



European
Consumer
Centre
Italy

EUROPA CONSUMI

settimanale di informazione a cura del Centro Europeo Consumatori Italia

Anno 3 - Numero 26 - 30 giugno 2008



Ministero dello
Sviluppo Economico

DG AMTC



DG SANCO



Provincia Autonoma
di Bolzano

I primi sei mesi di attività del Centro Europeo Consumatori

Breve presentazione delle attività svolte dal Centro Europeo Consumatori Ecc-Net Italia in questi primi sei mesi 2008

Con il mese di giugno si chiude il primo semestre di attività del Centro Europeo Consumatori di cui si desidera offrire una panoramica generica sulle attività svolte e sulla situazione in fatto di reclami e richieste di informazioni in tema di consumo transfrontaliero.

Nel primo semestre le richieste di informazione pervenute al centro sono state poco più di 3.500 mentre i reclami di tipo livello, quelli a cui generalmente non fa seguito un'attività di mediazione del centro, 890.

Le richieste di assistenza ed informazioni sono prevalentemente legate al settore del trasporto aereo e alla garanzia dei prodotti, settori in cui si evidenzia ancora una conoscenza limitata da parte dei consumatori. Da sottolineare, inoltre, una presenza sostanziosa di richieste di informazioni "preventive", informazioni generiche sui diritti e doveri nel consumo transfrontaliero con le quali i consumatori hanno cercato

di prevenire eventuali problemi. Fra queste come si fa a valutare se il fornitore è serio, quali diritti riconosciuti in Italia valgono anche all'estero, se il sito di e-commerce scelto è affidabile e cosa fare nel caso venga "offerta" una multiproprietà mentre si è in vacanza.

Non sono mancati neanche quest'anno reclami e segnalazioni di truffe, molte delle quali ben architettate e di cui il nostro centro ECC ha potuto solo informare le autorità competenti. Molti casi di truffa avvengono online, sui siti di asta o risultano vendite fra privati. Capita spesso che consumatori acqui-

stino autoveicoli, o prenotino appartamenti pagando con i servizi di Money Transfer e che si ritrovino dopo poco tempo vittime di un raggio. Spesso, infatti, il pagamento viene effettuato a beneficio di una persona che con un nome ed un indirizzo falso ritira il contante in un paese diverso da quello dichiarato. Non sono mancate, infine, segnalazioni relative a vendite fraudolente a domicilio attraverso il ricevimento di lettere relative a vincite di lotterie che spesso mietono vittime tra le persone meno informate e più indifese.

Il numero dei reclami pervenuti in questi mesi è di 335 di cui 195 gestiti per conto di consumatori stranieri verso imprese italiane e 140 inviati ad altri centri ECC.



I settori più frequentemente interessati risultano turismo e trasporti, prevalentemente per i viaggi in aereo (con un po' più del 50%), e-commerce e vendite a distanza. Seguono autonoleggio e garanzie dei prodotti.

Nello specifico la categoria dei viaggi e del trasporto è piuttosto problematica e le richieste di assistenza sono diverse e varie, dallo smarrimento e/o danneggiamento del bagaglio o cancellazione del volo a problemi relativi alle prenotazioni on line.

Per quanto riguarda, invece, la categoria del commercio elettronico, generalmente il motivo di insoddisfazione è legato alla mancata consegna della merce o alla consegna di un bene diverso da quello indicato, o dalla presenza di un prodotto difetto per il quale risulta complicato al consumatore

www.ecc-netitalia.it



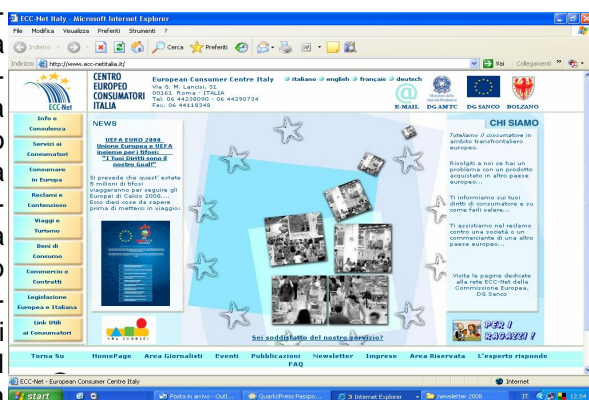
richiederne la riparazione e/o la sostituzione. A tal proposito va menzionato una brochure recentemente pubblicata dalla rete ECC relativa ai reclami legati all'e-commerce frutto di un lavoro congiunto dei centri ECC. La brochure (v. newsletter n.22 del 18 giugno) mette in evidenza le maggiori problematiche riscontrate dai consumatori in questo settore.

I reclami il cui esito non è stato positivo sono stati inoltrati alla Camera di Commercio di Milano con il quale il centro Europeo Consumatori ha ormai avviato una stretta collaborazione rafforzata e definita da un protocollo di intesa firmato lo scorso marzo. Infatti la Camera di Commercio di Milano ha attivato uno specifico sistema di ADR, l'ODR- RisolviOnline che consente di ricorrere ad una conciliazione on line. Questo sistema si è rivelato particolarmente utile e vantaggioso per i reclami transfrontalieri dal momento che consente a consumatore ed impresa di dialogare fra loro pur rimanendo nei loro paesi di origine. Fino ad oggi sono 16 i reclami rinviati a RisolviOnline.

La promozione dei sistemi ADR rimane una delle priorità della rete ECC. L'ADR risulta ancora poco conosciuta fra i consumatori e quindi poco utilizzata nonostante presenti grandi vantaggi per il contenzioso del consumatore fra i quali costi minori e tempi più brevi. Inoltre va ricordato che non è necessaria l'assistenza di un avvocato e che la soluzione è "amichevole". In questo modo si evita una qualsiasi interruzione del rapporto tra impresa e cliente.

L'impegno del Centro Europeo Consumatori è quello di fornire informazioni dettagliate sugli organi extragiudiziali nazionali, attivi anche a livello transfrontaliero e notificati alla Commissione Europea per conformità alla Raccomandazione 98/257/CE ed alla 2001/310/CE. Per promuovere i sistemi stragiudiziali il centro ECC-Net Italia ha organizzato, in maggio, una conferenza dal titolo "Contenzioso nel consumo e prospettive per l'ADR"

Fra le attività di promozione della tutela dei consumatori svolte finora rientrano la pubblicazione di una guida "la garanzia dei prodotti" e un tour informativo per alcune città italiane oltre all'aggiornamento costante del sito web.



In entrambi i casi il successo ottenuto è stato positivo. Le richieste di pubblicazioni fra cui rientra anche la su menzionata guida sono di 887. Il tour, invece, che si concluderà a settembre con una tappa ad Ancona ha avuto un discreto successo

dal momento che la sosta del camper ECC nelle maggiori piazze ha permesso ai passanti di prendere conoscenza del centro e di approfittare della presenza di un consulente ECC per richiedere informazioni sui propri diritti.

Va menzionata, infine, la stretta e proficua collaborazione all'interno della rete ECC. Al di là dei numerosi progetti comuni (e.g. brochure sull'e-commerce) con i quali si cerca di evidenziare le maggiori problematiche di consumatori, il nostro centro ECC è stato lieto di ricevere agli inizi di giugno la visita dei colleghi francesi e tedeschi che ha permesso di discutere e di individuare comuni problemi di consumo fra i paesi membri.

Per qualsiasi reclamo di natura transfrontaliera o per maggiori informazioni sui vostri diritti in Europa potete contattare le nostre sedi ai seguenti indirizzi di posta elettronica o visitare i relativi siti web

**Roma: info@ecc-netitalia.it - www.ecc-netitalia.it
Bolzano: bolzano@ecc-net.it - www.euroconsumatori.org**