ridotti al minimo accoglieremo principalmente i pazienti del servizio oncologico degli ospedali di Merano e Silandro. Qualora le capacità fossero sufficienti, avremmo l'intenzione di ampliare l'offerta accogliendo anche pazienti oncologici provenienti da altre unità sanitarie locali. In ultima istanza, se davvero ne avessimo la possibilità, potremmo anche dedicarci a pazienti che presentano altre patologie. Ne parleremo a suo tempo, ma posso già anticipare che questi ultimi potrebbero venire indirizzati su propria richiesta dai medici di famiglia.

Quali saranno i costi delle prestazioni a carattere palliativo?

Leggermente superiori a quelli previsti per altre cure, soprattutto per via del maggiore investimento in termini di tempo. Una prima visita della durata di un'ora costerà ad esempio 80 Euro, mentre un trattamento osteopatico costerà 40 Euro. I pazienti meno abbienti verranno comunque esentati dal pagamento del ticket.

Quali le future tappe del progetto?

È stato concordato che il progetto prenda avvio a Merano e dopo due anni di attività venga valutato il suo successo o meno, considerando un suo eventuale ampliamento che coinvolga altri distretti sanitari.

Il primo centro di medicina complementare in Alto Adige

aprirà probabilmente in novembre, sotto la direzione del dottor Christian Thuile, rinomato professionista che coniuga la medicina ufficiale con le terapie complementari. Parliamo ora con lui delle finalità perseguite da questo progetto.



Quali terapie verranno applicate nel nuovo centro?

Il nuovo reparto di medicina palliativa istituito presso l'ospedale di Merano (ubicato vicino al servizio di riabilitazione) si dedicherà alle cure omeopatiche, di medicina tradizionale cinese (principalmente agopuntura), all'osteopatia e alle applicazioni erboristiche. Stiamo cercando quattro medici specialistici, quattro infermieri e un fisioterapista, che mi affiancheranno nelle

Informazioni in un clic

www.centroconsumatori.it



€ Servizi finanziari

Confronto tra i mutui casa

I tassi di interesse sono in calo, ma le banche si attivano per rimpinguare i propri margini di profitto. All'ultimo posto viene, come sempre, l'impegno per garantire trasparenza.

Rispetto all'ultimo confronto condotto dal CTCU nel novembre del 2008 abbiamo rilevato una vera caduta a picco dei tassi di interesse variabili. I mutuatari che hanno in corso un prestito legato all'Euribor a 6 mesi dovrebbero godere di rate più leggere al più tardi da luglio. Chi invece è in procinto di accendere un nuovo mutuo approfitterà da subito di condizioni migliori, anche se le banche non rinunciano a nessun espediente per assicurarsi buoni margini di guadagno: le percentuali di carico applicate ai tassi di interesse, ossia i cosiddetti spread, sono cresciuti fin dello 0,50% rispetto alla scorsa rilevazione. Se consideriamo che lo spread medio si aggira sull'1%, ci rendiamo conto di quale miglioramento possano godere certi istituti di credito.

La forbice tra tassi di interesse fissi e variabili si è di nuovo riaperta, dopo le turbolenze attraversate nel 2008, toccando valori "normali" nell'ordine del 2,5-3%. Al momento i tassi variabili risultano più attraenti di quelli fissi; la situazione attuale non costituisce però alcuna garanzia per il futuro. Chi oggi accende un nuovo mutuo per l'acquisto dell'abitazione non deve preoccuparsi più di tanto: ormai esistono diverse possibilità per modificare situazioni un tempo molto rigide, come fanno i numerosi consumatori che già si sono avvalsi di rinegoziazioni gratuite o surrogazioni (senza penali e senza spese), magari anche più volte nel corso della durata contrattuale.

Grande successo per la petizione contro le tariffe esorbitanti del parcheggio presso l'ospedale di Bolzano: raccolte 14.174 firme!

Per sei settimane numerose associazioni altoatesine, tra le quali anche il CTCU, lamentando il salasso cui sono sottoposti i visitatori dell'ospedale per poter parcheggiare la propria vettura, hanno curato una raccolta di firme a favore di una tariffa di parcheggio più equa.

Le firme sono state poi consegnate ai responsabili della struttura, che ora si vedono confrontati con una richiesta molto precisa: quella di fissare una tariffa che non superi i 50 centesimi orari, tenendo conto anche dei minuti di effettivo utilizzo dopo la prima ora di sosta. Inoltre si chiedono il ripristino dei posti auto con disco orario in superficie, una maggiore frequenza nel servizio autobus verso e dal nosocomio e la previsione di alcuni posti gratuiti ad uso dei dipendenti che ne abbiano reale necessità.

Il nostro confronto

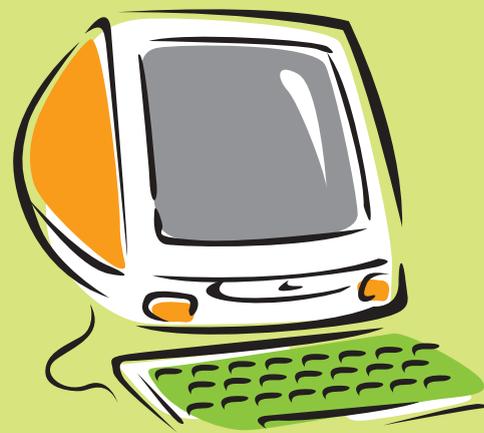
Come di consueto, sono state analizzate le offerte di mutuo a tasso fisso e a tasso indicizzato di una quindicina di banche operanti a livello locale. Da sottolineare in senso negativo il fatto che non tutti gli istituti censiti hanno indicato espressamente gli spread adottati, con buona pace delle sentite esigenze di trasparenza.

Tale omissione avviene in chiaro contrasto anche con le istruzioni impartite dalla Banca d'Italia. Il CTCU provvederà a denunciare prontamente questo tipo di comportamenti.

Mutui casa: le offerte migliori per durate di 20 anni

Tutte le offerte censite si riferiscono a tassi in vigore il 14 maggio 2009. La tabella completa è disponibile alla homepage del Centro all'indirizzo www.centroconsumatori.it

Il sito del mese



Elettrosmog ed elettrosensibilità: ne abbiamo parlato nel Pronto Consumatore di giugno. Chi, da semplice persona interessata o da vittima di questo inquinamento, vuole saperne di più, può cliccare su www.elettrosensibili.it

Mutui a tasso fisso

Banca	Tasso di interesse
Antonveneta MPS	5,20% (TAEG 5,39%)
Poste Italiane	5,20% (IRS 20 anni + 1,25% spread)
Cassa Rurale di Brunico	5,25% (IRS 20 anni + 1,30% spread)
Banca di Trento e Bolzano	IRS 20 anni + spread da concordare

Mutui a tasso variabile

Banca	Tasso di interesse
Antonveneta MPS	2,30% (Euribor 1m/365 arrotondato allo 0,05 + 1,30% spread)
Cassa Rurale di Renon	2,48% (Euribor 6m/365 + 1,00% spread)
Poste Italiane	2,71% (Euribor 3m/360 + 1,25% spread)
Cassa Rurale di Brunico	2,76% (Euribor 3m/360 + 1,30% spread)

I consigli del CTCU

- i mutuatari che hanno in corso un mutuo variabile dovrebbero verificare bene le clausole contrattuali relative al momento di adeguamento delle rate, controllando l'andamento nel tempo dei parametri base. Il prossimo adeguamento avverrà entro il mese di luglio.
 - Offerte "on-line": conviene considerare anche tali offerte predisposte da diversi istituti di credito, e consultabili ad esempio su siti come www.mutuonline.it. Talora sono più convenienti rispetto alle tradizionali offerte allo sportello presso la stessa banca.
 - Costi notarili: stipulando un contratto di mutuo fondiario si risparmia sempre rispetto al mutuo ipotecario.
 - In qualsiasi orario: www.centroconsumatori.it (sezione servizi finanziari), oppure il nostro manuale "Saper investire. Consigli per i consumatori", al capitolo dedicato ai mutui.
- Prima di accendere un mutuo, conviene farsi sottoporre delle offerte personalizzate da diverse banche. Gli esperti del CTCU sono a disposizione per individuare l'offerta che fa più al caso proprio (Tel. 0471 975597).

Il caso del mese**Compagnie telefoniche: conciliare talora conviene**

Le contestazioni riguardo alle compagnie telefoniche sono sempre di più, come sa bene il consulente del CTCU per questo settore, Paolo Brunini. Gli abbiamo chiesto quali possibilità esistono per difendersi da questi colossi del mercato.

Il primo passo consiste sempre in una lettera di reclamo, da inviare al servizio clienti della Compagnia telefonica responsabile del disservizio lamentato. Questa ha l'obbligo di trattare il reclamo, provvedendo a rispondere entro un termine massimo di 45 giorni. Più dettagliato e chiaro risulterà il reclamo del consumatore, maggiori saranno le sue possibilità di successo.

Quali sono le situazioni che si incontrano più spesso?

Capita ad esempio che dei consumatori disdicano a voce un determinato servizio a pagamento, il quale però continua per mesi ad essere addebitato in bolletta. Oppure ancora che qualcuno abbia acquistato un abbonamento internet di tipologia 'flat' dai costi vantaggiosi, salvo poi vedersi invece addebitato un costosissimo servizio conteggiato a tempo o a volume in MB di dati scaricati. Spesso ci vogliono diversi mesi prima che la situazione

venga chiarita e sistemata.

Succede anche che un reclamo venga respinto o non considerato? Rimane solo la via del tribunale?

I tempi e i costi di un procedimento legale sono quasi improponibili ad un normale consumatore. Per questo il legislatore ha introdotto gli strumenti della conciliazione, che permettono a chiunque di giungere in tempi relativamente celeri ad una soluzione, senza dover affrontare ingenti costi. Un grande vantaggio è dato dal fatto che le Compagnie telefoniche sono obbligate ad andare in conciliazione. Meno positivo è però l'esito finale, che praticamente rappresenta sempre un compromesso. Nel caso tale compromesso non soddisfi le parti, si procede a redigere un verbale relativo al mancato accordo. A questo punto però non esiste alcuna istanza superiore che possa decidere chi ha ragione e chi torto, così come avverrebbe in tribunale. Il CTCU offre un aiuto nella compilazione della domanda di conciliazione. Chi lo desidera, può richiedere al Centro anche di essere rappresentato o accompagnato nella sede di conciliazione.

Diritto del consumo & mercato**Clausole contrattuali ingannevoli**

Una sentenza della Corte europea di giustizia ha recentemente stabilito che l'ingannevolezza di clausole contrattuali va rilevata addirittura d'ufficio da parte dei tribunali ordinari.

Si tratta di una sentenza pronunciata il 4 giugno 2009 (C-243/08), che inoltre chiarisce come le eventuali clausole ingannevoli presenti in contratti stipulati tra un operatore economico ed un consumatore sono automaticamente irrilevanti per quanto riguarda il consumatore. La Corte di giustizia sottoli-

nea in questa sentenza anche come la tutela del consumatore si estenda a tutte le possibili situazioni contrattualistiche, anche a quelle che vedono protagonisti dei consumatori che non conoscono per nulla i propri diritti, o che a causa dei costi non affronterebbero mai una causa legale. Ora sarà più facile vedersi garantiti i propri diritti: ogni tribunale è tenuto in forza a questa sentenza ad effettuare d'ufficio in caso di dubbio un accurato esame delle clausole contrattuali per verificarne l'applicabilità nel caso specifico.

Il test**Clic: fotocamere digitali**

In quattro e quatt'otto alla ricerca di una fotocamera digitale in grado di immortalare i ricordi della prossima vacanza? Prima di acquistare conviene davvero riflettere su alcuni elementi, dal momento che l'offerta è praticamente infinita, e ogni 3-4 mesi i grandi marchi del settore rinnovano i propri prodotti. Quale sarà l'utilizzo principale dell'apparecchio? Se si tratta solo di collezionare degli scatti veloci per l'album di famiglia, un modello automatico compatto è più che sufficiente. Il grande vantaggio è qui il prezzo, perché già con meno di 100 Euro si trovano apparecchi di buona qualità, addirittura anche con la possibilità di girare brevi filmati. Anche le dimensioni e il peso sono importanti: un apparecchio compatto ci sta dappertutto, in tasca, in borsetta, in automobile, e non è fastidioso averlo sempre con sé.

Chi invece cerca una qualità fotografica più brillante e una certa libertà nell'impostazione dell'esposizione, dei diaframmi, della sensibilità e della risoluzione, finirà prima o poi con l'acquistare un modello con la possibilità di impostazioni manuali, solitamente abbastanza costoso, ingombrante e pesante. Siamo nel settore delle reflex, vendute spesso separate dagli obiettivi. La spesa si mantiene però in margini accettabili, a partire da circa 400 Euro (fino a 1.300 Euro), senza obiettivo, si intende.

"Il Salvagente" ha testato per il numero di maggio 20 fotocamere compatte: il miglior rapporto prezzo-prestazioni se lo sono aggiudicato i modelli Canon Powershot G10 a 596 Euro, Nikon Coolpix P80 a 275 Euro, Fujifilm Finepix S2000HD a 269 Euro e Panasonic Lumix DMCTZ5, anche questa a 269 Euro. La rivista "test" della Fondazione Stiftung Warentest ha invece analizzato diversi modelli reflex (nel numero di giugno). L'ultima novità sul mercato è data da una via di mezzo tra la fotocamera compatta e la reflex, in grado di concorrere senz'altro con la qualità delle reflex di vecchia generazione e dal prezzo ancora abbordabile: si tratta di apparecchi relativamente compatti, con sensori di grande superficie e con la possibilità di intercambiare diversi obiettivi. Uno di questi è Lumix G1 di Panasonic, in vendita a circa 600 Euro.

Consumo critico

Concorrenza: esiste davvero?

Un confronto condotto nei più grandi punti vendita di Aspiag e Poli (Interspar e Interpoli) ha evidenziato le differenze di prezzo esistenti tra le due grandi catene concorrenti: praticamente zero.

Già all'indomani del subentro del gruppo commerciale Poli al gruppo Famila/Omniscum, avvenuto nell'autunno dello scorso anno in provincia di Bolzano, il Centro Tutela Consumatori non aveva nascosto le sue preoccupazioni: che ne sarebbe stato delle condizioni di concorrenza sul mercato? Una risposta a questi dubbi giunge ora dall'analisi dei prezzi. Nell'ottobre 2008 avevamo provveduto a registrare i prezzi di 185 prodotti nel punto vendita Interspar, ripetendo poi questo

censimento nel marzo 2009 ed estendendolo anche a Interpoli, con l'obiettivo sia di controllare eventuali aumenti intervenuti presso Interspar, sia di misurare l'indice della concorrenza effettiva nelle politiche dei prezzi delle due grandi catene commerciali.

Questi i risultati: l'Interspar di Via Buoizzi mostra un aumento medio dell'1,25% in soli sei mesi, con punte molto marcate per verdura fresca (+25,72%) e bevande (+2,29%). Le differenze rilevate tra Interspar ed Iperpoli mostrano invece come l'Iperpoli di Via Galvani, il "nuovo" concorrente di Interspar, ha allineato i propri prezzi a quelli di Interspar (i prezzi di Interpoli superano complessivamente dello 0,36% quelli di Interspar).

Abbonarsi a Pronto Consumatore

Per ricevere ogni mese per posta questo giornale basta associarsi al CTCU versando una quota una tantum di 15 euro. Iscrizioni presso tutte le nostre sedi o sul sito www.centroconsumatori.it. I soci usufruiscono gratuitamente di vari servizi del CTCU.

Il clima chiama



Sorprendente la dieta pro clima

Non si tratta qui di risparmiare calorie, ma di evitare alcuni chili di CO₂: questo l'obiettivo della dieta per la difesa della terra dal riscaldamento globale.

Le premesse: ogni prodotto ha una propria storia, a partire dalla coltivazione, per passare alla fase della trasformazione e a quella del confezionamento e concludendo con il trasporto. Inoltre noi stessi contribuiamo ad aggravare il bilancio delle emissioni dannose per l'effetto serra, andando a fare la spesa in macchina, conservando i cibi con dispendio di energia (frigorifero e congelatore) e infine cucinando quello che poi consumeremo. Ognuno di noi consuma in media ogni anno 500 chili di prodotti alimentari, causando gas serra quantificabili in 2 tonnellate di CO₂. Si tratta di un valore paragonabile alle emissioni di un'automobile nell'arco di un anno. Il carico ambientale legato ai diversi prodotti alimentari presenta forti differenze, come sottolinea Foodwatch, noto istituto di ricerca degli aspetti ecologici dell'economia. Risulta ad esempio che i prodotti vegetali causano circa un decimo dei gas dannosi per l'atmosfera provocati dalla produzione di un'uguale quantità di cibi di origine animale. Il miglior bilancio

pro clima lo vantano frutta e verdura fresche, affiancate per quanto riguarda i prodotti animali da latte fresco, yogurt e uova. Se passiamo a considerare la carne, troviamo che pollo e maiale sono preferibili al manzo. Tutti gli alimenti che hanno attraversato pochi passaggi produttivi risultano migliori rispetto a quelli più elaborati, così come i prodotti freschi hanno migliori performance rispetto a quelli congelati. E non solo: si è visto che mediamente i prodotti biologici causano un terzo di gas serra in meno rispetto ai prodotti convenzionali. Se infine ciò che mangiamo viene trasportato su lunghe distanze con il mezzo aereo, il bilancio di CO₂ schizza su valori altissimi.

Come per ogni dieta, è molto importante la disciplina: si consiglia di limitare al minimo il consumo di carni, dando invece la preferenza a pasta e patate, ma soprattutto a frutta e verdura e ai latticini, specialmente se di produzione biologica. Una sola bistecca in meno all'anno aiuta a risparmiare un bel po' di CO₂ e di "acqua virtuale" (vedi al proposito il Pronto Consumatore di maggio 2009), addirittura più di quella che possiamo risparmiare utilizzando in casa l'acqua piovana opportunamente raccolta.

Consumo critico



Giostrare al meglio le finanze domestiche

Un successo il bilancio familiare on-line del CTCU. Le premiazioni a dicembre.

Da veri e propri manager dei consumi, più di 3.750 persone si sono lanciate attivamente nell'utilizzo del nuovo strumento on-line. Le famiglie devono ormai fare i conti con la crisi economica, e con tutta una serie di aumenti dei prezzi. Seguendo il link www.contiincasa.centroconsumatori.it numerose famiglie hanno cominciato a controllare criticamente le proprie finanze, riuscendo a scovare i "buchi" del bilancio familiare.

Il CTCU si è avvalso del sostegno tecnico della ditta Endo7, con la quale è stato tracciato recentemente un primo bilancio, che conferma con i numeri la positiva accoglienza dell'iniziativa. Il 65% degli utilizzatori accede al sito dalla provincia di Bolzano, il 33% da altre zone d'Italia; un 54% ha indicato di appartenere a qualifiche impiegatizie, il 12% ad attività operaie, ed un 8% allo status di pensionato. Le famiglie maggiormente presenti risultano essere quelle di quattro persone (il 27% del totale); seguono quelle formate da due persone con una quota del 23%.

Fino a dicembre è in corso la ricerca del o della manager familiare dell'anno. In palio un primo premio da 1.500 Euro ed uno da 500 Euro.

Il giroscopio

Brevi dal mondo dei consumatori



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.

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.

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.

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.

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, bruciate, eruzioni cutanee. Utile anche in giardino, dove aiuta a migliorare la qualità del terreno.



Il giroscopio · Il giroscopio

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 alla voce "I diritti dei passeggeri".

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.

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.

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.

Il giroscopio · Il giroscopio

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.

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.

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.

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).

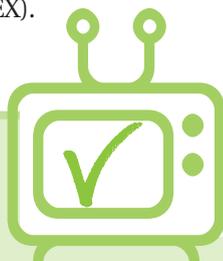
Attenzione ai crediti al consumo

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.

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".

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 un 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 ve-

colare 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

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 Andreaus

Redazione: Francesco Imbesi, Evi Keiff, Anita Rossi

Coordinamento e grafica: ma.ma promotion

Foto: ma.ma promotion, Pixelio, archivio Centro Tutela Consumatori Utenti

Pubblicazione o duplicazione solo con citazione della fonte.

Stampa: Fotolito Varesco, Ora



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.

Orari: lun-ven 9-12, lun-gio 14-17

Filiali (in collaborazione con Comuni e Comunità Comprensoriali): Merano, Silandro, Bressanone, Chiusa, Vipiteno, Brunico, Picolin, Lana, Bolzano, Egna (indirizzi e numeri di telefono vedi sito, sezione filiali)

Cosa offriamo?

Grazie a sovvenzioni pubbliche possiamo offrire gratuitamente informazioni e consulenza generale. Per le consulenze specialistiche viene richiesto un contributo associativo/spese. Erogazioni liberali a favore del CTCU possono essere detratte dall'imposta sul reddito (19% di max. 2.065,83 €/anno).

Chi siamo?

Il CTCU è un'associazione di consumatori riconosciuta a livello nazionale ai sensi del Codice del Consumo (D.lgs. 206/2005) e viene promossa dalla Provincia Autonoma di Bolzano ai sensi della LP 15/92.

Rappresentiamo gli interessi di tutti i consumatori. Ci impegniamo per tutelare pubblicamente in modo efficiente gli interessi economici e la salute dei consumatori nei confronti di politica, amministrazione ed economia. Creiamo trasparenza nei mercati, e ci impegniamo affinché migliori la qualità della vita nel nostro Paese.

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



Consulenza

▶ **consulenza generale:**
lun-ven 9-12, lun-gio 14-17

- ▶ **consulenze specialistiche** (su appuntamento)
- diritto del consumatore** (contratti d'acquisto, d'opera e di servizio, garanzie, liberi professionisti, tutela della privacy, accesso alla giustizia, etc.)
- telecomunicazioni**
- servizi finanziari**
- assicurazione e previdenza**
- questioni condominiali**
- abitare e costruire:** consulenza giuridica lun + mer 10-12,30, Tel. 0471 30 38 63, consulenza tecnica: mar 9-12 + 14-17 (Tel. 0471 30 14 30)
- alimentazione:** mer 10-12 + 14-17, gio 9-11
- elettrosmog/consumo critico:** lun+mar 10-12 16-18, Tel. 0471 94 14 65
- ▶ **conciliazioni**
- ▶ **infoconsum:** punto informativo-didattico: lun-mar 10-12, 16-18, via Brennero 3, Bolzano Tel. 0471 94 14 65



e ancora

- ▶ test
- ▶ noleggio apparecchi (misurazione consumi elettrici, rilevatore di elettrosmog)
- ▶ accompagnamento per l'acquisto di auto nuove ed usate.
- ▶ Servizi settore edilizia: comparazione offerte di artigiani, controllo contratti, consulenza sulle agevolazioni per riqualificazione energetica, analisi/consulenza fabbisogno energetico, determinazione classe energetica CasaClima, consulenza risparmio energetico, consulenza e analisi muffe/umidità, accompagnamento acquisto immobile, sopralluogo costruzione, indagine termografica edifici, misurazione tenuta d'aria, misurazione isolamento acustico, diagramma soleggiamento. Info e costi vedi sito.



Formazione

- ▶ "incontri del venerdì"
- ▶ mediатеca
- ▶ conferenze
- ▶ visite di scolaresche
- ▶ moduli didattici



Informazioni

- ▶ Pronto Consumatore – bollettino mensile (anche online alla voce „News“)
- ▶ biblioteca, infoteca – trovate online l'elenco dei materiali disponibili
- ▶ Check-up assicurativo & RC-auto – determinazione del profilo assicurativo individuale
- ▶ Sportello mobile del consumatore (vedi calendario)
- ▶ Puntopiù: I vostri diritti in onda (RAI Bolzano)
- ▶ Pronto Consumatore, Alto Adige TV/TCA, venerdì ore 18, replica sabato ore 21
- ▶ La copa dal caffè: Radio RAI ladina, 2 martedì/mese, ore 10

Centro Europeo dei Consumatori
questioni consumeristiche transfrontaliere:
lun-ven 8-16, via Brennero 3, Bolzano
Tel. 0471 98 09 39
www.euroconsumatori.org

Associazione partner: CRTCU – Trento
www.centroconsumatori.tn.it



Sportello Mobile

Luglio	
Ma 14	h 9-12 Bolzano, p.zza Mazzini h 15-17 Naturno, p.zza Burgraviato
Gio 16	h 9-12 Bolzano, p.zza Don Bosco
Ve 17	h 9.30-11.30 Egna, p.zza Principale h 10-12 Bressanone, p.zza Hartmannsheim
Me 29	h 15-17 Brunico, Bastioni
Ve 31	h 9.30-11.30 S. Leonardo, p.zza Raiffeisen
Agosto	
Lu 03	h 9-10 Siusi, p.zza Paese h 10.30-11.30 Castelrotto, p.zza Paese
Gio 06	h 9-12 Bolzano, ponte Talvera
Ve 07	h 9.30-11.30 Lana, Palazzo "Rosengarten" h 9-12 Bolzano, p.zza Mazzini
Ma 11	h 15-17 Naturno, p.zza Burgraviato
Gio 20	h 9-12 Bolzano, p.zza Don Bosco
Ve 21	h 9.30-11.30 Egna, p.zza Principale h 10-12 Bressanone, p.zza Hartmannsheim
Me 26	h 15-17 Brunico, Bastioni
Settembre	
Me 02	h 15-17 Ortisei, p.zza Principale
Gio 03	h 9-12 Bolzano, ponte Talvera h 9.30-11.30 Lana, Palazzo "Rosengarten"
Ve 04	h 15-17 p.zza Vittorio Veneto

Il "5 per mille" a sostegno delle battaglie del CTCU

I contribuenti, accanto alla destinazione dell'8 per mille, possono destinare anche il **5 per mille** dell'IRPEF a favore di **organizzazioni di promozione sociale**, fra le quali rientra anche il CTCU. L'importo rappresenta una quota dell'imposta: basta apporre la propria firma sulla dichiarazione dei redditi, indicando nell'apposita casella il codice fiscale del CTCU: 94047520211.