

RELAZIONE ATTIVITÀ (SEC) 2018 SPORTELLO EUROPEO DEI CONSUMATORI

Nel corso del 2018 lo Sportello Europeo dei Consumatori (SEC) ha accolto un totale di **866** richieste di assistenza da parte dei consumatori trentini. Tra questi, **182** sono relativi al commercio elettronico, **142** a viaggi e vacanze e **214** in materia di trasporti: il numero si conferma in linea con il 2017, 626 le richieste di informazioni e 240 i casi gestiti dallo sportello. Il valore della cifra recuperata è stata di Euro 144,778,41 pari all'84% delle richieste. Lo Sportello ha inoltre svolto attività di informazione ai consumatori attraverso interviste radio e TV, elaborato comunicati stampa, svolto in collaborazione con il CRTCU interventi di educazione al consumo nelle scuole, tre conferenze e si è avvalso dell'appoggio dello Sportello Mobile per la raccolta dei reclami sul territorio trentino.

IL COMMERCIO ELETTRONICO: 182 PROBLEMI SEGNALATI

Si riducono le richieste di assistenza in relazione alla mancata consegna dei prodotti ordinati online, aumentano invece i problemi relativi al **ricevimento di merce danneggiata** ed il numero di **truffe** segnalate mediante l'utilizzo di sistemi informatici:

- quando la merce ordinata arriva danneggiata ad opera del corriere durante il trasporto e viene consegnata nelle mani del consumatore senza indicazione di "*accettazione con riserva specifica per collo danneggiato*" ottenere la sostituzione del prodotto o il rimborso diventa un problema. La consegna dei beni acquistati online è ora il principale problema e di più difficile soluzione legato al commercio elettronico dovuto spesso al mancato rispetto delle procedure di consegna da parte dei corrieri;
- attivazione di abbonamenti a servizi non richiesti da parte di società estere, mancate consegne e prodotti difettosi, phishing, addebiti su carta di credito non autorizzati, furto di credenziali per l'accesso ai siti di acquisto anche tramite *social network*, sono i problemi registrati per chi utilizza la rete per i propri acquisti quotidiani.

I TRASPORTI: 214 PROBLEMI SEGNALATI

Le richieste di assistenza nel settore dei trasporti, sono state pari al 25% del totale delle richieste. In questo settore (che conta il maggior numero di segnalazioni ricevute):

- aumentano le difficoltà per i consumatori nell'inviare le richieste ed ottenere rimborsi e risarcimenti dovuti al necessario ricorso a comunicazioni informatiche e utilizzo di *form* di contatto sui siti delle compagnie aeree;
- aumenta il lavoro dedicato al recupero degli indennizzi in caso di cancellazione o ritardo dei voli aerei, determinate in molti casi l'intervento di ENAC per la tutela dei diritti dei passeggeri specialmente nei casi di mancata risposta ai reclami;
- senza soluzione al momento i casi di negata compensazione in seguito allo sciopero del personale di volo Ryanair per *cabin crew strike*.

Sportello Europeo dei Consumatori

Piazza Raffaello Sanzio, 3

Telefono 0461984751

fax 0461265699

sec@euroconsumatori.org

VIAGGI E VACANZE: 142 PROBLEMI SEGNALATI

in materia di viaggi e vacanze le richieste gestite dallo Sportello hanno riguardato:

- segnalazioni relative alla vendita di vacanze o soggiorni sul web il cui prezzo d'offerta non corrisponde a quello poi richiesto in loco;
- Richiesta di informazioni e recesso dagli acquisti di vacanze mediante adesione a club vacanze;
- autonoleggi con addebiti di danni non causati dai clienti;
- richieste di risarcimento per danno da vacanza rovinata.

QUESTIONI TRANSFRONTALIERE

Spesso i casi affrontati hanno visto come controparte un'azienda situata al di fuori del territorio nazionale, all'interno dell'UE o paesi esteri come Stati Uniti o Cina: compagnie aeree e venditori online per la maggior parte dei casi. Per l'Unione Europea è stato utilizzato il canale fornito dal Centro Europeo del Consumo, ufficio di Bolzano per la trasmissione e la gestione della pratica transfrontaliera direttamente nel paese di destinazione.

PROCEDIMENTI ATTIVATI PRESSO AUTORITÀ DI CONTROLLO

AGCM PS10986 (conclusa in data 29/03/2018) Autonoleggio a lungo termine, Oscar Rent sanzione 300.000, euro – ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile) 15 segnalazioni – ART (Autorità Regolazione dei Trasporti) 2 segnalazioni

PRONTO TURISTA

Il servizio Pronto Turista promosso dallo Sportello Europeo dei Consumatori per tutelare ed assistere i consumatori trentini in vacanza, ha consentito nel corso dell'intero anno 2018 di fornire le informazioni necessarie ai consumatori per risolvere i problemi direttamente sul luogo di villeggiatura e prima o dopo la vacanza attraverso un consulente specializzato nel settore turistico-alberghiero.

UTILIZZO DI ORGANISMI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

La collaborazione con la piattaforma www.conciliareonline.it ha consentito di inviare le richieste di intervento all'organismo ADR gratuito per i consumatori trentini (grazie al sostegno fornito dalla Camera di Commercio di Trento) che ha gestito nel 2018, 12 procedure avviate da consumatori trentini e 18 procedure che hanno coinvolto imprese dislocate sul territorio trentino. Per promuovere l'iniziativa è stato inserito il *link* della piattaforma sul sito del CRTCU e sono stati elaborati diversi comunicati stampa con il logo della piattaforma in materia di commercio elettronico.

ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE

Nel corso del 2018 il consulente dello Sportello Europeo dei Consumatori ha svolto 28 interviste, 3 conferenze stampa, ha elaborato 14 comunicati stampa e incontrato in totale 873 alunni delle scuole superiori trentine in collaborazione con il CRTCU nel corso degli interventi di educazione al consumo nelle scuole.

DATI RELATIVI AI CASI TRATTATI DALLO SPORTELLLO NEL 2018

1. Confronto numerico dei contatti ricevuti nel 2018 rispetto al 2017

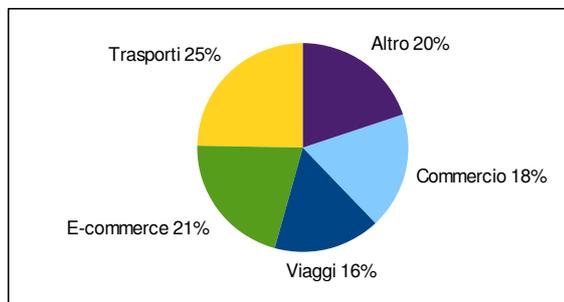
Tipologia di contatto	2017	2018	Incremento
Numero totale dei contatti ricevuti	862	866	+0,5%
Numero dei contatti ricevuti che hanno comportato un intervento diretto (consulenze)	245	240	-2%
Numero delle richieste di informazioni che non hanno comportato un intervento diretto	617	626	+1,5%

2. Valore totale delle consulenze trattate espresso in Euro nel 2018.

Valore dei reclami presentati 2018	Euro	%
Valore recuperato	144.778,41	84%
Valore residuo	26.230,23	16%
TOTALE VALORE	171.008,64	100%

3. Problematiche trattate suddivise per materia sul totale dei contatti ricevuti.

Dettaglio elenco materie	n.	%
Trasporti	214	25
Commercio elettronico	182	21
viaggi	142	16
Commercio	156	18
Altro	172	20
TOTALE CONTATTI	866	100



4. Andamento del numero dei contatti registrati dal 2013 al 2018

Anno	Numero contatti
2013	717
2014	771
2015	724
2016	856
2017	862
2018	866

