

RELAZIONE ATTIVITA' 2014

***Crescita dei servizi e dei risultati a
favore dei consumatori trentini***

Chi?

Il Centro di Ricerca e Tutela dei Consumatori e degli Utenti (CRTCU) è lo sportello trentino previsto dalla legge provinciale n. 8 del 1997 *Per la tutela dei consumatori e degli utenti* (B.U. 29 aprile 1997, n. 20), gestito in convenzione con la Provincia Autonoma di Trento.

Cosa?

Le attività svolte dal CRTCU sono finalizzate ad **informare**, **assistere** ed **educare** i consumatori, parti deboli nei rapporti contrattuali con le imprese.

I risultati

Nel 2014 si sono registrati 4.902 richieste di informazione (di cui 1.951 dello Sportello mobile) e 2.649 richieste di consulenza (**7.551 complessivamente**). Il totale del **valore dei casi trattati ammonta ad € 1.362.333,04** e **l'ammontare complessivo delle somme recuperate per i consumatori trentini è di € 995.565,63**. Un incremento di entrambi i valori rispetto all'anno 2013: **+ 13 % i casi trattati e + 18 % le somme recuperate**.

Il gradimento e la conoscenza del servizio

Buono il **livello di soddisfazione dei consumatori** che si sono rivolti al CRTCU, rilevato con questionari di gradimento a partire dalla seconda parte dell'anno, pertanto su un campione non scientificamente rilevante ma puramente esemplificativo, in ogni caso utile a comprendere come migliorare il servizio; i risultati in appendice.

I rapporti con il territorio

Proficui i rapporti con la Provincia Autonoma di Trento, in particolare con l'Ufficio Commercio e Cooperazione che si ringrazia per la costante collaborazione e il sostegno, le rappresentanze economico-sociali attive in Trentino, i circoli cittadini, le istituzioni e gli organi di controllo. Il CRTCU nel contesto sociale trentino continua a svilupparsi anche grazie al consolidarsi degli incontri con la popolazione, i partecipanti ai corsi dell'Università della terza età delle sedi di Cles, Grumes, Riva del Garda; le serate informative in collaborazione con le ACLI; gli incontri nelle scuole elementari e superiori; la partecipazione alla fiera Fa la Cosa Giusta!.

L'attività informativa - divulgativa si è realizzata attraverso una costante collaborazione e contatto con i media locali: sono circa sessanta i comunicati stampa emessi dal CRTCU nell'intero anno e circa un centinaio le collaborazioni o le partecipazioni a trasmissioni o interviste televisive e radiofoniche; un convegno per spiegare le novità introdotte nelle etichette alimentari dal Regolamento 1169/2011; un incontro con gli studenti universitari nell'ambito dei temi della concorrenza; circa 12000 i fogli informativi distribuiti.

Le attività di orientamento agli acquisti hanno visto divulgare una decina di studi comparati sui prezzi e sulle tariffe dei prodotti e dei servizi; numerose segnalazioni e azioni sulla comunicazione e prassi commerciali, in aggiunta alle attività di informazione e consulenza.

Sito web www.centroconsumatori.tn.it

L'attività del CRTCUCU è disponibile on line e il sito ha registrato ben 242.985 visite.

Informazione e assistenza

Lo **sportello di Piazza Raffaello Sanzio n. 3** a Trento è aperto per cinque giorni in settimana con orario 10-12 15-17; gli orari spesso vengono derogati per coloro che hanno urgenti necessità.

Lo **Sportello Mobile del Consumatore** raggiunge i consumatori nei principali Comuni del Trentino: Rovereto, Riva del Garda, Mori, Arco, Borgo Valsugana, Pergine, Levico, Lavis, Mezzolombardo, Mezzocorona, Cles, Tione, Lavarone, Folgaria, Cavalese, Predazzo, Pinzolo, Malè, Denno, Storo, Primiero, Brentonico.

I mercati, le problematiche segnalate e le attività svolte

Agenzie immobiliari

Costante attività di controllo delle percentuali delle provvigioni di intermediazione addebitate ai consumatori in fase di acquisto. Grazie ai nuovi poteri dell'AGCM in materia di clausole vessatorie i contratti di intermediazione immobiliare sono stati "ripuliti" da clausole vessatorie.

Alimentazione

Richieste di informazione e consulenza su: indicazioni dei prezzi alimentari, contenuti delle etichette alimentari, strumenti di pesatura e salubrità del cibo. Responsabilità ristoratore in caso di danno causato da alimenti esitati.

<p>Proposta del CRTCUCU: investire sull'educazione alimentare dei consumatori sulla base della l.p. 13/2009.</p>

Artigiani

Costante rimane il numero di segnalazioni di reclami relativi ad opere commissionate ed eseguite da artigiani locali. I reclami hanno per oggetto le difformità contrattuali tra quanto concordato e quanto successivamente realizzato, errori, difetti, vizi, rilevati molto spesso al momento della consegna.

Proposta del CRTCUCU: realizzare, in collaborazione con la CCIAA, contratti tipo e codici di autoregolamentazione.

Assicurazioni

Numerosi i casi di rimborso di premi non goduti in caso di estinzione anticipata delle polizze legate ai finanziamenti; nel corso dell'anno, infatti, anche grazie a uno dei primi precedenti pronunciati dall'ABF in materia su ricorso del CRTCUCU, numerosi consumatori, anche a livello nazionale, hanno chiesto il nostro aiuto per ottenere quanto dovuto. Controllo delle polizze vita, sia in fase di stipula che in fase di liquidazione. Nel caso di polizze malattia e infortuni si è lavorato sul rispetto degli obblighi informativi precontrattuali, contestando la validità di interi contratti. Controllo delle pratiche di liquidazione da parte delle assicurazioni, sia in merito all'*an* che al *quantum*.

Proposta del CRTCUCU: assegnare all'IVASS poteri di verifica anche sulle somme liquidate laddove occorrono conteggi complessi per verificare il rispetto dei contratti, in modo da permettere ai consumatori un effettivo controllo.

Auto

Le problematiche relative alle auto si possono sinteticamente riassumere in due grosse tipologie: in caso di acquisto di un veicolo nuovo la maggior parte delle richieste riguarda la conformità del bene al contratto e la garanzia; nel caso di acquisto di usato, mancando regole univoche, si rischia di avere una importante disposizione a favore dei consumatori disattesa.

Proposta del CRTCUCU: creare un codice di condotta, come previsto dall'art. 27bis del Codice del Consumo, con le associazioni di categoria e il diretto coinvolgimento delle singole imprese, che abbia come contenuto le regole da seguire in caso di vendita di veicoli usati o difetti degli stessi.

Banche

Controllo dei tassi dei finanziamenti; controllo dei conteggi estintivi anticipati dei finanziamenti; controllo e consulenza sui mutui, in particolare i tassi di interesse applicati e la problematica del tasso *floor*; controllo e consulenza sul credito al consumo; consulenza per fronteggiare situazioni di sovrindebitamento; analisi e consulenza sui prodotti bancari; ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario ABF.

Bancoposta

Frodi informatiche a mezzo strumenti di pagamento online quali Postepay. In troppi casi Poste Italiane S.p.a. nega proprie responsabilità in particolare di custodia o in

merito alla predisposizione di idonei dispositivi di sicurezza per evitare che le frodi possano realizzarsi. Grazie all'ABF su ricorso del CRTCU ora i consumatori vedono applicarsi la nuova normativa sui sistemi di pagamento, che li vede responsabili solo in caso di colpa grave.

Proposta del CRTCU: eliminare la franchigia di 150,00 € prevista dall'articolo 12, comma 3, D.lgs. n. 11/2010 in caso di uso fraudolento di strumento di pagamento elettronico.

Casa

Consulenza e assistenza nella verifica dei contratti preliminari, proposte di acquisto, vizi e difetti immobili. Continua il problema dell'acquisto di immobili in costruzione e relative garanzie in caso di fallimento del costruttore.

Proposta del CRTCU: introdurre il rating di solvibilità, un controllo del merito creditizio delle imprese edili che effettuano vendita diretta ai consumatori che abbia efficacia "abilitante".

Commercio

La casistica rimane costante e spazia dai problemi legati alla garanzia dei prodotti venduti, ovvero dalla mancata conoscenza o applicazione da parte dei commercianti e le scarse conoscenze dei loro diritti da parte dei consumatori. I problemi si riscontrano particolarmente nel campo dell'elettronica. Da segnalare anche la vendita di mobili, corsi professionali, vendite da catalogo. A fine anno su nostra segnalazione, l'Antitrust ha sanzionato LIDL per mancato rispetto delle regole della garanzia.

Commercio elettronico

In materia di Commercio elettronico il SEC oltre a fornire le informazioni in grado di garantire la sicurezza degli acquisti on-line ha seguito diversi casi di mancati rimborsi ai consumatori in seguito alla mancata consegna del prodotto ordinato contattando direttamente le aziende e ottenendo i rimborsi richiesti dai consumatori. Anche in questo ambito, il SEC ha svolto la propria attività sia a livello transfrontaliero che nazionale. Le tematiche affrontate con maggiore frequenza, hanno riguardato la mancata consegna dei prodotti ordinati, i costi occulti in internet e alcune truffe ai danni dei consumatori.

Credito al consumo

Costante la verifica delle condizioni economiche dei prestiti. In aumento le verifiche dei tassi d'interesse applicate. Rappresentano un serio problema le difficoltà di ottenere risposta da parte delle società finanziarie. Controllo conteggi estintivi anticipati di finanziamenti. Ricorsi all'ABF.

Energia

In continuo aumento le consulenze o richieste di informazioni riguardo a proposte di contratto ricevute telefonicamente: la maggior parte delle volte le offerte vengono presentate in modo incompleto oppure inesatto e comunque grosso impiego del CRTCU per il rispetto dell'obbligo della firma la validità del contratto. Sembrano leggermente in diminuzione i casi dei c.d. contratti truffa ovvero delle attivazioni non richieste, forse grazie alla normativa introdotta *ad hoc*. Molti i casi di fatture che i titolari non riescono a pagare per intero, sono aumentate infatti le richieste di rateizzazione anche per nostro tramite. È stata attivata positivamente la conciliazione in queste materie con possibilità di risolvere problemi, soprattutto di fatturazione, piuttosto complessi. Da parte di alcune società in particolare si riscontra molta lentezza nella risposta ai reclami e spesso risposte standard che non forniscono alcun riscontro alle richieste avanzate.

Proposta del CRTCU: attivare una conciliazione con Trenta Spa e le società "Reti distribuzione" e "Set Spa" per una collaborazione più proficua, efficace e snella. Questa proposta era già stata portata avanti anni fa dalle associazioni di consumatori trentine, ma pare, che la società non fosse interessata a tale forma di gestione dei reclami dei consumatori.

Equitalia

Continuano le richieste di informazione sui crediti riscossi da Equitalia e sulle modalità di reperire informazioni dai creditori e ottenere da loro le dichiarazioni di sgravio.

Investimenti

E' costante l'attività di informazione e verifica dei prodotti d'investimento dei consumatori. Con la necessità delle persone di liquidità molte le richieste di informazione sull'opportunità di chiedere il riscatto anticipato di polizze vita o la natura del vincolo e relative conseguenze in numerosi contratti di investimento.

Proposta del CRTCU: eliminare i costi di accesso alla Camera di Conciliazione Consob

Libere professioni

Sono costanti i casi di richiesta di verifica delle parcelle dei professionisti, in particolare degli avvocati. Si tratta di verificare la correttezza degli onorari e diritti esposti, indicando le vie formali per la contestazione della parcella. Si "promuove", tra i consumatori, il ricorso alla richiesta di preventivi.

Multe

Assistenza nella preparazione di ricorsi contro multe pazze; aiuto per richieste di rateazione in caso di difficoltà nei pagamenti.

Servizi postali

Disservizi postali, spedizione pacchi furto/smarrimento, danneggiamento pacchi corrieri espressi.

Servizi pubblici economici

Tariffe rifiuti: continuano le richieste di informazioni e segnalazioni sul problema della restituzione dell'IVA non dovuta sulla TIA1, TIA2 e TARES. Tariffe acqua: controllo regolarità tariffe, consumi.

Servizi televisivi

Continuano come l'anno scorso, le segnalazioni relative alle mancate chiusure dei contratti di abbonamento di SKY ed RTI (Mediaset). Tra l'altro si segnala il pessimo servizio clienti di entrambe che quasi mai dà seguito (leggi risposte) ai reclami scritti dei clienti. In gennaio si segnalano ogni anno richieste di informazioni per sospendere il pagamento del "canone rai".

Sicurezza dei prodotti

Costante attività di controllo e consulenza sulla sicurezza dei prodotti, anche in collaborazione con la CCIAA di Trento.

Telecomunicazioni

Servizi extrasoglia per servizi non richiesti, costi disattivazione e modifiche unilaterali del contratto, contratti al telefono senza firma, disconoscimento sottoscrizione, ostacoli al passaggio di operatore, disservizi su linea e adsl, velocità adsl.

<p>Proposta del CRTCU: introdurre sanzioni efficaci in caso di reiterato comportamento scorretto accertato dalle Autorità di Controllo</p>

Trasporti

La casistiche relative ai trasporti gestite dal SEC sono caratterizzate dall'alta percentuale di casi di origine transfrontaliera. Si registrano diversi casi di voli cancellati o in ritardo. In questa materia il Sec ha approfondito diverse questioni legate agli indennizzi in materia di cancellazione e ritardo su tutti i mezzi di trasporto, ottenendo risarcimenti per i passeggeri, dovuti, sulla base delle interpretazioni dei vari Regolamenti che disciplinano il settore da parte della Corte di Giustizia dell'Unione Europea, tenendo presente gli aspetti legati all'evoluzione e all'aggiornamento normativo futuro.

Viaggi

Il Sec, lo Sportello Europeo dei Consumatori gestisce la casistica relativa ai viaggi. Le tematiche principali in relazione alle quali il SEC ha svolto la propria attività hanno riguardato: i pacchetti turistici, il noleggio di automobili, le assicurazioni di viaggio, gli alberghi, villaggi, campeggi, case vacanze e le multiproprietà. Nel gestire le consulenze e le informazioni si è particolarmente puntato al rispetto delle regole di mercato e del Codice del Turismo da parte delle aziende che mettono in vendita singoli servizi turistici o pacchetti vacanza attraverso il canale internet, anche per quanto riguarda la nuova tipologia di servizi turistici assistiti.

Alternative Dispute Resolution

Oltre alle conciliazioni paritetiche attive sin dagli inizi della propria attività, ovvero con Wind/Infostrada, Telecom Italia, Tim, H3G, Poste Italiane, Vodafone è stata attivata presso il CRTCU la conciliazione anche con TeleTu e le conciliazioni in materia di energia (Eni, Enel, Edison). Mentre non si segnalano conciliazioni con Farmacie Comunali S.p.a. e Azienda Multiservizi Rovereto.

Cooperazione con gli organi extragiudiziali

Collaborazione costante con Corecom e CCIAA Camera di conciliazione (collaborazione prevista anche dall'accordo di Programma tra Provincia Autonoma di Trento e CCIAA).

Studio, ricerca e convegno annuale

1. Osservatorio mutui prima casa

Rilevamenti comparati delle condizioni economiche dei mutui effettuati con la tecnica del *gost consumer* da cui sono emerse rilevanti carenze degli Istituti Bancari sugli obblighi informativi. Analisi e verifica dello *ius variandi* nei contratti bancari. Analisi e verifica dello stato dell'applicazione della disciplina in materia di usura. Ricorsi pendenti avanti l'ABF. Tassi *floor* nei mutui.

2. Osservatorio conti correnti

Dal confronto delle condizioni economiche dei conti deposito é emersa la drastica riduzione dei tassi attivi sui depositi anche a lungo termine.

3. Osservatorio tariffe energia elettrica e gas

Dai rilevamenti delle tariffe energia e gas si confermano le variazioni delle tariffe di maggior tutela e la convenienza di alcune tariffe sul libero mercato.

4. Osservatorio Assicurazioni

Attività di aggiornamento dei consumatori sulle novità in materia di RC Auto sulle tariffe e sulle nuove regole delle polizze. Attività di segnalazione e controllo degli obblighi precontrattuali nella vendita di polizze infortuni e malattia.

5. Osservatorio credito al consumo

Continuano le verifiche dei tassi d'interesse applicati alle varie forme di credito al consumo soprattutto dopo la sentenza della Cassazione 350/2013. Studio, verifica e ricorso su costi estintivi dei finanziamenti.

6. Osservatorio prassi commerciali sleali

Di seguito le denunce presentate e concluse nel corso del 2014 con totale sanzioni di € 2.610.000,00:

1. LIDL (condanna 300.000 €, mancato rispetto regole garanzia)
2. AIR FRANCE (condanna 200.000 €, mancato rispetto regole informative vendita prodotti assicurativi e divieto della *no show rule*)
3. Sicily by Car – Europe Car (condanna 500.000 €) (SEC)
4. Volagratis.it (condanna 225.000 € prodotti assicurativi pre-selezionati e servizi clienti a pagamento) (SEC)
5. Universal Srl e New Universal Srl (50.000 € concorso ingannevole)
6. Auto-prezzo.net (735.000 € ingannevolezza in fase precontrattuale)
7. Vodafone (600.00 € servizio *recall* a pagamento)
8. Groupon (non corretta informazione in fase pre contrattuale e carenze nel servizio post-vendita – accettazione impegni) (SEC)
9. Going Srl (mancati rimborsi a seguito annullamento vacanze Egitto – accettazione impegni) (SEC)

Quelle pendenti:

10. Stevia (etichetta alimentare)
11. Kijani (vendite piramidali)
12. GDF Suez (mancato rispetto obbligo firma per validità contratto)

Convegno annuale CRTCU: *Nuove regole per le informazioni sugli alimenti ai consumatori. Cosa cambia nelle etichette e nella pubblicità degli alimenti con l'applicazione del Regolamento (UE) N. 1169/2011*

Venerdì, 5 dicembre 2014, Sala Calepini, Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura, di Trento, Via Calepina 13 - 38122 Trento

Network con enti e istituzioni del settore

a) Collaborazione con enti pubblici

- ✓ Collaborazione con la Guardia di Finanza per azioni sulla sicurezza dei prodotti
- Collaborazione con la Procura di Rovereto in materia di sicurezza dei prodotti.
- ✓ Contatti frequenti con i NAS dei Carabinieri
- ✓ APPA servizio laboratorio, contatti per le verifiche dei materiali.
- ✓ Collaborazione con l'Università della terza età
- ✓ Partecipazione Osservatorio sul credito presso il Commissariato del governo

b) Associazioni rappresentative di natura economico e sociale

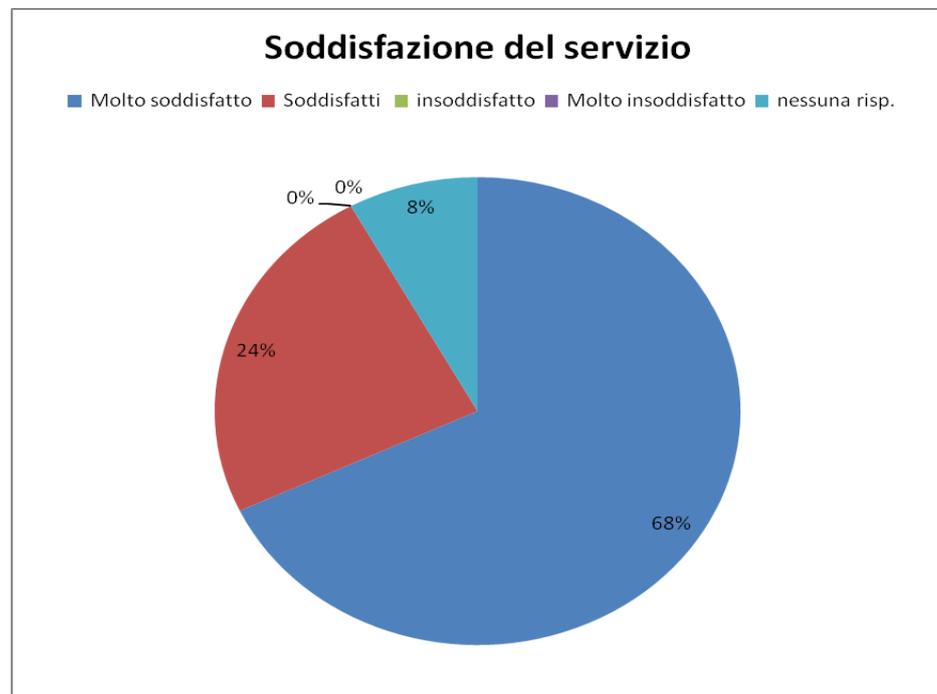
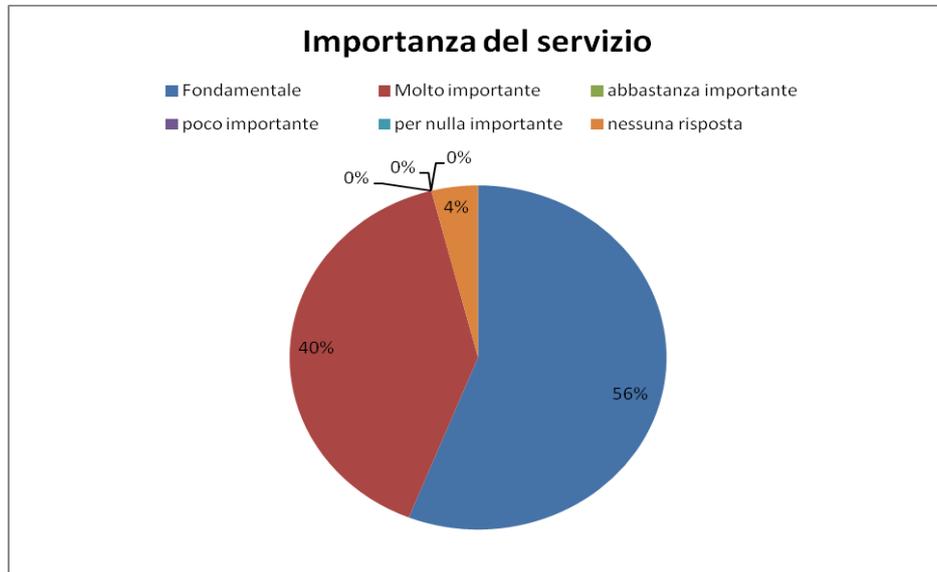
- ✓ Rapporti con le ACLI per i servizi ai consumatori

- ✓ Rapporti con le circoscrizioni comunali
- ✓ Rapporti con i servizi sociali per problemi legati a sovrindebitamento e soprattutto Caritas
- c) Associazioni di consumatori locali**
 - ✓ Il CRTCU supporta, all'occorrenza, le altre associazioni dei consumatori, presenti sul territorio trentino nelle richieste di assistenza giuridica ai loro consulenti.
- d) CNCU**
 - ✓ Riunioni periodiche presso il CNCU Roma
- e) Partecipazione meeting tematici e a visite di studio organizzate da altre organizzazioni del settore, a livello internazionale e nazionale**
 - ✓ L'incontro di Nepim si è tenuto il 26 marzo 2014 a Bruxelles.
- f) Collaborazione con organizzazioni del settore operanti in settori specifici in grado di fornire assistenza ai consumatori a fronte di controversie a carattere transfrontaliero**
 - ✓ Costante collaborazione con lo Sportello europeo dei consumatori che dal 2014 è fisicamente parte dell'ufficio del CRTCU di Piazza Raffaello Sanzio 3, 38122 Trento.

Statistiche 2014

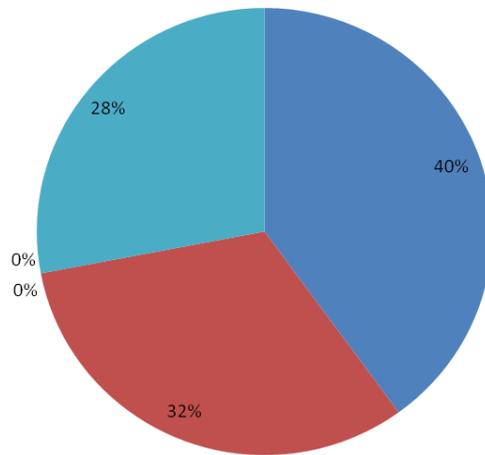
Argomento	Valore	Recuperato	Consulenze	Informazioni
Telefono	92.898,87 €	63.482,92 €	999	698
Energia+Gas	69.476,82 €	65.549,51 €	400	497
Commercio & consumo	160.032,57 €	145.280,71 €	287	1685
Servizi pubblici	6.973,10 €	4.898,52 €	260	260
Auto	6.841,34 €	3.751,00 €	163	300
Finanza	569.672,27 €	382.350,59 €	126	140
Assicurazioni	336.810,45 €	317.815,33 €	105	152
Artigiani (no auto)	1.756,00 €	3.630,00 €	85	129
Servizi non artigianali	16.202,15 €	2.821,15 €	76	116
Casa & Condominio	48.152,75 €	152,75 €	41	408
Altro	5.933,15 €	4.233,15 €	32	253
Liberi professionisti	1.600,00 €	1.600,00 €	29	51
Conciliazioni			18	15
Imposte			10	79
Privacy			9	19
Salute-Sanità			6	29
Eredità			2	36
Ambiente e alimentazione			1	35
Totali	1.362.333,04 €	995.565,63 €	2649	4902
di cui Sportello mobile			164	1951

Gradimento e conoscenza del servizio (250 questionari)



Soddisfazione dell'esito

■ Molto soddisfatto ■ Soddisfatto ■ Insoddisfatto ■ Molto insoddisfatto ■ Pratica ancora aperta



Soddisfazione della pubblicità

■ Molto soddisfacente ■ Soddisfacente ■ Insoddisfacente ■ Molto insoddisfacente ■ Nessuna risp.

