

## RELAZIONE ATTIVITÀ SPORTELLLO EUROPEO DEI CONSUMATORI SEC (2016)

Lo Sportello Europeo dei Consumatori di Trento è un servizio gratuito 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 operativa con il Centro di Ricerca e Tutela degli Utenti (CRUCU) di Trento.

### I numeri del 2016

Lo Sportello Europeo dei Consumatori ha gestito nel corso del 2016, **856 richieste** di informazione e di assistenza con un **aumento del 18,2%** rispetto all'anno precedente (724 nel 2015). La cifra recuperata è stata di **Euro 130.945,17** pari all'**82,6% del totale** del valore delle controversie (153.827,88). I casi gestiti direttamente dallo Sportello sono stati 315, mentre 541 sono state le richieste di informazione tra cui si contano diversi interventi di assistenza indiretta nella gestione dei reclami dei consumatori. Nel corso dell'anno 2016 lo Sportello ha elaborato 9 comunicati stampa, organizzato 5 conferenze e incontri formativi, rilasciato varie interviste ai media locali su argomenti di stretta attualità e partecipato a trasmissioni televisive.

### Viaggi e vacanze

Sono stati **192** i contatti registrati nel 2016 in materia di viaggi e vacanze. I problemi dei consumatori trentini hanno riguardato nella maggior parte dei casi, problemi di contatto con le agenzie online e problemi di gestione delle richieste di modifica delle prenotazioni. Esistono ancora troppi ostacoli all'esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori, molti portali di prenotazione di alloggi o voli aerei forniscono ancora un numero di contatto a pagamento, malgrado questo sia vietato dal codice del consumo e da una sentenza della Corte di giustizia UE. L'economia del turismo sta cambiando, influenzata dalle scelte dei consumatori che diventano sempre più esigenti e alla ricerca di un prodotto specifico a misura per le proprie esigenze in continua ricerca di innovative *esperienze turistiche*. Sono in diminuzione i reclami relativi ai pacchetti turistici tradizionali, in aumento invece i problemi sulla prenotazione dei singoli servizi turistici (alloggio, voli aerei e servizi). Molti casi hanno riguardato richieste di rimborsi e annullamenti che non vengono gestiti o gestiti male da parte di alcune agenzie online. Si registra nei reclami una drastica diminuzione dei soggiorni tradizionali: le classiche mete del turismo di massa sono in netto calo rispetto alle richieste relative a singole prenotazioni di vacanze brevi relative all'ospitalità extralberghiera e alternativa. Cambiano i prodotti e i criteri di scelta dei consumatori: il mercato deve costantemente aggiornarsi e andare a

regolamentare anche a livello normativo tutti quei servizi che nascono dalla rapida evoluzione del settore del turismo, in particolare le piattaforme di economia condivisa e il mercato delle recensioni.

## Trasporti

Ritardi e cancellazioni costituiscono il maggior numero di casi su un totale di **136** richieste in materia di trasporto. Sebbene le compagnie aeree mettano a disposizione sui loro siti dei moduli da compilare per inviare le richieste di indennizzo, talvolta per i consumatori capire come inviare un reclamo diventa difficoltoso, scoraggiando in questo modo i consumatori vittime di violazioni dei diritti dei passeggeri ad un inviare una richiesta. I siti sono ancora troppo complicati e la semplice ricerca di un indirizzo o di un contatto diventa difficoltosa. Le compagnie aeree rispondono però in maniera più veloce e si rendono disponibili a pagare le compensazioni. Il motivo tecnico generalizzato rimane ancora uno dei motivi principali per cui gli aerei arrivano in ritardo a destinazione e spesso la sola richiesta di precisazione dei motivi determina l'erogazione della compensazione dovuta.

## Commercio elettronico

In totale **209** sono state le richieste gestite in materia di commercio elettronico. Il commercio elettronico si conferma una modalità di acquisto di grande interesse per i consumatori trentini in particolare il SEC ha ricevuto un gran numero di richieste di informazione (139): valutazioni preventive in merito all'affidabilità di un sito, richieste di informazioni in merito ai propri diritti prima durante e dopo un acquisto online, informazioni sui migliori strumenti di pagamento da utilizzare, richieste di intervento per mancata consegna dei prodotti e per mancato rispetto delle regole sulla garanzia dei prodotti difettosi. Il 2016 ha visto l'introduzione a livello europeo, della piattaforma ODR di gestione delle procedure di conciliazione online. Questo strumento rappresenta una forte innovazione all'interno del mercato e fornisce un forte supporto alla risoluzione delle controversie transfrontaliere sorte per i contratti stipulati online. Per questo motivo il SEC ha deciso di fornire ai consumatori trentini a partire da marzo 2017 uno strumento ulteriore per rendere effettivi i diritti nel commercio online con il sostegno della Camera di Commercio di Trento promuovendo l'utilizzo e l'adesione delle aziende con sede in Trentino alla piattaforma ADR gratuita [conciliareonline.it](http://conciliareonline.it).

## Problematiche transfrontaliere

Il SEC ha gestito i casi transfrontalieri assistendo i consumatori nell'inviare le richieste scritte in lingua inglese o tedesca e a risolvere i problemi con l'ausilio della rete ECC-NET attraverso il CEC di Bolzano. Il sistema di collaborazione 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. La maggior parte delle questioni transfrontaliere europee ha riguardato i reclami nei confronti delle compagnie aeree, mentre le questioni extraeuropee hanno riguardato principalmente gli acquisti online

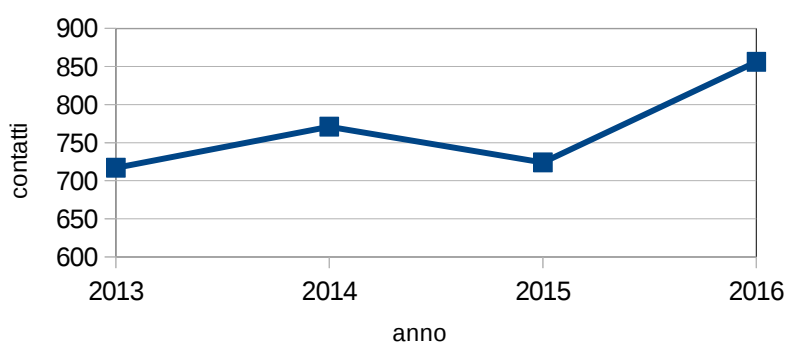
## Dati e statistiche

Tabella di confronto numerico dei contatti ricevuti nel 2016 rispetto al 2015

Tipologia di contatto	2015	2016	Incremento
Numero dei contatti ricevuti che hanno comportato un intervento diretto (consulenze)	229	315	+ 37,5
Numero delle richieste di informazioni che non hanno comportato un intervento diretto	495	541	+ 9,2
Numero totale dei contatti ricevuti	724	856	+ 18,2

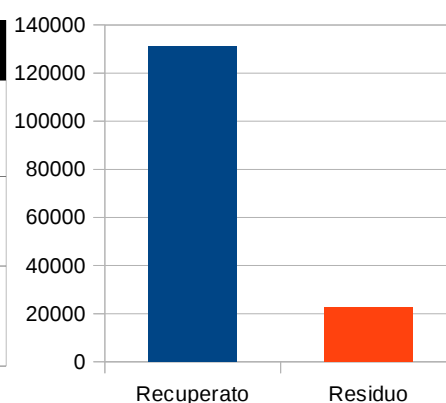
Rappresentazione grafica dell'andamento del numero dei contatti dal 2013 al 2016

Anno	Numero contatti
2013	717
2014	771
2015	724
2016	856



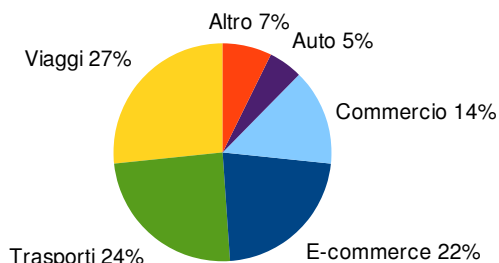
Rappresentazione grafica e numerica del valore totale delle consulenze trattate espresso in Euro nel 2016.

Valore dei reclami presentati	Euro	%
Valore recuperato	<b>130.945,17</b>	82,6
Valore residuo	22.882,71	17,4
<b>TOTALE VALORE</b>	<b>153.827,88</b>	<b>100</b>



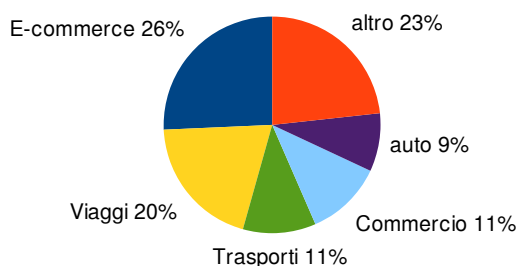
Rappresentazione grafica in percentuale delle problematiche trattate suddivise per materia sul totale dei contatti ricevuti che hanno comportato un intervento diretto (consulenze). **Contatti ricevuti 315.**

Dettaglio elenco materie	n.	%
viaggi	84	27
Trasporti	77	24
Commercio elettronico	70	22
Commercio	45	14
Auto	16	5
Altro	23	7
TOTALE CONTATTI	315	100



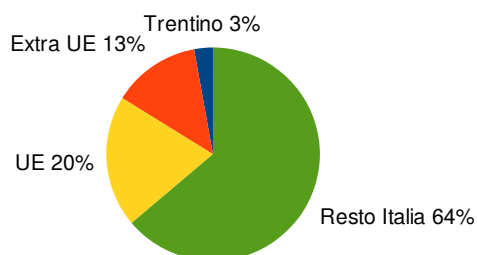
Rappresentazione grafica in percentuale delle richieste di informazioni suddivise per materia che non hanno comportato un intervento diretto. **Contatti ricevuti 541.**

Dettaglio elenco materie	n.	%
E-commerce	139	26
Viaggi	108	17
Trasporti	59	11
Commercio e consumo	62	11
Auto	47	9
Altro	126	23
TOTALE CONTATTI	541	100



Rappresentazione grafica in percentuale delle consulenze fornite suddivise per destinazione territoriale del reclamo (imprese). **Contatti ricevuti 315.**

Paese di destinazione del reclamo	n.	%
Trentino	9	3
Extra Unione Europea	43	15
Unione Europea	63	26
Resto Italia	229	56
TOTALE CONTATTI	315	100



Rappresentazione grafica in percentuale delle consulenze fornite suddivise per origine territoriale del contatto (consumatore). **Contatti ricevuti 315.**

Paese di origine del reclamo	n.	%
Trentino	274	87
Resto Italia	41	13
TOTALE CONTATTI	315	100

