

Trento, lunedì 23 marzo 2015

Conferenza stampa

RELAZIONE ATTIVITÀ SPORTELLO EUROPEO DEI CONSUMATORI 2014

**AUMENTANO I RECLAMI – IL 46% DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONE RIGUARDA
IL COMMERCIO ELETTRONICO**

Premessa.

Lo Sportello Europeo dei Consumatori (SEC) opera sul territorio trentino da ottobre 2010, per fornire informazioni e assistere i consumatori nel risolvere i problemi con aziende situate all'estero. In ambito UE si avvale dell'appoggio del Centro Europeo del Consumo, sede di Bolzano. A livello locale collabora con il Centro di Ricerca e Tutela dei Consumatori e degli Utenti con cui condivide la sede operativa da dicembre 2014 e gestisce le richieste dei consumatori nelle materie specifiche di sua competenza: e-commerce, viaggi, vacanze e trasporti sia a livello transfrontaliero che nazionale.

Attività di informazione ai consumatori.

Lo Sportello, oltre a fornire consulenze ed informazioni su questioni specifiche ai consumatori, ha partecipato a diverse iniziative di educazione al consumo. Intensa è stata a livello locale la collaborazione con Il CRTCU, pianificando azioni sul territorio condivise per le proprie materie di competenza: interventi nelle scuole, incontri con la cittadinanza e azioni informative mirate con il supporto dello Sportello mobile. Sono stati elaborati 13 comunicati stampa e si contano svariati interventi nei media locali.

Consulenze e segnalazioni.

Sono stati in tutto 771 i contatti registrati nel 2014. Il SEC ha proseguito l'attività di informazione e di consulenza in materia di viaggi vacanze, trasporti e commercio elettronico. Il 48% dei casi gestiti riguardano questioni transfrontaliere, in aumento quelle con destinazione extraeuropea. Il **commercio elettronico** ha visto un notevole aumento di richieste da parte dei consumatori trentini, segno di un evidente maggior interessamento e di un aumento della fiducia all'acquisto on-line. Dal 13 giugno 2014, con la modifica del Codice del Consumo per la parte relativa ai contratti a distanza, si sono rafforzate le tutele per i consumatori nell'e-commerce. La correttezza delle informazioni fornite, la buona fede contrattuale, l'efficienza del servizio clienti e dell'assistenza post vendita, devono diventare elementi determinanti nelle scelte effettuate dai consumatori all'interno del mercato, a vantaggio delle aziende che rispettano le regole. Due sono stati i procedimenti in materia di commercio elettronico

conclusi nel 2014, avviati presso l'AGCM su segnalazione del SEC a causa di violazioni di regole a tutela dei consumatori: Groupon S.r.l. www.groupon.it conclusasi con l'accettazione degli impegni per una migliore informazione precontrattuale ai consumatori e per garantire i rimborsi in contanti nei casi di inadempimento o insolvenza delle aziende partner. Un altro procedimento ha portato l'AGCM a sanzionare la società estera, Pronto Value LCC che gestiva il sito internet www.autoprezzo.net per la valutazione dei veicoli usati, con 735.000 Euro, a causa di una serie di irregolarità nel momento della conclusione del contratto. In leggero calo le richieste di assistenza relative ai **viaggi e alle vacanze**: tra queste si segnalano i problemi relativi al danno da vacanza rovinata, disdette, prenotazioni, rimborsi assicurativi e annullamenti da parte dei tour operator. Si registra un aumento della complessità delle problematiche legate a questo settore, dovuto sia al moltiplicarsi dei soggetti coinvolti nella vendita e nella organizzazione dei viaggi, sia alla varietà dei prezzi e della qualità dei servizi offerti dal mercato. Si è concluso il procedimento nei confronti della società Going S.r.l. su segnalazione del Sec attivato dall'AGCM, in merito ai mancati rimborsi ai consumatori delle trattenute delle spese di apertura pratica in occasione degli annullamenti delle vacanze in Egitto per i tumulti popolari. Accertata la pratica scorretta, in violazione del Codice del Turismo art. 42, la società si è impegnata, e sta procedendo, a rimborsare tutti i consumatori a livello nazionale e a modificare le condizioni di contratto nei contratti di vendita. Altra azione da parte dell'AGCM in materia di turismo, sempre in base alle segnalazioni dei consumatori trentini inviate tramite il SEC, ha visto sanzionare per un totale di 500.000 Euro la società di autonoleggio Sicily By Car per addebiti irregolari sulle carte di credito dei clienti al termine del noleggio. Un ulteriore procedimento ha portato ad una sanzione di 225.000 Euro, alla Società Svizzera Bravofly SA che gestisce in Italia il sito www.volagratis.it per aver posto in essere una serie di pratiche scorrette nei confronti dei consumatori. I problemi principali che hanno causato disagi ai consumatori sui **trasporti**, hanno avuto come oggetto le richieste di risarcimento dovute ai ritardi e alle cancellazioni dei voli aerei e dei treni. Il SEC ha prestato assistenza inviando le richieste in nome e per conto dei consumatori, in molti casi ottenendo risarcimenti per i passeggeri dovuti, sulla base delle interpretazioni del Reg. 261/2004 fornite della Corte di Giustizia UE. Le questioni **transfrontaliere** vedono l'aumento dei reclami con destinazione aziende situate al di fuori dall'UE. Il sistema di collaborazione con il Centro Europeo del Consumo di Bolzano ha permesso ai consumatori trentini di risolvere in breve tempo e senza dispendio di denaro le controversie con le aziende situate all'interno dell'UE. Il valore delle consulenze trattate nel corso del 2014 è di Euro 159937, la cifra recuperata è di 155286 Euro corrispondente al 97% del valore.

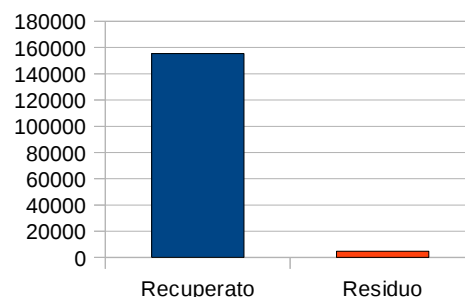
Dati e statistiche.

1. Tabella di confronto numerico dei contatti ricevuti nel 2014 in confronto con il 2013

Tipologia di contatto	2013	2014	Incremento
Numero dei contatti ricevuti che hanno comportato un intervento diretto (consulenze)	462	411	- 12%
Numero delle richieste di semplici informazioni che non hanno comportato un intervento attivo	255	360	+ 29%
Numero totale dei contatti ricevuti	717	771	+ 7%

2. Rappresentazione grafica e numerica del valore totale delle consulenze trattate espresso in Euro nel corso del 2014.

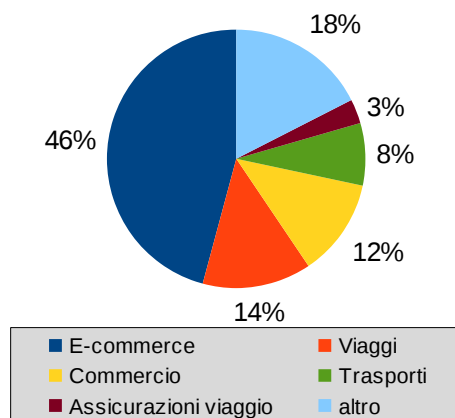
Valore dei reclami presentati	Euro	%
Valore recuperato	€ 155286,99	97
Valore residuo	€ 4650,32	3
TOTALE VALORE	€ 159937,31	100



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

Numero totale dei contatti ricevuti 360.

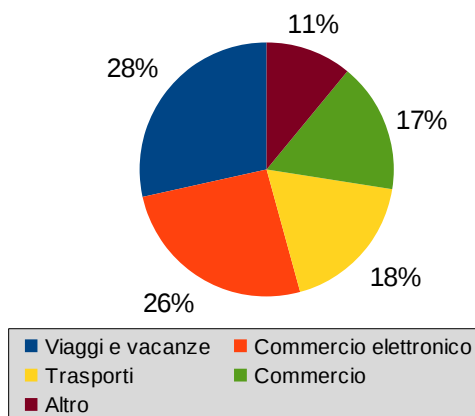
Dettaglio elenco materie	n.	%
E-commerce	165	46
Viaggi	49	14
Commercio	44	12
Trasporti	28	8
Assicurazioni	11	3
Altro	63	18
TOTALE CONTATTI	360	100



4. 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 411.

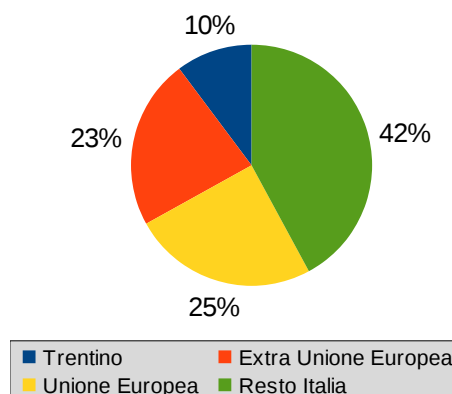
Dettaglio elenco materie	n.	%
Viaggi e vacanze	117	28
Commercio elettronico	106	26
Trasporti	75	18
Commercio	68	17
Altro	45	11
TOTALE CONTATTI	411	100



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

Numero totale dei contatti ricevuti 411.

Paese di destinazione del reclamo	n.	%
Trentino	26	10
Extra Unione Europea	58	23
Unione Europea	63	25
Resto Italia	264	42
TOTALE CONTATTI	411	100



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

Numero totale dei contatti ricevuti 411.

Paese di origine del reclamo	n.	%
Trentino	330	80
Resto Italia	81	20
TOTALE CONTATTI	411	100

