

## RELAZIONE ATTIVITÀ (SEC) 2017 SPORTELLLO EUROPEO DEI CONSUMATORI

Nel corso del 2017 lo Sportello Europeo dei consumatori ha accolto un totale di **862** richieste di assistenza da parte dei consumatori trentini. Tra questi, **229** sono relativi al commercio elettronico, **173** a viaggi e vacanze e **170** in materia di trasporti: il numero si conferma in linea con il 2016 (+0,7%). In aumento le richieste di assistenza per quanto riguarda informazioni e assistenza all'invio dei reclami e gestione indiretta con 617 (+14%), si registra un calo dei casi che hanno comportato l'intervento diretto del consulente per la risoluzione dei problemi 245 (-22%) rispetto al 2016. Il valore del recuperato è di Euro **68.096,10** (84% di quanto richiesto). Molte le iniziative promosse per l'informazione ai consumatori sul territorio e online: 12 comunicati stampa, 21 interviste radio TV e stampa locale, 4 conferenze stampa, 8 interventi di educazione al consumo.

### I SERVIZI PRESTATI NEL 2017 DALLO SPORTELLLO EUROPEO DEI CONSUMATORI

- ✓ Attività di **informazione** dal lunedì al venerdì attraverso un consulente specializzato su appuntamento, via telefono e mail sui diritti dei consumatori negli acquisti online, diritti dei passeggeri sui mezzi di trasporto, viaggi vacanze e questioni transfrontalieri.
- ✓ Attività di assistenza e **consulenza** gratuita con intervento diretto finalizzato alla risoluzione dei problemi nel caso di violazioni dei diritti dei consumatori e segnalazione alle Autorità.
- ✓ Attività di **promozione** dei diritti dei consumatori e dei sistemi alternativi di risoluzione delle controversie in ambito Europeo e collegamento alla rete ECC-NET per il tramite del Centro Europeo del Consumo.
- ✓ Interventi di **educazione** al consumo nelle scuole superiori.
- ✓ Interventi di **formazione** presso l'Università degli studi di Trento e associazioni sul territorio.
- ✓ Gestione dello Sportello **Pronto Turista** per fornire assistenza specializzata prima, durante e dopo la vacanza ai consumatori trentini.
- ✓ Elaborazione e **distribuzione** di materiale informativo.

### IL COMMERCIO ELETTRONICO: PROBLEMI SEGNALATI

229 sono state le richieste in materia di commercio elettronico nel 2017. I casi più frequenti registrati riguardano la **mancata consegna** dei prodotti, problemi relativi alle **garanzie** e assistenza post vendita. Sono in aumento i casi di acquisto di **prodotti contraffatti** per la merce proveniente dal mercato extra europeo. Spesso la mancata consegna è dovuta alla mancata disponibilità dei prodotti a magazzino: aumentano i siti internet che propongono la vendita di prodotti senza averne la reale disponibilità. Si registrano diversi **problemi nel trasporto** della merce acquistata: molti casi riguardano il danneggiamento durante il trasporto da parte dei corrieri.

## SVILUPPO E RAFFORZAMENTO DELLE TUTELE

- ✓ strumenti di pagamento specifici: utilizzare una carta di credito specifica per gli acquisti online è il modo migliore per risolvere velocemente un gran numero di controversie. Molti prodotti disponibili presso le banche consentono l'operazione di **chargeback** nel caso di mancata consegna o di invio di merce non conforme.
- ✓ servizio di **conciliazione**: il servizio di conciliazione gratuito [www.conciliareonline.it](http://www.conciliareonline.it) promosso dal SEC consente di procedere per qualsiasi tipo di contratto online, mettendo nelle mani di un terzo conciliatore il compito di comporre e definire la controversia. Nel 2017 l'organismo ha gestito un totale di 32 procedure attivate da consumatori trentini
- ✓ interventi e **controlli AGCM**: si sono intensificate negli ultimi anni le attività dell'Autorità Garante della Concorrenza e del mercato a favore del consumatore nel commercio elettronico, diverse segnalazioni hanno portato alla condanna delle aziende che hanno posto in essere delle pratiche commerciali scorrette

## I TRASPORTI: PROBLEMI SEGNALATI

170 sono state le richieste nel settore dei trasporti, si registrano **difficoltà ad inviare i reclami** e ostacoli vari posti in essere da alcune compagnie aeree e per quanto riguarda l'applicazione del REG CE 261/2004. Molti i problemi dovuti all'utilizzo di sistemi informatici a causa delle **procedure imposte per inviare una richiesta**, form di contatto, check-in online, e utilizzo di chat per la comunicazione che impongono ai consumatori di informarsi e di attivarsi per conoscere il funzionamento di tali meccanismi ed il loro utilizzo. Spesso i consumatori si sono rivolti allo Sportello per avere informazioni in tal senso. **Telefoni e posta** sono ormai diventati sistemi di comunicazione obsoleti e non più utilizzabili. In questo campo sono ancora troppo **poche e confuse le informazioni** che le compagnie aeree devono dare ai consumatori, così come le procedure per formulare la richiesta di risarcimento. Anche per quanto riguarda il trasporto ferroviario si registrano **problemi nella gestione dei reclami** dei consumatori.

## VIAGGI E VACANZE: PROBLEMI SEGNALATI

173 le richieste gestite dallo Sportello in materia di viaggi e vacanze: nel corso del 2017 la maggior parte dei problemi hanno riguardato le prenotazioni di servizi attraverso i **portali di prenotazione online** (OTA), generati dalla **carezza di informazioni e trasparenza** nell'acquisto di prodotti turistici che hanno determinato problemi nell'esecuzione dei servizi: non sono ancora comunicate in maniera adeguatamente chiara e precisa le condizioni di acquisto e di **annullamento** (penali) in caso di rinuncia. In alcuni casi è l'operatore commerciale che omette di fornire le indicazioni sul sito traendo in inganno il consumatore. In altri casi è il consumatore stesso che non si informa adeguatamente in merito alle condizioni imposte che il professionista mette a disposizione sulla pagina Web (penali, effettivo prestatore di servizio, prezzi e sconti). L'esistenza di eventuali specifiche condizioni per l'utilizzo del servizio, non considerate dal consumatore in fase di prenotazione ed i **costi di eventuali modifiche** del viaggio e della data della partenza, costituiscono altri motivi su cui spesso si basano i reclami dei consumatori. Un'altra fetta di reclami è relativa alle **vacanze modificate** unilateralmente e risarcimento del danno. Permangono le segnalazioni e le

richieste di intervento per viaggi male organizzati in generale: **mancanza di prenotazioni** negli alberghi, condizioni diverse da quelle pattuite, annullamenti all'ultimo minuto e strutture fatiscenti, costituiscono la gran parte dei reclami che danno luogo alle richieste di risarcimento da vacanza rovinata.

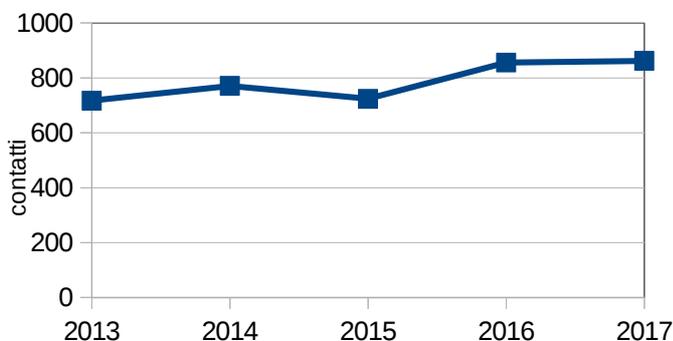
### ELEMENTI DI MIGLIORAMENTO IN MATERIA DI VACANZE PREVISTE PER IL 2018

Entro Luglio 2018 dovrà essere data attuazione in Italia alla direttiva Direttiva UE 2015/2302 con l'obiettivo di portare nell'era digitale le norme dell'UE di tutela dei consumatori acquirenti di pacchetti turistici introducendo nuovi obblighi informativi e regolamentando i nuovi servizi turistici combinati.

### I NUMERI DEL 2017

#### 1. andamento del numero dei contatti dal 2013 al 2017

Anno	Numero contatti
2013	717
2014	771
2015	724
2016	856
<b>2017</b>	<b>862</b>



#### 2. confronto numerico dei contatti ricevuti nel 2017 rispetto al 2016

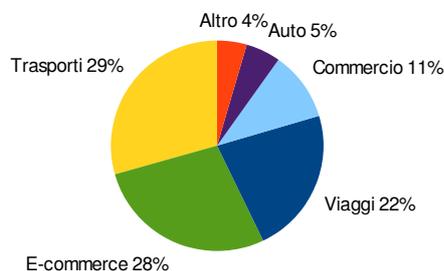
Tipologia di contatto	2016	2017	Incremento
<b>Numero totale dei contatti ricevuti</b>	<b>856</b>	<b>862</b>	<b>+0,7%</b>
Numero dei contatti ricevuti che hanno comportato un intervento diretto (consulenze)	315	245	-22%
Numero delle richieste di informazioni che non hanno comportato un intervento diretto	541	617	+14%

#### 3. valore totale delle consulenze trattate espresso in Euro nel 2017.

Valore dei reclami presentati 2017	Euro	%
<b>Valore recuperato</b>	<b>68.096,10</b>	<b>84%</b>
Valore residuo	12.974,16	16%
TOTALE VALORE	81.070,26	100%

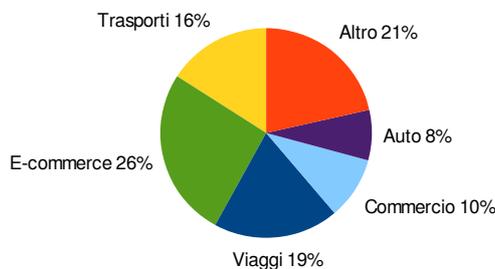
4. problematiche trattate suddivise per materia sul totale dei contatti ricevuti che hanno comportato un intervento diretto (consulenze).

Dettaglio elenco materie	n.	%
Trasporti	72	29
Commercio elettronico	68	28
viaggi	55	22
Commercio	26	11
Auto	13	5
Altro	11	4
<b>TOTALE CONTATTI</b>	<b>245</b>	<b>100</b>



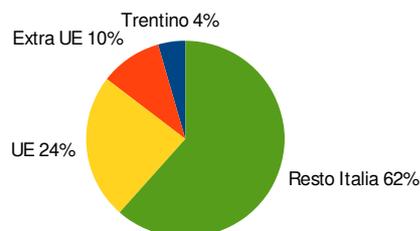
5. richieste di informazioni suddivise per materia che non hanno comportato un intervento diretto.

Dettaglio elenco materie	n.	%
E-commerce	161	26
Viaggi	118	19
Trasporti	98	16
Commercio e consumo	59	10
Auto	48	8
Altro	133	21
<b>TOTALE CONTATTI</b>	<b>617</b>	<b>100</b>



6. consulenze fornite suddivise per destinazione territoriale del reclamo (imprese).

Paese di destinazione del reclamo	n.	%
Trentino	11	4
Extra Unione Europea	23	10
Unione Europea	59	24
Resto Italia	152	62
<b>TOTALE CONTATTI</b>	<b>245</b>	<b>100</b>



7. consulenze fornite suddivise per origine territoriale del contatto (consumatore).

Paese di origine del reclamo	n.	%
Trentino	229	93
Resto Italia	16	7
<b>TOTALE CONTATTI</b>	<b>245</b>	<b>100</b>

