



Trento 28 marzo 2013

Conferenza stampa

## **Relazione attività Sportello Europeo dei Consumatori (SEC) 2012: aumentano i contatti del 22% rispetto al 2011**

Sono stati in totale 593 i contatti ricevuti nel 2012 dallo Sportello Europeo dei Consumatori, 488 nel 2011 con un netto aumento del 22%. I reclami trattati nelle materie di competenza del SEC, questioni transfrontaliere, commercio elettronico, viaggi e trasporti, secondo i dati riportati sono in aumento. Ciò è dovuto in parte al maggior interesse che i consumatori trentini dedicano all'utilizzo delle nuove tecnologie come supporto per effettuare **acquisti on-line**, dall'altro dallo sviluppo e dall'incremento delle offerte vantaggiose proposte dai professionisti che operano nella rete. I meccanismi trappola ideati da alcune aziende che operano su internet (costi occulti) stanno trovando forti limitazioni grazie all'intervento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, che su segnalazione è intervenuta in diversi campi per porre fine alle pratiche commerciali poste in essere a danno dei consumatori ma rimangono ancora uno dei problemi più frequenti. La mancata consegna di prodotti ordinati on-line a causa della mancanza di disponibilità del bene stesso da parte del venditore, o la mancanza del rimborso nei termini previsti dalla legge sono stati i motivi principali per i quali i consumatori hanno chiesto un intervento allo Sportello. Questo è dovuto in parte al fatto che molte imprese a causa della crisi economica hanno subito perdite economiche e in alcuni casi l'inadempimento è stato causato più che da un'intenzionalità nel truffare i consumatori da uno stato accertato di insolvenza economica. La materia delle problematiche inerenti i **trasporti** ha costituito in percentuale il maggior numero di interventi, in particolare quelle riguardanti il trasporto aereo. La maggior parte dei reclami ha avuto come oggetto l'inadempimento delle compagnie aeree e la richiesta di compensazione pecuniaria ai sensi del Reg. (CE) 261/2004 e la difficoltà da parte dei consumatori di mettersi in contatto con le compagnie aeree nell'assistenza post-vendita. Ad una maggior consapevolezza dei propri diritti (grazie anche all'aumento della tutela prevista in caso di cancellazioni e ritardi confermata dalle interpretazioni favorevoli della normativa prevista a tutela dei diritti dei

passaggeri da parte della Corte di Giustizia dell'Unione Europea) purtroppo non corrisponde altrettanta capacità delle compagnie aeree nel gestire i reclami dei consumatori. Ancora non esiste (anche se è in fase di elaborazione da parte della Commissione Europea) un meccanismo in grado di garantire in via automatica il rispetto dei diritti in caso di disservizi negli aeroporti e nello specifico troppo spesso le compagnie aeree non prendono in considerazione le richieste dei consumatori. I problemi della scorsa estate con il blocco della compagnia aerea Windjet e i problemi finanziari seppur con il mantenimento dell'attività operativa per Blue Panorama e Meridiana Fly, molto spesso hanno portato ad una chiusura dei canali comunicativi con le compagnie in materia di rimborsi e risarcimenti, scoraggiando i consumatori vittime dei disservizi a proseguire con le richieste. Molti casi restano ancora da definire a causa dei ritardi da parte delle compagnie nel formulare proposte per risolvere le varie situazioni che danno luogo al diritto di ricevere la compensazione pecuniaria prevista dai regolamenti comunitari. Le richieste di assistenza nello sporgere un reclamo in materia di **viaggi e vacanze** sono state considerevoli. Ciò è dovuto soprattutto alle difficoltà che i consumatori incontrano nel formulare e quantificare le richieste di eventuali risarcimenti per il fatto che la materia del risarcimento del danno da vacanza rovinata, allo stato attuale, pur essendo in parte regolamentata ed interpretata da diverse sentenze, è ancora in continuo sviluppo. Per questo motivo il SEC nel fornire assistenza ai consumatori, ha messo in campo diverse strategie che in molti casi hanno portato una piena soddisfazione del risultato ottenuto. La gestione dei reclami ha spesso dovuto confrontarsi con i **problemi transfrontalieri** avendo come interlocutori aziende situate all'interno e all'esterno dell'Unione Europea su cui lo Sportello Europeo dei Consumatori è intervenuto in qualità di riferimento nel territorio Trentino a tutela dei diritti dei consumatori. Le problematiche legate ad imprese Europee sono state gestite in collaborazione con il CEC di Bolzano utilizzando i canali preferenziali forniti dalla rete Ecc-net consolidando una partnership sia teorica che pratica per abbattere le frontiere commerciali e garantire il rispetto globale dei diritti dei consumatori. Per quanto riguarda invece le questioni con aziende situate al di fuori dell'Unione, il SEC ha trattato i casi se necessario elaborando le richieste dei consumatori in lingua inglese e trattando le singole problematiche nel rispetto dei principi internazionali dettati dalle Convenzioni e del diritto internazionale.



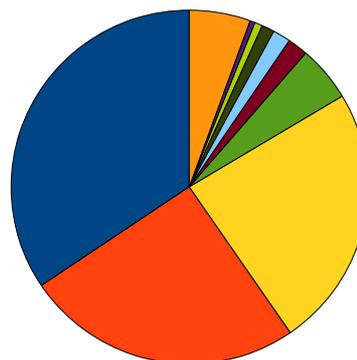
**L'attività di informazione** nel corso del 2012 è stata un elemento fondamentale dell'attività dello Sportello e ha avuto come oggetto la prevenzione dei problemi mediante la corretta informazione dei diritti e l'assistenza in caso di compilazione di un reclamo. L'accesso rapido alle informazioni messe a disposizione attraverso il sito internet del CRTCUCU, ha contribuito ad incoraggiare i consumatori a far valere i propri diritti nei confronti delle aziende. A fine 2012 sono stati elaborati e pubblicati tre  **fogli informativi**  contenenti rapide informazioni sui contratti del turismo organizzato, sugli acquisti in internet ed uno di presentazione dello Sportello con indicazione delle materie di competenza. Il servizio  **Pronto turista**  gestito dal SEC, attraverso l'intervento del consulente, ha determinato l'immediata soluzione di piccoli problemi o inconvenienti che hanno colpito i turisti trentini durante le loro vacanze, trovando soluzioni efficaci a garantire l'immediata risoluzione dei problemi riscontrati per poter garantire la prosecuzione serena della vacanza stessa. In questo ambito il SEC ha lavorato in collaborazione con gli uffici di informazione e assistenza turistica locali e con il Servizio della provincia di Trento competente in materia di turismo nel caso di problemi occorsi a turisti italiani in vacanza nel territorio Trentino. Il SEC ha pubblicato sul sito del CRTCUCU  **venti comunicati stampa**  strettamente legati ad argomenti di attualità ed emergenza. È stata organizzata una  **conferenza stampa**  sui diritti del turista e una  **serata informativa**  sui diritti negli acquisti on-line. Contiamo nel corso del 2012, un totale di  **32 interventi**  tra interviste alla radio, partecipazioni a programmi televisivi locali e pubblicazioni di articoli o interviste su quotidiani locali. Il Sec ha partecipato attivamente alla fiera  *Fa la cosa giusta*  a Trento e alla manifestazione di quartiere  *il Fiume che non c'è*  in via S.Martino proponendo in entrambi i casi una campagna di sensibilizzazione verso l' **inquinamento elettromagnetico** . Assieme al CRTCUCU ha fatto visita in una scuola media affrontando i temi della sicurezza in internet ed elettrosmog. Attraverso lo sportello mobile del CRTCUCU ha portato inoltre le informazioni inerenti i diritti dei passeggeri a Riva del Garda e Rovereto. Con il  **CEC di Bolzano**  è stato aperto inoltre un canale comunicativo costantemente aggiornato su questioni di interesse transfrontaliero e con il  **CRTCUCU**  si è consolidata la collaborazione prevedendo scambi reciproci di assistenza materiale e teorica con il comune obiettivo di fornire un servizio sempre più aggiornato ed efficiente per i consumatori trentini in ogni campo.

1) Tabella di confronto numerico dei contatti ricevuti nel 2012 rispetto al 2011

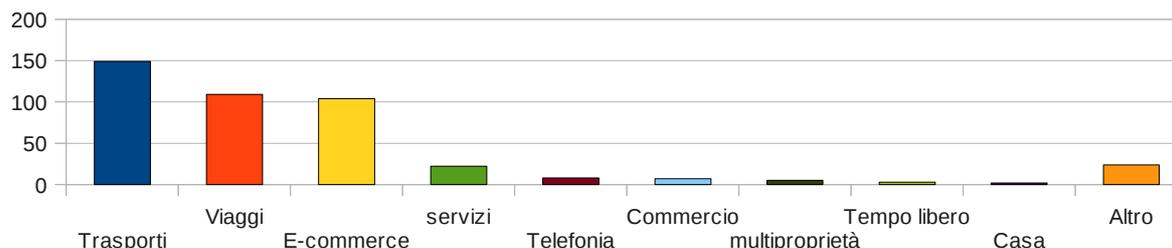
Tipologia di contatto	2011	2012	Incremento
Numero dei contatti ricevuti che hanno comportato un intervento diretto (consulenze)	140	426	-
Numero delle richieste di semplici informazioni che non hanno comportato un intervento attivo	348	167	-
<b>Numero totale dei contatti ricevuti</b>	<b>488</b>	<b>593</b>	<b>+ 22%</b>

2) 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 426.**

Dettaglio elenco materie	n.	%
Trasporti	149	34
Viaaggi e vacanze	109	26
Commercio elettronico	104	24
Servizi non artigiani	22	5
Telefonia	8	1,7
Commercio	7	1,5
Multiproprietà	5	1,1
Tempo libero	3	0,8
Casa	2	0,3
Altro	24	5,6
<b>TOTALE CONTATTI</b>	<b>426</b>	<b>100</b>

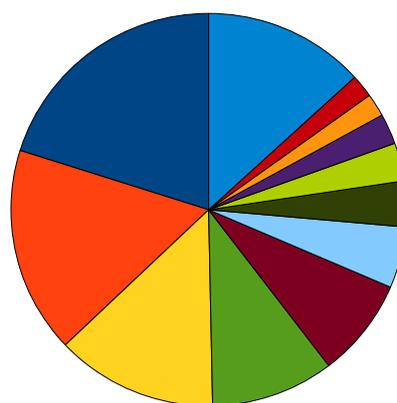


3) Rappresentazione grafica numerica dettagliata per materia. **Numero totale dei contatti ricevuti e trattati come consulenze 426.**

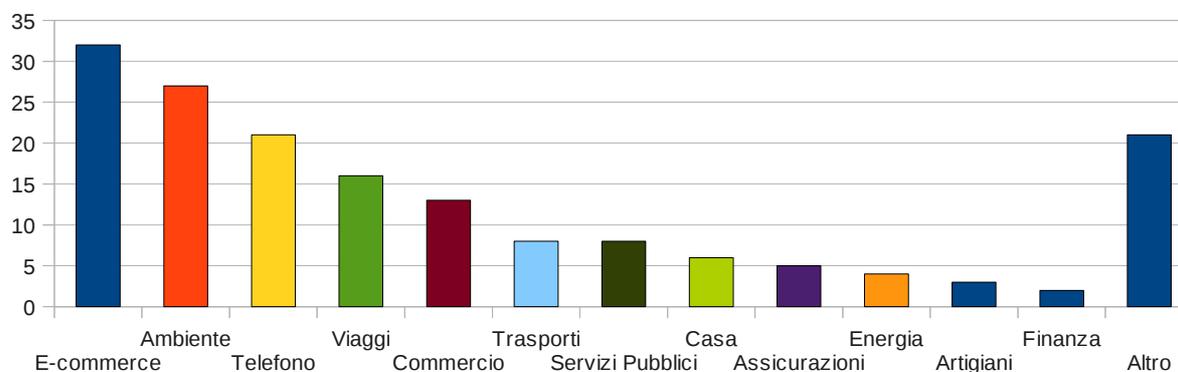


4) Rappresentazione grafica in percentuale delle richieste di semplici informazioni suddivise per materia che non hanno comportato un intervento attivo. **Numero totale dei contatti ricevuti 167.**

Dettaglio elenco materie	n.	%
E-commerce	32	19
Ambiente	27	16
Telefono	21	12
Viaggi e vacanze	16	10
Commercio e consumo	13	7
Trasporti	8	5
Servizi Pubblici	8	5
Casa, Condominio	6	4
Assicurazioni	5	3
Energia	4	3
Artigiani	3	2
Finanza	3	2
Altro	21	12
<b>TOTALE CONTATTI</b>	<b>167</b>	<b>100</b>

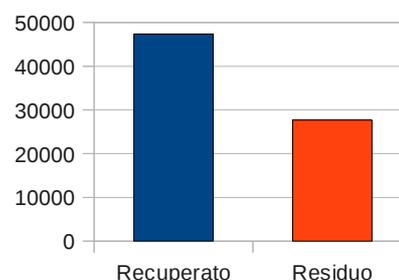


5) Rappresentazione grafica numerica dettagliata per materia. **Numero totale dei contatti ricevuti per richieste di semplici informazioni 167.**



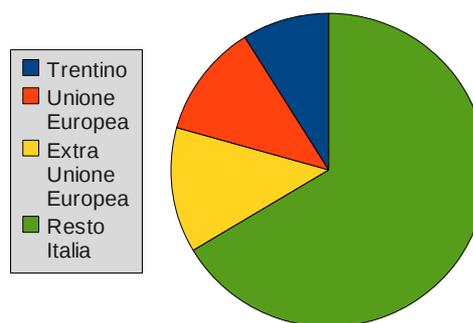
6) Rappresentazione grafica numerica del valore totale delle consulenze trattate espresso in Euro.

Valore dei reclami presentati	Euro	%
Valore recuperato	€ 47.372,30	64
Valore residuo	€ 27.707,43	36
<b>TOTALE VALORE</b>	<b>€ 75.079,73</b>	<b>100</b>



7) Rappresentazione grafica in percentuale delle consulenze fornite suddivise per destinazione territoriale del reclamo (imprese). **Numero totale dei contatti ricevuti trattati come consulenze 426.**

Paese di destinazione del reclamo	n.	%
Resto Italia	283	66
Extra Unione Europea	55	13
Unione Europea	50	12
Trentino	38	9
<b>TOTALE CONTATTI</b>	<b>426</b>	<b>100</b>



8) Rappresentazione grafica in percentuale delle consulenze fornite suddivise per origine territoriale del contatto (consumatore). **Numero totale dei contatti ricevuti trattati come consulenze 426.**

Luogo di origine del reclamo	n.	%
Trentino	399	94
Resto Italia	27	6
<b>TOTALE CONTATTI</b>	<b>426</b>	<b>100</b>

