



European
Consumer
Centre
Italy

EUROPA CONSUMI

settimanale di informazione a cura del Centro Europeo Consumatori Italia

Anno 4 - Numero 18 - 31 Agosto 2009



Ministero dello
Sviluppo Economico

DG MCCVNT



DG SANCO



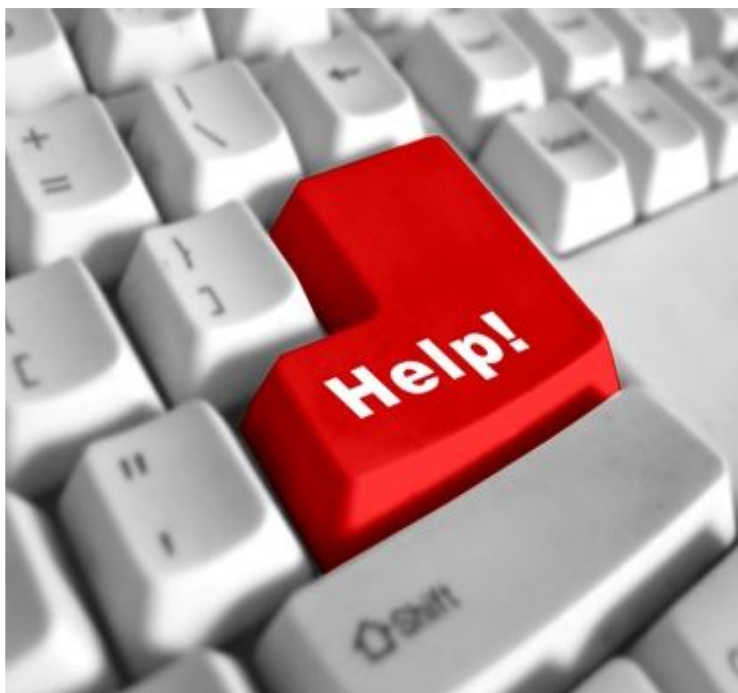
Provincia Autonoma
di Bolzano

Il mercato unico per i consumatori attraverso l'occhio vigile del Centro Europeo Consumatori

Di ritorno dalle vacanze, il Centro Europeo Consumatori fa il punto della situazione sull'attività dello sportello e sulle aree di criticità del settore consumeristico transfrontaliero

Al termine delle vacanze estive il Centro Europeo Consumatori redige un bilancio dell'attività svolta fino a questo momento dall'inizio dell'anno e condivide con i consumatori le informazioni sinora acquisite in materia di reclami e disservizi subiti e lamentati da cittadini di tutt'Europa nelle operazioni di consumo transfrontaliero.

La Rete dei Centri Europei Consumatori ECC-Net, presente nei 27 Stati membri dell'Unione Europea oltre che in Norvegia ed Islanda, con il compito istituzionale di informare i consumatori sui propri diritti in ambito nazionale ed europeo ed assisterli nella presentazione del reclamo, solo nel 2008 ha ricevuto oltre 62000 richieste di consulenza ed assistenza per la risoluzione di problematiche transfrontaliere, registrando un incremento del 22.85% rispetto all'anno precedente.



Per quanto riguarda l'Italia, in otto mesi di attività dall'inizio dell'anno in corso il Centro Europeo Consumatori è stato contattato - personalmente, telefonicamente, via mail ed anche via fax - da più di 5300 consumatori. Ciò a dimostrazione di quanto, come sottolineato anche dal Commissario Europeo per la tutela dei consumatori Meglena Kuneva, la rete ECC-Net abbia, nel tempo, consolidato il suo ruolo di canale diretto di comunicazione tra consumatori e professionisti e svolga, attual-

mente, una funzione fondamentale nel promuovere il rispetto dei diritti loro riconosciuti e contribuire all'accrescimento della fiducia nel Mercato Unico, motore e cuore dell'economia europea.

È estremamente interessante, inoltre, notare come il numero di lamentele e di reclami ricevuto dal Centro Europeo Consumatori durante il periodo

estivo sia notevolmente in crescita rispetto a quanto accaduto nel primo semestre del 2009. Sul totale dei contatti ricevuti durante l'anno, infatti, ben il 40% è stato registrato nei mesi di luglio ed agosto.

Le richieste di informazione ed assistenza hanno riguardato, primo fra tutti, il settore del trasporto, con un'incidenza di circa il 50% rispetto al totale dei reclami ricevuti.

Relativamente al trasporto aereo, i disservizi subiti dai consumatori si riferiscono per circa il 60% a problematiche connesse al trasporto di bagagli, mentre per il restante 40% alle ipotesi di negato imbarco, cancellazione o ritardo del volo.

È evidente, quindi, come tale settore continui a presentare criticità di fondo, poiché ancora troppo scarsa è l'informazione preventiva ai passeggeri in merito ai diritti di cui godono - grazie all'intenso lavoro normativo dell'Ue - ed ancora troppo nume-

www.ecc-netitalia.it



rose risultano essere le violazioni della legislazione in vigore da parte delle compagnie aeree. Come infatti dichiarato dal Vicepresidente della Commissione europea Antonio Tajani a seguito di approfondite indagini di settore, il numero dei bagagli smarriti, danneggiati o persi negli Aeroporti europei è "eccessivo e inammissibile" e, purtroppo, ancora non esistono strumenti adeguati al fine di assicurare pienamente il rispetto e la tutela dei diritti dei passeggeri.

Inoltre, anche nello specifico settore del trasporto aereo circa il 40% della casistica in nostro possesso è da riferirsi ai soli mesi di luglio ed agosto, ciò che sottolinea ulteriormente la criticità del settore che, soprattutto nei periodi di maggiore flusso, non garantisce la prestazione di servizi efficienti.

Restando in ambito turistico, i consumatori hanno lamentato il presentarsi di disservizi a seguito del noleggio di un'autovettura - ad es. per indebiti prelievi su carte di credito dopo la conclusione del contratto di noleggio - o durante una vacanza all'estero - in molti casi sono stati segnalati problemi di conformità tra quanto pubblicizzato su cataloghi e siti internet e la reale qualità della struttura alberghiera o dei servizi da essa resi.

Relativamente, poi, alla fornitura di beni e servizi, anche in questo caso i consumatori hanno segnalato numerosi casi di mancata prestazione del servizio o consegna del bene, di prestazione/consegna di un servizio o di un bene diverso da quello richiesto o addirittura non richiesto od ancora di prestazione o consegna di beni e servizi da cui sia derivato un danno, per quasi il 30% del totale dei reclami pervenuti. Da segnalare, infine, con riferimento alle modalità di acquisto, l'incidenza del settore dell'e-commerce che, in forte espansione rispetto agli anni precedenti, rappresenta la modalità di conclusione delle transazioni commerciali transfrontaliere più diffusa, facendo registrare una percentuale del 64%, con un incremento del 16% rispetto all'anno precedente.

Nei casi in cui i reclami esposti dai consumatori, nonostante l'intervento della Rete ECC-Net, non riuscissero ad ottenere soluzione positiva, il Centro Europeo Consumatori da sempre promuove il ricorso ai sistemi di risoluzione alternativa delle controversie (cd. "ADR Systems"), i quali, rispetto alle vie giudiziarie ordinarie, presentano il vantaggio di pervenire ad una soluzione "amichevole" della controversia con costi e tempi contenuti, evitando peraltro la rottura dei rapporti tra consumatore e professionista.

Per qualsiasi reclamo di natura transfrontaliera o per maggiori informazioni sulla legislazione europea attualmente in vigore rivolgetevi sempre con fiducia al Centro Europeo Consumatori: avvocati e consulenti legali con lunga esperienza nel settore del consumo nazionale e transfrontaliero sapranno consigliarvi al meglio su come vedere rispettati i vostri diritti e vi assisteranno concretamente e gratuitamente nella gestione del reclamo.



SKYEUROPE: Alcuni consigli del Centro Europeo Consumatori

La compagnia aerea low-cost slovacca SkyEurope a partire dal 1 settembre 2009 ha sospeso tutti i suoi servizi, lasciando in situazione di emergenza centinaia di consumatori, tra coloro che si trovavano già all'estero e coloro che, dovendo ancora partire, si ritrovano sprovvisti di un valido titolo di viaggio.

A causa di una perdurante crisi finanziaria dal giugno 2009 la compagnia aerea slovacca SkyEurope era stata sottoposta ad una procedura di ristrutturazione, continuando comunque la propria attività di vettore aereo e garantendo quindi i propri voli (pur se con qualche disagio per i passeggeri). Tuttavia, nei giorni scorsi la compagnia si è vista costretta a sospendere le operazioni di volo, ed imminente sembra la dichiarazione di fallimento.

Come ottenere un risarcimento?

I passeggeri che hanno acquistato un volo, non incluso in un pacchetto turistico, per ottenere i rimborsi dovranno, pertanto, seguire le procedure di legge previste dalle norme di diritto slovacco sui fallimenti aziendali ed insinuarsi al passivo: i moduli per la presentazione della domanda saranno disponibili sul sito del Centro Europeo Consumatori nelle prossime settimane.

Nel frattempo, nel caso in cui il biglietto aereo sia stato acquistato tramite carta di credito, è possibile rivolgersi alla propria banca per tentare di stornare il pagamento. Non esiste in Italia una previsione normativa specifica che obblighi le banche al rimborso dei pagamenti effettuati con carta di credito, tuttavia la giurisprudenza in tale ambito è favorevole al consumatore.

Chi avesse, invece, acquistato un pacchetto turistico con inclusi voli SkyEurope potrà richiedere il danno materiale e da vacanza rovinata all'agenzia di viaggio ed al tour operator che hanno proposto e venduto il pacchetto e che, ognuno per le proprie competenze, dovranno risarcire i danni subiti dai consumatori, nel caso non abbiano provveduto a fornire un'alternativa adeguata.

Per ulteriori informazioni, visitate il sito del Centro Europeo Consumatori www.ecc-netitalia.it, dove provvederemo a pubblicare gli aggiornamenti relativi alla situazione del vettore SkyEurope ed alla procedura di insinuazione al passivo.

**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**