

RELAZIONE di ATTIVITA'





Indice

l dati 2021	3
La sintesi delle attività nel quadriennio 2018-2022	4
La promozione	7
l mercati, le problematiche segnalate e le attività svolte	7
Alternative Dispute Resolution	11
Studi e ricerca	12
Sede mobile	13
Statistiche	14



I dati in sintesi dell'anno 2021

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 2021 si sono registrate 1.384 richieste di informazione e 2.988 richieste di consulenza, 4.372 complessivamente. Il totale del valore dei casi trattati ammonta a 925.913,11 € (+ 25% rispetto al 2020) e l'ammontare complessivo delle somme recuperate per i consumatori trentini è di 640.430,94 € (+ 73% rispetto al 2020).



La sintesi della attività nel quadriennio 2018-2022

Le attività del CRTCU si rinnovano per altri quattro anni, seguendo la durata della convenzione provinciale. Si riportano alcuni dati del quadriennio trascorso.

I risultati e l'impatto sulla popolazione trentina

20.664 i consumatori serviti con informazioni, consulenze e assistenza stragiudiziale.

2.466.066,17 € le somme recuperate per la popolazione (3.827.537,58 € il valore complessivo delle controversie trattate).

Oltre **1.000 visite nei Comuni** con lo Sportello mobile servendo **5.000 persone**.

2.000 studenti incontrati per educarli al consumo consapevole e responsabile.

Oltre 200 comunicati stampa inviati ai media locali e nazionali.

La rete istituzionale

Il CRTCU è membro del **Protocollo d'intesa per la tutela dell'economia legale** siglato con Codesta Spettabile provincia Autonoma.

Incontri formativi reciproci con la **Guardia di Finanza di Trento**, Comando Regionale e Nucleo Provinciale.

Il CRTCU è membro del **Tavolo tecnico provinciale per i controlli sulle imprese**.

Collabora con la **CCIAA di Trento** per i servizi di conciliazione.

E' a disposizione degli **Assessorati provinciali** per azioni coordinate o consulenze.

E' a disposizione delle **Associazioni di consumatori trentine** per azioni coordinate o consulenze.

Disponibilità ad accogliere studenti per periodi di stage in collaborazione con il servizio Job Guidance dell'Università di Trento

Alcuni servizi in concreto

Rimborsati i risparmi di una vita ad una famiglia trentina

Una famiglia trentina ha ottenuto 50.700,00 € di risarcimento grazie all'aiuto dato dal CRTCU nel presentare la domanda d'indennizzo a fronte della perdita totale derivata dall'acquisto di 53.000,00 € di azioni e obbligazioni subordinate



della Banca popolare di Vicenza, liquidata coattivamente e presente in Trentino con alcuni sportelli.

https://www.centroconsumatori.tn.it/download/141dextXzxUQO.pdf

Pronto turista

Ogni anno in apertura della stagione estiva il CRTCU promuove il servizio Pronto turista per assistere trentini in vacanza o turisti ospiti in Trentino.

Assegno falso: la banca risarcisce!

Oltre 120.000,00 € i risarcimenti ottenuti dal CRTCU, tramite l'Arbitro Bancario e Finanziario (ABF), dalle banche che hanno incassato assegni falsi senza verificarne l'autenticità, ricevuti dai consumatori come prezzo pagato per la vendita di beni quali automobili, orologi e barche.

Investimento non adeguato, la banca risarcisce

Grazie al ricorso presentato dal CRTCU all'Arbitro per le controversie finanziarie (ACF) la banca risarcisce le penali pagate dal consumatore, che ha disinvestito, avendogli venduto forzatamente un prodotto finanziario di durata eccessiva rispetto alla sua età.

Vishing, smishing, spoofing: quando la truffa passa attraverso il telefono.

Oltre 80.000,00 € i risarcimenti ottenuti dal CRTCU, tramite l'Arbitro Bancario e Finanziario (ABF), dai gestori dei servizi di pagamento elettronici, come ad esempio bancomat o carte di credito, per le somme frodate ai consumatori tramite telefono, email, sms o finti portali bancari.

Il problema delle cliniche dentali

Dentix Italia S.r.I. è fallita e Dental Green S.r.I. ha smesso di operare, senza alcuna comunicazione, chiudendo la sede: numerosi i consumatori trentini coinvolti con cure da svolgere e con finanziamenti da pagare. Il CRTCU ha dato loro aiuto per risolvere i contratti di finanziamento.

https://www.centroconsumatori.tn.it/download/141dext9RZtHI.pdf



Il gradimento della popolazione

Ranking Google 4.4 su 101 recensioni

Mi.Ba.

Semplicemente fantastici, complimenti a tutto lo STAFF e in particolar modo alla Dottoressa Berloffa. Un Centro di Ricerca e Tutela perla della nostra PAT. Sa. Ar.

I risultati da voi ottenuti derivano dal considerare le richieste dell'utenza con attenzione e consapevolezza e dal lavoro svolto con competenza, serietà e celerità. Siete un utilissimo riferimento per noi consumatori.

<u>Ar.To</u>.

Gente per bene bravi.

Ri.Gi.

Professionali ed efficaci e super gentili. Ho avuto più volte a che fare con loro, sono assolutamente entusiasta del loro operato per gentilezza e disponibilità, tutti i miei reclami sono poi stati tutelati con successo. Bravi!!

Lu.Su.

Buongiorno, dopo mesi ho concluso positivamente un'esperienza pessima con un fornitore auto di Trento. In un periodo storico dove il consumatore non ha nessuna garanzia per fortuna che c'è il Centro di Ricerca e Tutela dei Consumatori e degli Utenti che da supporto ai "poveri" clienti vittime di contratti di acquisto molto discutibili. Un ringraziamento personale va a Camilla per la sua professionalità, disponibilità e pazienza. Saluti e buon lavoro



La promozione dei diritti dei consumatori

L'organizzazione di conferenze, seminari e workshop

- 1. Seminario: si è svolto, mercoledì 6 ottobre 2021, il seminario con 60 studenti del Corso di Diritto Privato e della Concorrenza UE, a cui è stata illustrata l'attività del CRTCU, la possibilità di svolgere stage formativi, avendo il CRTCU in essere una convenzione con l'Uff. Job Guidance dell'Università degli Studi di Trento. L'incontro ha permesso, inoltre, di illustrare agli studenti i casi concreti e gli strumenti per dare effettività ai diritti dei consumatori.
- 2. Convenzione con l'Università degli Studi di Trento per Stage formativi: si promuove l'attività del Centro presso la facoltà di giurisprudenza di Trento, al fine di invitare gli studenti allo svolgimento di stage presso il nostro ufficio.
- 3. **Incontri con le scolaresche**: i destinatari della formazione sono stati i giovani di età compresa tra i 13 ed i 18 anni, appartenenti ad un percorso didattico nella scuola superiore o professionale. In particolare, nel 2021, si sono si sono svolti **60 incontri**, incontrando **1.343 ragazzi.**

I mercati, le problematiche segnalate e le attività svolte

Agenzie immobiliari

Le richieste in materia di compravendita della casa hanno riguardato due tematiche principali: 1. Controllo delle proposte d'acquisto e dei preliminari; 2. Informazioni sulla durata degli incarichi alle agenzie immobiliari e percentuale della provvigione.

Alimentazione

Informazioni sui prezzi degli alimenti. Informazioni sulla regolarità delle indicazioni in etichetta.

Artigiani

In crescita il numero di reclami relativi ai contratti con gli artigiani e l'aumento dei costi in corso d'opera.

https://www.centroconsumatori.tn.it/download/141dextvmzYC2.pdf



Assicurazioni

Assistenza e informazione relativa alle polizze assicurative ramo danni.

Auto

Molti consumatori si sono impegnati stipulando contratti per l'acquisto di veicoli, che sarebbero stati consegnati in periodi futuri e, talvolta, incerti. Il CRTCU sta svolgendo una ricerca sulle clausole contrattuali che disciplinano i termini di consegna e le conseguenze per le parti in caso di risoluzione per inadempimento.

Banche

La maggioranza delle questioni trattate rispetto le banche hanno riguardato la possibilità per i consumatori di sospendere i mutui, i finanziamenti e il controllo dei relativi costi o delle modalità di calcolo. Altra tematica in crescita ha riguardato la sicurezza degli strumenti di pagamento elettronici e le responsabilità dei gestori degli stessi: numerose truffe, infatti, sono state perpetrate ai danni dei consumatori violando le regole di sicurezza relative ai dati personali. I consumatori segnalano anche truffe con assegni circolari non trasferibili falsi.

https://www.centroconsumatori.tn.it/download/141dextVX9Wqo.pdf https://www.centroconsumatori.tn.it/download/141dext6fl8Ek.pdf https://www.centroconsumatori.tn.it/download/141dextEGtkZL.pdf https://www.centroconsumatori.tn.it/download/141dextndUNkB.pdf

Bancoposta

Informazioni costanti nel tempo sulla resa dei Buoni postali fruttiferi e accompagnamento dei consumatori alla presentazione del ricorso all'Arbitro bancario e finanziario. Numerosi i casi di mancanza di sicurezza degli strumenti di pagamento.

Casa

Consulenza e assistenza per verificare i contratti preliminari e le proposte d'acquisto, aiutando i consumatori a gestire i loro ripensamenti sull'opportunità di impegnarsi in questa forma di acquisto.

Commercio

La casistica rimane costante con molti reclami legati alla garanzia dei prodotti venduti, ovvero alla mancata conoscenza o applicazione da parte dei commercianti dei diritti dei consumatori. In questo periodo sono state numerose le richieste di comprendere correttamente le regole di accesso ai punti vendita e dei diritti durante il periodo di chiusura.



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.

https://www.centroconsumatori.tn.it/download/141dextrxEeev.pdf

Credito al consumo

Costanti i problemi con le società finanziarie per ottenere i conteggi estintivi, modificare le condizioni del finanziamento come ad esempio allungarne la durata e la verifica dei relativi costi. Molte le richieste di informazione sulla possibilità di sospendere i finanziamenti.

Energia

Sempre molte le richieste di informazioni legate alla fine del mercato tutelato e passaggio al mercato libero e, conseguentemente, richieste di confronto tra le diverse offerte presenti sul mercato, mostrando anche l'operatività del "Portale Offerte" di ARERA ai consumatori.

Richieste di supporto nella lettura e controllo delle fatture, si registrano diverse richieste di chiarimenti per quanto riguarda le componenti fisse della fattura; richieste di verifica di corretta restituzione del deposito cauzionale; si sono registrati casi di difficoltà in fase di voltura rispetto a contatori precedentemente sigillati per morosità altrui; problematiche legate alla mancata/ritardata lavorazione disdetta e emissione fattura di chiusura o legate alla prescrizione; assistenza nell'esercizio del diritto di recesso per restare forniti dal precedente venditore, casi di consumatori che firmano contratti di fornitura a casa o registrano telefonicamente, magari anche più contratti nell'arco di brevi periodi e si rivolgono al Centro in quanto ricevono poi fatture da diversi venditori; assistenza con i reclami in generale.

https://www.centroconsumatori.tn.it/download/141dext5AgCGc.pdf https://www.centroconsumatori.tn.it/download/141dextSuTvep.pdf

Prodotti finanziari

Continua la nostra attività per tutelare gli investitori in caso di vendite inadeguate o aggressive di prodotti finanziari.

https://www.centroconsumatori.tn.it/download/141dext6fl8Ek.pdf

Purtroppo, dobbiamo registrare numerosi casi di truffe ai danni dei consumatori attraverso false piattaforme di investimento on-line: in questi casi le uniche



azioni da compiere sono denunciare alle Forze dell'ordine la truffa e chiedere alla Consob di oscurare il sito.

https://www.centroconsumatori.tn.it/download/141dextRBtQN7.pdf

Libere professioni

Verifica delle parcelle dei professionisti, in particolare degli avvocati, per problemi legati prevalentemente ai costi non preventivati. Numerose sono, inoltre, le pratiche di risarcimento del danno nei confronti di errori professionali dei CAAF con rilevanti problemi di interlocuzione con gli stessi, che talvolta, ignorano completamente le nostre richieste.

Multe

Verifica del merito delle sanzioni; indicazioni per i ricorsi; aiuto per richieste di rateizzazione in caso di difficoltà nei pagamenti. Informazioni anche relativamente alle nuove norme applicate durante il lockdown, relative agli spostamenti sul territorio.

Servizi postali

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

Servizi televisivi

Informazioni sul canone TV e mancanza di chiusura di contratti da parte di SKY e Mediaset.

Sicurezza dei prodotti

In calo le richieste sulla sicurezza dei prodotti da parte dei consumatori, ma in aumento il controllo e l'interesse da parte dei controllori sul tema. Diretto il confronto con l'Ufficio etichettatura e sicurezza dei prodotti sia di Trento che di Bolzano e con la Guardia di Finanza di Trento.

Telecomunicazioni

Problemi con la lavorazione del recesso/disdetta/chiusura; problemi con cambio gestore (servizio che non funziona, gestore precedente che non chiude il contratto); costi di disattivazione nonostante disservizio o recesso entro 14 giorni; servizi da terzi (addebiti di servizi a sovrapprezzo) o/e servizi extra soglia, che il consumatore non ha attivato; contratti al telefono ingannevoli; mancato rispetto dei contratti stipulati al telefono; modifiche unilaterali di contratto; disservizi su linea e adsl, velocità adsl o fibra non rispettata e complessità nella gestione del test per poter dimostrare il disservizio. https://www.centroconsumatori.tn.it/download/141dext9h8q7G.pdf



Trasporti

Le casistiche relative ai trasporti gestite dal SEC sono caratterizzate dall'alta percentuale di casi di origine transfrontaliera. Si registrano molti casi di voli cancellati o in ritardo.

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. Anche quest'anno, come ogni estate, è stato promosso il servizio PRONTO TURISTA, per assistere i trentini in vacanza e i turisti in Trentino.

https://www.centroconsumatori.tn.it/download/141dextSFZSVZ.pdf https://www.centroconsumatori.tn.it/download/141dextiTicKo.pdf

Alternative Dispute Resolution

Sempre attive le conciliazioni paritetiche con le principali compagnie telefoniche, energetiche e con Poste Italiane S.p.a..

https://www.centroconsumatori.tn.it/download/141dextfqAcy2.pdf

Conciliareonline.it

L'attività di promozione, ma soprattutto utilizzo della piattaforma per la gestione delle ODR, supportata anche dalla Camera di Commercio I.A.A. di Trento ha permesso di garantire giustizia ai consumatori che effettuano acquisti a distanza:

https://www.conciliareonline.it/benvenuti-sul-portale-delle-conciliazioni-online-per-le-controversie-di-consumo-nascenti-dalle-commerce

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 e ricerca

1. Osservatorio mutui prima casa

Verifica delle condizioni contrattuali ed economiche dei mutui. Controlli delle vendite abbinate di prodotti bancari e assicurativi (mutuo + polizza incendio e scoppio + polizza protezione del credito + conto corrente).

2. Osservatorio tariffe energia elettrica e gas

Realizzazione di confronti delle tariffe di energia elettrica e gas. https://www.centroconsumatori.tn.it/download/141dextwN5745.pdf

3. Osservatorio Assicurazioni

Comunicazione relativa alla possibilità di ottenere il rimborso sulle polizze vita dormienti. Confronti tariffe rc auto.

4. Osservatorio credito al consumo

Continuano le verifiche dei tassi d'interesse applicati alle varie forme di credito al consumo e le prassi commerciali degli operatori. Studio, verifica e ricorso su costi estintivi dei finanziamenti, in particolare le commissioni applicate.

5. Osservatorio prassi commerciali scorrette

Studio, verifica delle fattispecie e segnalazioni all'Autorità Garante della Concorrenza e Mercato per limitare l'uso di prassi commerciali scorrette a danno di consumatori. Verifica dello stato dell'arte dei procedimenti di verifica delle prassi commerciali scorrette a danno di microimprese.

6. Osservatorio ABF e ACF

Studio delle decisioni e dei principali orientamenti in materia di diritto bancario e finanziario.



La sede mobile



I servizi di prossimità resi dallo sportello mobile sono stati la **promozione dei** diritti e l'informazione al consumatore:

https://www.centroconsumatori.tn.it/download/141dextUpiwGh.pdf

L'attività dello sportello è ripresa regolarmente, nel rispetto delle regole di sicurezza, e ha gestito 785 richieste di informazione e 40 consulenze nei seguenti comuni:

Arco, Borgo Valsugana, Brentonico, Cavalese, Cles, Denno, Folgaria, Lavarone, Lavis, Levico, Malè, Mezzocorona, Mezzolombardo, Mori, Pergine, Pinzolo, Predazzo, Primiero, Riva, Rovereto, Storo, Tione.



Statistiche 2021

Argomenti	Info	%	Consulenze	%	Valore	Recuperato
Altro	13	0,52	101	4,77	1.894,88 €	996,43€
Ambiente &		•		,	•	,
Alimentazione	5	0,20	1	0,05		
Artigiani	40	1,60	94	4,44	20.770,63 €	19.153,00 €
Assicurazioni	81	3,24	50	2,36	1.346,00 €	1.346,00 €
Auto	70	2,80	194	9,16	44.090,25€	30.547,61 €
Casa	98	3,92	20	0,94	9.000,00€	2.000,00€
Commercio	414	16,58	378	17,84	109.909,82€	219.960,46 €
E-commerce	14	0,56	62	2,93	5.440,56 €	4.568,99€
Energia + Gas	79	3,16	218	10,29	17.990,70 €	18.051,82€
Finanza	167	6,69	128	6,04	572.301,55€	189.776,16 €
Imposte	1	0,04	2	0,09		
Liberi professionisti	8	0,32	24	1,13	3.000,00€	0,00€
Privacy	5	0,20	8	0,38		
Salute-Sanità	16	0,64	6	0,28		
Servizi privati	43	1,72	34	1,60	190,00€	190,00€
Servizi pubblici	22	0,88	81	3,82	2.319,40 €	1.227,40 €
Telefono	257	10,29	1068	50,40	16.229,67 €	36.954,41 €
Trasporti	6	0,24	9	0,42	37.558,95 €	860,92€
Viaggi	31	1,24	18	0,85	1.953,46 €	1.397,83 €
Conciliazioni	4	0,16	448	21,14	77.863,25 €	110.676,92 €
Tempo libero	0	0,00	43	2,03	4.053,99 €	2.722,99 €
Reindirizzati	10	0,40	1	0,05		
Totali	1.384		2.988		925.913,11 €	640.430,94 €