



European
Consumer
Centre
Italy

EUROPA CONSUMI

settimanale di informazione a cura del Centro Europeo Consumatori Italia

Anno 4 - Numero 16 - 3 Agosto 2009



Ministero dello
Sviluppo Economico

DG MCCVNT



DG SANCO



Provincia Autonoma
di Bolzano

Il Rapporto annuale della Rete dei Centri Europei Consumatori

Publicato il Rapporto del 2008 sull'attività svolta dalla Rete ECC-Net a tutela del consumatore

E' di recentissima pubblicazione, ad opera della Commissione Europea, il rapporto sull'attività svolta, gli eventi organizzati ed i risultati ottenuti per il 2008 dalla Rete dei Centri Europei Consumatori, presenti nei 27 Stati Membri dell'Unione Europea, nonché in Islanda ed in Norvegia.

In tal senso, la Rete dei Centri Europei Consumatori gioca un ruolo fondamentale nell'assicurare ai consumatori il rispetto dei diritti loro garantiti dalle leggi comunitarie e nazionali attualmente in vigore.

Il Rapporto è stato realizzato sulla base sia delle informazioni fornite dai singoli Centri che dei dati ottenuti consultando un database online condiviso da tutta la Rete, attraverso cui procedere all'analisi dei reclami transfrontalieri ricevuti nonché all'individuazione dei settori di maggiore criticità per il consumatore.



Come sottolineato dalla Commissaria Europea Meglena Kuneva, "i consumatori sono il motore di un'economia di successo", considerato quanto essi possano contribuire sia alla ripresa ed alla crescita economica che allo sviluppo di una sana e leale concorrenza in UE. Proprio per tale motivo, risulta di vitale importanza accrescere la fiducia riposta nel Mercato Unico e garantire ai cittadini europei diritti certi e riconosciuti, possibilità concrete di scelta e trasparenza degli scambi commerciali transnazionali.

Dal Rapporto appena diffuso è emerso, infatti, un notevole incremento dell'attività svolta dalla Rete ECC-NET, dato che il numero di reclami trattati durante il 2008 è di ben il 22.85 % superiore a quello registrato per il 2007.

Questo incremento è particolarmente visibile in Stati come il Regno Unito,

la Germania, l'Italia, la Polonia, i Paesi Bassi e la Slovenia.

Nella maggior parte dei casi, i consumatori hanno provveduto a contattare il Centro Europeo Consumatori del proprio Paese di residenza tramite e-mail, ma altrettanto numerosi sono stati i casi in cui, invece, hanno preferito esporre il proprio pro-

www.ecc-netitalia.it

Centro Europeo Consumatori ECC-Net Italia

Roma- Via G.M. Lancisi, 31 - 00161 tel (+39) 06 44238090 - e-mail: info@ecc-netitalia.it

Bolzano- Via Brennero, 3- 39100 tel. (+39) 0471 980930 e-mail: bolzano@ecc-net.it



blema per telefono o, addirittura, di persona, il che conferma il ruolo giocato dalla Rete nel fornire assistenza diretta ai propri utenti.

Il settore più critico rimane ancora quello del **trasporto aereo**, a cui fanno riferimento più del 33% dei disagi segnalati, registrando un aumento del 10% rispetto all'anno precedente. Sempre restando in ambito turistico/ricettivo, numerosi problemi sono stati riscontrati anche nel settore dei **servizi alberghieri e di ristorazione**, con un incremento del 5% rispetto al 2007, ed in quello relativo alla fornitura di **servizi culturali e ricreativi**, in cui ricade ben il 25% dei problemi sofferti dai consumatori.

Con riferimento alle problematiche relative alla **fornitura di beni e servizi**, la maggior parte dei consumatori lamenta di aver ricevuto prodotti difettosi (44% dei casi), ma numerose sono state anche le segnalazioni relative alla consegna di prodotti diversi da quelli ordinati (30%), di prodotti non sicuri (9%) o prodotti non affatto ordinati (7%). Inoltre, dal Rapporto emerge un ulteriore dato non affatto trascurabile: nell'ambito della consegna dei prodotti, ben il 73% dei prodotti ordinati non sono stati consegnati nei tempi previsti.

Indipendentemente dal tipo di disagio sofferto, il Rapporto evidenzia, comunque, una sempre maggiore rilevanza del settore dell'**e-commerce**. In un contesto di rimozione delle barriere nazionali, infatti, il consumo on line risulta essere il metodo più immediato e conveniente a disposizione dei consumatori per procedere alla comparazione di servizi e prodotti messi a disposizione da professionisti ed imprese site in differenti Stati Membri e trarre, così, il massimo beneficio dai vantaggi offerti dal Mercato Unico, in termini di scelta, prezzi e qualità. Tuttavia, pur trattandosi di un settore in forte evoluzione, esso non manca di mostrare le sue criticità: il 47% dei reclami registrati dalla Rete dei Centri Europei Consumatori deriva da transazioni effettuate per via telematica.

Da sottolineare, inoltre, è stato l'impegno profuso dalla Rete ECC-Net nel contribuire allo sviluppo dei sistemi di risoluzione alternativa delle controversie, suggerendo il ricorso alla via extragiudiziale a quei consumatori per il cui reclamo non sia stato possibile pervenire ad una risoluzione amichevole neanche attraverso l'intervento del Centro e trasferendo, così, agli organismi ADR competenti il 40% in più di casi rispetto allo scorso anno.

Durante il 2008, le attività, gli eventi, i workshops ed i cd. "join projects" organizzati dai 29 Centri Europei Consumatori sono stati incentrati, in modo particolare, sul settore del turismo, fornendo ai viaggiatori pratiche informazioni ed utili consigli di carattere transfrontaliero, sul settore del trasporto aereo, per approfondire la questione del rispetto dei diritti dei passeggeri e scambiarsi

idee ed esperienze in merito alla gestione dei reclami, e sul settore dell'e-commerce, per informare in maniera adeguata i consumatori sui rischi derivanti dallo shopping online e sui diritti loro garantiti dall'Unione Europea.

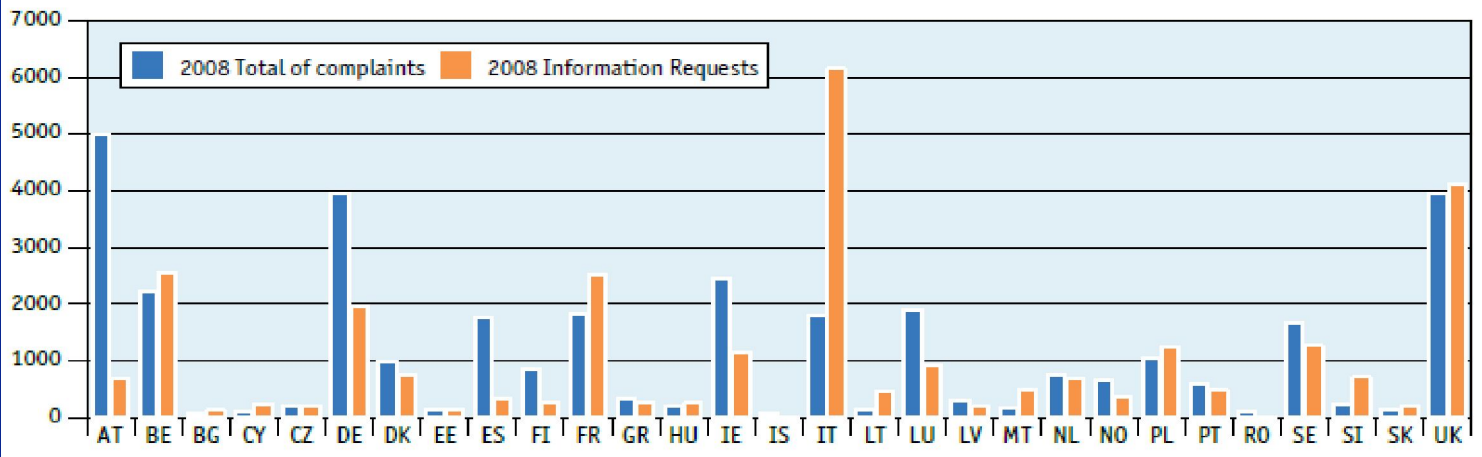
Inoltre, in occasione della Giornata Europea del Consumatore, celebrata il 15 Marzo di ogni anno, i Centri Europei Consumatori, in collaborazione con le Rappresentanze Nazionali della Commissione Europea, hanno organizzato in ogni Stato membro eventi, conferenze, dibattiti e quiz interattivi, per far sì che consumatori di ogni dove non solo conoscano i propri diritti ma sappiano anche correttamente esercitarli.



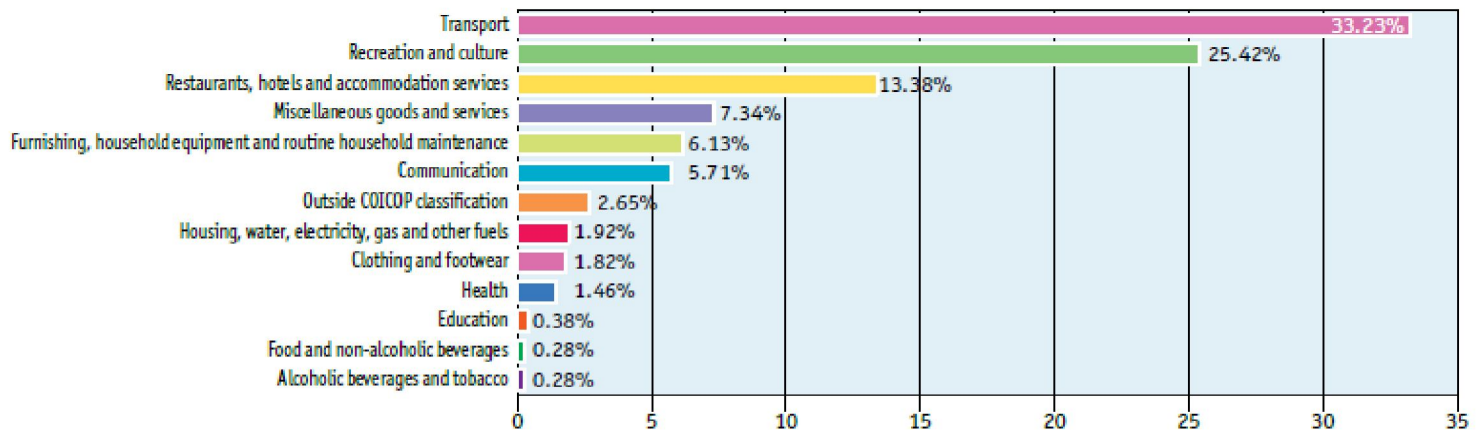
Per maggiori informazioni:
Centro Europeo Consumatori Italia
Via G.M. Lancisi, 31/A - 00161 ROMA
Tel. +39 06 44238090; Fax +39 06 44118348
Email: info@ecc-netitalia.it; www.ecc-netitalia.it

Per un quadro riassuntivo del volume dei casi gestiti nel 2008 dai singoli Centri Europei Consumatori, del numero dei reclami registrati per singolo settore e della natura dei reclami in tema sia di trasporto aereo che di offerta di beni e servizi, si vedano le tabelle riportate, nel suddetto ordine, alla pagina seguente. I dati e le informazioni riportate in questa newsletter sono state interamente tratte dal Rapporto annuale della Rete ECC-Net consultabile in inglese all'indirizzo: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/index_en.htm.

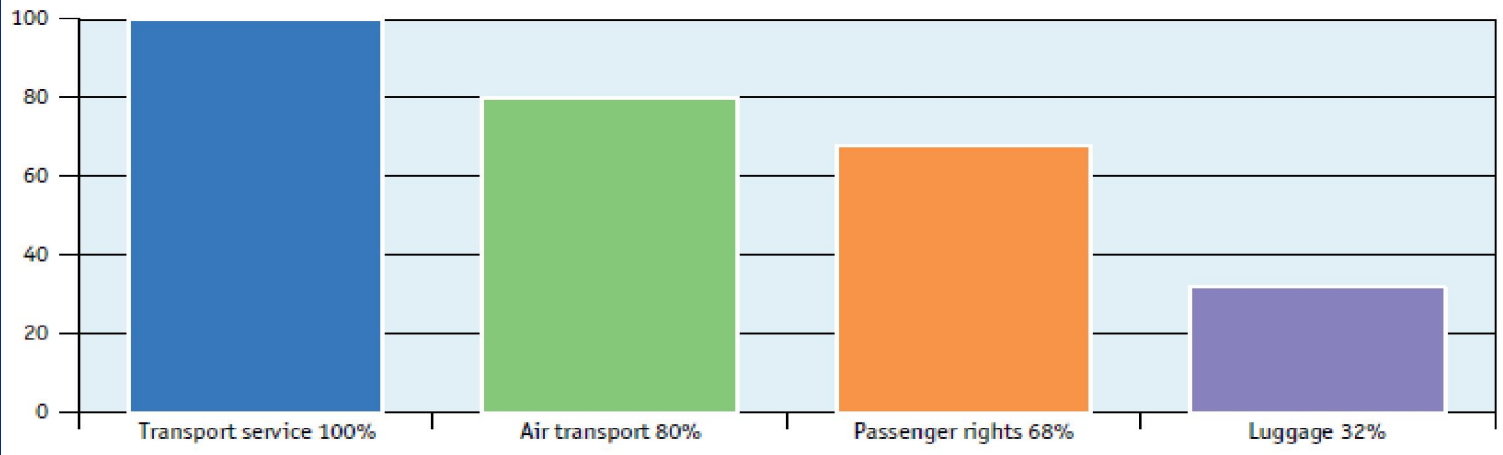
Volume of complaints and information requests per country



Normal complaints per sector



Complaints in the air transport sector



Nature of complaints

