



# RELAZIONE SPORTELLLO EUROPEO DEI CONSUMATORI (SEC) 2015

## CHI SIAMO

Lo Sportello Europeo dei Consumatori di Trento è un servizio di pubblica utilità nato nell'ottobre 2010, organizzato dal Centro Tutela Consumatori e Utenti di Bolzano, opera in stretta collaborazione con il Centro Europeo Consumatori (CEC) sede transfrontaliera di Bolzano. L'attività del SEC è sostenuta dalla Regione Trentino Alto Adige per il tramite della Provincia Autonoma di Trento. Dal 2014 lo sportello condivide la sede con il Centro di Ricerca e Tutela degli Utenti (CRTCU) di Trento.

## I NUMERI

Il numero dei contatti registrati dallo Sportello nel corso del 2015 è stato di **724**, suddivisi in 229 consulenze e 495 richieste di informazione. La percentuale della **cifra recuperata è del 87%** sul totale valore delle richieste dei consumatori pari a 108.276 Euro.

## LE MATERIE DI COMPETENZA

Lo Sportello Europeo dei Consumatori (SEC) si occupa di gestire le richieste di tutela dei consumatori trentini nei confronti delle aziende situate al di fuori del territorio nazionale e gestisce le consulenze in materia di **viaggi, vacanze, trasporti e commercio elettronico** anche sul territorio nazionale.

**Sportello Europeo dei Consumatori**  
Piazza Raffaello Sanzio, 3  
Telefono 0461984751  
fax 0461265699  
[sec@euroconsumatori.org](mailto:sec@euroconsumatori.org)



## LA GESTIONE DELLE RICHIESTE

Lo Sportello fornisce consulenze ai consumatori trentini attraverso contatti telefonici, email e visite personali su appuntamento o durante l'orario di apertura al pubblico. Nel 2015 sono aumentate rispetto al 2014 le richieste di informazione e le consulenze telefoniche (+37,5%). I consumatori trentini si dimostrano attivi nell'intenzione di tutelare i propri interessi, per questo motivo nel corso del 2015, sono aumentate le richieste di informazioni per tutelare in via preventiva i propri diritti e per conoscere ed informarsi sui propri diritti nell'acquisto attraverso internet, anche e soprattutto al di fuori del territorio nazionale, per trovare sicurezza e maggiore fiducia nel commercio transnazionale specialmente all'interno dell'Unione Europea attraverso il commercio elettronico.

## GLI INTERVENTI SUL TERRITORIO

Sono stati svolti in collaborazione con il CRTCU di Trento diversi interventi nelle scuole superiori (24 scolaresche per un numero di circa 650 alunni) per stimolare e informare i ragazzi sull'utilizzo delle potenzialità e delle cautele da prendere durante la navigazione in internet, e in occasione degli acquisti transfrontalieri. Sono stati elaborati e diffusi più di 1500 fogli informativi relativi ai diritti dei consumatori nel commercio elettronico, trasporti e viaggi e vacanze, sono state aggiornate e predisposte lettere tipo e materiale informativo per le materie di competenza sul sito internet del CRTCU, comunicati stampa e varie interviste a radio e televisione.

## L'ATTIVITÀ DI CONSULENZA

L'attività di consulenza svolta nel 2015 ha visto una flessione della necessità di



intervento diretto del consulente, permettendo, attraverso consigli, informazioni e indicazioni fornite dal consulente stesso ai consumatori, di gestire in autonomia la risoluzione dei problemi. Le richieste di informazioni sono diventate specifiche e complesse, segno di una evidente presa di coscienza da parte degli utenti del servizio delle tutele legali previste. Gli interventi diretti dello Sportello vedono spesso come controparte aziende che negano od ostacolano l'esercizio dei diritti contrattuali e le legittime richieste di rimborso o risarcimenti in favore dei consumatori.

### VIAGGI E VACANZE

I viaggi e le vacanze sono le materie in cui lo Sportello è intervenuto nel 2015 con il maggior numero di consulenze. Con lo sviluppo delle OTA (Online Travel Agency) i problemi registrati nella materia turistica diventano sempre più complessi e diversificati. La varietà dei soggetti coinvolti disorienta i consumatori che necessitano di capire il funzionamento delle regole e delle responsabilità delle agenzie stesse e degli organizzatori di viaggi e dei fornitori dei singoli servizi turistici. Il mercato turistico è in costante evoluzione: i criteri di scelta utilizzati dai consumatori (primo fra tutto la consultazione delle recensioni sui portali di prenotazione) rischiano di diventare potenti strumenti di condizionamento non regolamentato del mercato nelle mani di pochi soggetti, in grado di convincere i consumatori ad acquistare prodotti turistici basandosi su informazioni prese in rete che in alcuni casi possono rivelarsi fasulle e pilotate. In questo senso è necessario implementare i controlli da parte delle autorità con l'elaborazione di nuove regole in grado di garantire la trasparenza delle informazioni per favorire la correttezza nella concorrenza tra le imprese nel mercato turistico.



## TRASPORTI

In tema di trasporti il SEC oltre a gestire i casi sottoposti dai consumatori, ha svolto attività di segnalazione alle Autorità di Regolamentazione dei Trasporti ed ha continuato ad occuparsi sempre più frequentemente delle violazioni dei diritti dei passeggeri, in particolar modo sui voli aerei sia con le compagnie aeree nazionali, europee ed extraeuropee ottenendo i dovuti indennizzi e risarcimenti. In questo ambito si registra il maggior numero di pratiche gestite attraverso il canale fornito dal CEC di Bolzano, trattandosi in molti casi di problemi riscontrati durante i voli su compagnie aeree comunitarie in applicazione del Reg. CE n. 261/04. Si evidenzia una preoccupante modifica dei sistemi messi a disposizione dalle compagnie aeree per inoltrare i reclami, attraverso l'utilizzo di forme elettroniche (moduli di contatto online) sempre più spersonalizzate e poco tracciabili, che i consumatori spesso non sanno utilizzare.

## COMMERCIO ELETTRONICO

Il commercio elettronico è la materia in cui si registra il maggior numero di richieste di informazione. Le maggiori difficoltà incontrate dai consumatori rimangono relative alle modalità di contatto con le aziende, che troppo spesso non si occupano dei problemi segnalati dai consumatori. Lo sviluppo del commercio elettronico indiretto nell'Unione Europea ed il rafforzamento delle tutele introdotte con la riforma del Codice del Consumo, ha ampliato la fiducia dei consumatori trentini negli acquisti online. I principali problemi riscontrati in questa materia sono relativi alla mancata consegna dei prodotti ordinati e al danneggiamento durante il trasporto del prodotto da parte dei corrieri. In aumento gli inadempimenti da parte delle aziende a causa di insolvenza e



fallimenti. In via preventiva il SEC ha saputo consigliare i consumatori prima dell'acquisto, evitando di farli cadere nelle truffe, analizzando le condizioni di contratto e le informazioni fornite dai siti. Gli strumenti messi a disposizione dall'Unione Europea si sono arricchiti da febbraio 2016, della nuova piattaforma per la risoluzione delle controversie online con l'attuazione della Direttiva ODR in ambito europeo

### RECLAMI TRANSFRONTALIERI

Le questioni transfrontaliere hanno visto nel 2015 diversi interventi, sia in ambito europeo (gestite con l'ausilio della rete ECC-NET attraverso il CEC di Bolzano) che extraeuropeo. Si registrano diversi casi di acquisto di prodotti contraffatti online provenienti dalla Cina, tentativi di truffe attraverso l'invio di mail, problemi durante i voli con compagnie europee ed extraeuropee e durante i periodi di vacanza all'estero. Il sistema di collaborazione con il CEC di Bolzano ha visto in molti casi la possibilità per i consumatori trentini di risolvere in breve tempo e senza dispendio di denaro le controversie con aziende situate all'interno dell'Unione Europea.

### SERVIZIO PRONTO TURISTA

Il servizio messo a disposizione dal SEC prosegue con le campagne informative e con l'assistenza per i turisti trentini in vacanza. L'azione in molti casi è stata immediata per la risoluzione dei problemi direttamente dal luogo di villeggiatura anche attraverso semplici richieste di informazioni sui propri diritti e interventi diretti del consulente. L'azione si è svolta anche sul territorio trentino con la collaborazione dello Sportello Mobile del CRTCU



## COLLABORAZIONE CON CEC E CRTCU

La collaborazione con il CRTCU e con il suo Sportello Mobile si sviluppa sia a livello pratico con azioni e obiettivi condivisi sia a livello teorico con il confronto su temi giuridici di attualità e di soluzione di casi concreti. Nella gestione dei reclami riguardanti l'Unione Europea il SEC si è avvalso invece della collaborazione del CEC di Bolzano come canale di comunicazione della rete Europea ECC-net. Prosegue in tal senso la fruttuosa collaborazione con le consulenti del CEC oltre che per la risoluzione dei casi anche dal punto di vista giuridico con scambi reciproci di informazioni e aggiornamenti in particolare nel settore dei trasporti transfrontalieri e l'identificazione di obiettivi condivisi.

## OBIETTIVI 2016

Per l'anno 2016 lo Sportello Europeo dei Consumatori identifica i seguenti obiettivi:

- aumentare il numero dei contatti attraverso campagne informative, comunicati stampa e distribuzione di materiale informativo.
- Elaborare progetti mirati al fine di aumentare la fiducia dei consumatori trentini ad utilizzare il canale del commercio elettronico per lo sviluppo del mercato comune e delle transazioni transfrontaliere.
- Indirizzare i consumatori ed agevolare l'utilizzo della nuova piattaforma online di risoluzione delle controversie dedicata al commercio elettronico (ODR).



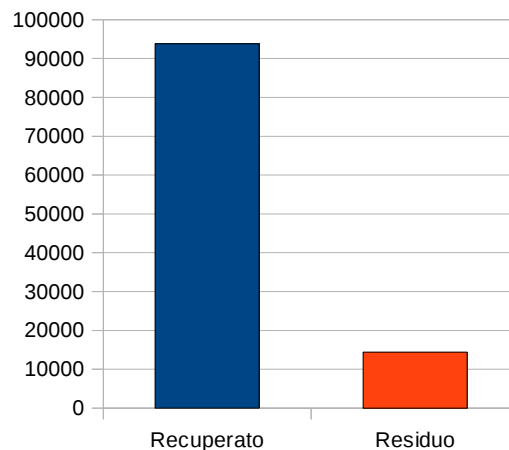
## DATI E STATISTICHE

### 12.1 Tabella di confronto numerico dei contatti ricevuti nel 2015 rispetto al 2014

Tipologia di contatto	2014	2015	Incremento
Numero dei contatti ricevuti che hanno comportato un intervento diretto (consulenze)	411	229	- 44%
Numero delle richieste di semplici informazioni che non hanno comportato un intervento attivo	360	495	+ 37,5%
<b>Numero totale dei contatti ricevuti</b>	<b>771</b>	<b>724</b>	<b>- 6%</b>

### 12.2 Rappresentazione grafica e numerica del valore totale delle consulenze trattate espresso in Euro nel 2015.

Valore dei reclami presentati	Euro	%
Valore recuperato	€ 93.839,93	87
Valore residuo	€ 14.436,92	13
<b>TOTALE VALORE</b>	<b>€ 108.276,85</b>	<b>100</b>

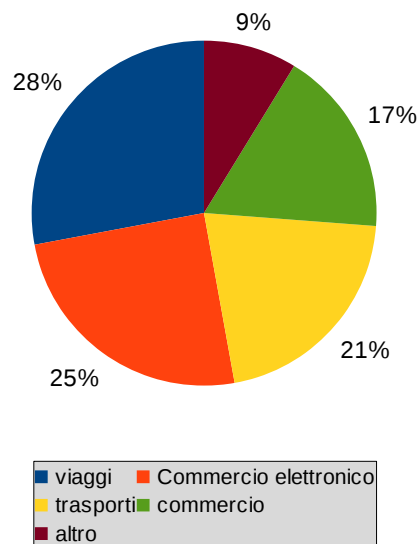


### 12.3 Rappresentazione grafica in percentuale delle problematiche trattate suddivise per materia sul totale dei contatti ricevuti che hanno comportato un intervento diretto (consulenze).



**Numero totale dei contatti ricevuti 229.**

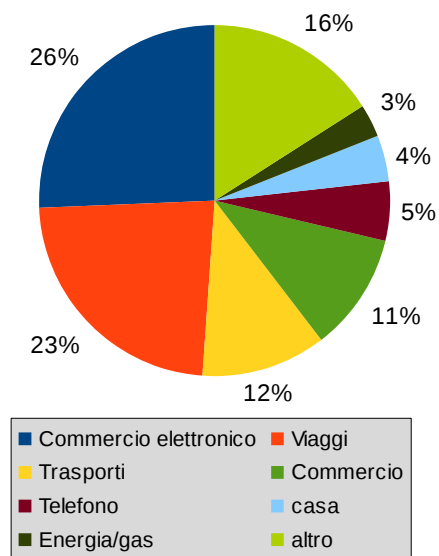
<b>Dettaglio elenco materie</b>	<b>n.</b>	<b>%</b>
Viaggi e vacanze	64	28
Commercio elettronico	57	25
Trasporti	48	21
Commercio	40	17
Altro	20	9
<b>TOTALE CONTATTI</b>	<b>229</b>	<b>100</b>



12.4 Rappresentazione grafica in percentuale delle richieste di semplici informazioni suddivise per materia che non hanno comportato un intervento attivo.

**Numero totale dei contatti ricevuti 495.**

<b>Dettaglio elenco materie</b>	<b>n.</b>	<b>%</b>
Commercio elettronico	127	26
Viaggi	115	23
Trasporti	57	12
Commercio e consumo	54	11
Telefono	27	5
casa	21	4
Energia/gas	15	3
Altro	79	16
<b>TOTALE CONTATTI</b>	<b>495</b>	<b>100</b>



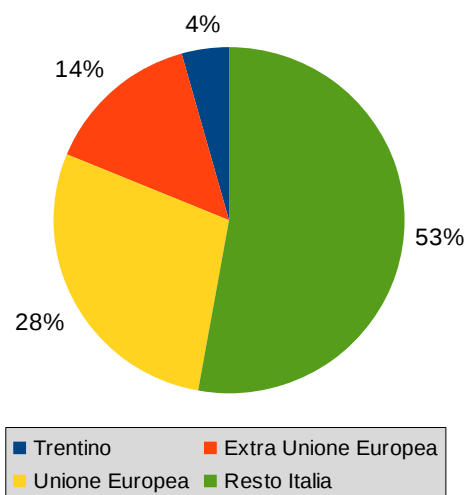
12.5 Rappresentazione grafica in percentuale delle consulenze fornite suddivise per destinazione territoriale del reclamo (imprese).





**Numero totale dei contatti ricevuti 229.**

<b>Paese di destinazione del reclamo</b>	<b>n.</b>	<b>%</b>
Trentino	10	4
Extra Unione Europea	33	14
Unione Europea	65	28
Resto Italia	121	53
<b>TOTALE CONTATTI</b>	<b>229</b>	<b>100</b>



12.6 Rappresentazione grafica in percentuale delle consulenze fornite suddivise per origine territoriale del contatto (consumatore).

**Numero totale dei contatti ricevuti 179.**

<b>Paese di origine del reclamo</b>	<b>n.</b>	<b>%</b>
Trentino	200	87
Resto Italia	29	13
<b>TOTALE CONTATTI</b>	<b>229</b>	<b>100</b>

