



European  
Consumer  
Centre  
Italy

# EUROPA CONSUMI

settimanale di informazione a cura del Centro Europeo Consumatori Italia

Anno 4 - Numero 26 - 21 dicembre 2009



Ministero dello  
Sviluppo Economico

DG MCCVNT



DG SANCO



Provincia Autonoma  
di Bolzano

## ***Gli ultimi 12 mesi di attività del Centro Europeo Consumatori: il bilancio del 2009 e le prospettive per il prossimo futuro***

*Un altro anno di attività della Rete ECC-Net volge al termine. Il Centro Europeo Consumatori Italia analizza i reclami presentati dai consumatori d'Europa, riassume le attività svolte e guarda con fiducia al 2010*

Prossimi ormai all'inizio delle festività natalizie, il Centro Europeo Consumatori, come ogni anno, vuole offrire ai suoi lettori una panoramica sulle più rilevanti problematiche di consumo transfrontaliero che ancora oggi affliggono cittadini italiani ed europei e sulle attività svolte nell'arco dei dodici mesi appena trascorsi, a favore di una sempre più ampia e riconosciuta promozione e tutela dei diritti che l'Unione Europea ha posto in capo ad ogni consumatore.

Numerosi, infatti, sono ancora i problemi con cui migliaia di persone sono obbligate a scontrarsi, mentre, ad esempio, effettuano il viaggio tanto a lungo desiderato, mentre acquistano su internet per beneficiare di una gamma più ampia di prodotti o di prezzi più competitivi o mentre, ingannati dalla pubblicità o da offerte apparentemente imperdibili, si ritrovano a firmare un contratto per indebito condizionamento.

Nell'arco del 2009, tra cittadini italiani e cittadini comunitari, il Centro Europeo Consumatori ha ricevuto più di 7500 contatti, prestando informazioni e consulenza legale gratuita a tutti coloro che si sono rivolti allo Sportello per chiarire dei dubbi, conoscere in maniera più approfondita i diritti loro garantiti, sollevare questioni specifiche od anche segnalarci comportamenti particolarmente scorretti ed iniqui messi in atto da pro-

fessionisti operanti all'interno del Mercato Unico. Più nel dettaglio, in riferimento alla *core activity* della Rete ECC-Net, dall'inizio dell'anno il Centro Europeo Consumatori Italia ha ricevuto e gestito ben circa 500 reclami provenienti da consumatori che, risiedendo oltreconfine in uno degli Stati Membri dell'Ue, nonché in Islanda ed in Norvegia, hanno lamentato il verificarsi di disagi o spiacevoli inconvenienti con imprese italiane; mentre con riferimento ai nostri concittadini, circa 300 persone si sono rivolte allo sportello per beneficiare dell'assistenza legale e linguistica prestata dalla Rete e vedere riconosciuti e rispettati i loro diritti, sempre in un'ottica extragiudiziale di risoluzione delle controversie.

Circa il 50% dei reclami transfrontalieri riguarda il settore del trasporto, comprendendo all'interno dello stesso non solo i servizi di trasporto effettuati via aerea, via mare, via terra o su ferrovia ma anche il complesso ambito dell'autonoleggio e tutte quelle problematiche che non riguardano il trasporto di passeggeri ma dei loro bagagli, siano essi connessi al proprietario tramite apposito titolo di viaggio o spediti attraverso corrieri. Il settore è, pertanto, vastissimo, ma fa riferimento ad un'ampia e dettagliata normativa a livello europeo, che tutela i diritti dei consumatori vincolando le compagnie di trasporto ad obblighi ben precisi e che, anno dopo



anno dopo

[www.ecc-netitalia.it](http://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](mailto:info@ecc-netitalia.it)

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



anno, si estende a nuovi servizi (vedasi il Regolamento 1371/2007 sul trasporto ferroviario appena entrato in vigore) e si arricchisce di nuove ed ulteriori precisazioni, grazie ad una copiosa giurisprudenza ed al fondamentale ruolo di interpretazione delle norme da parte delle Corti di Giustizia dell'UE, come recentemente verificatosi in tema di ritardo aereo.

Un ulteriore settore in cui, nel corso dell'anno, sono state riscontrate diverse problematiche riguarda il turismo e, più precisamente, l'acquisto di viaggi organizzati "tutto compreso", poiché purtroppo, ancora troppo frequentemente, molti consumatori si ritrovano ad affrontare all'estero problemi di non conformità con quanto pattuito con il tour operator o pubblicizzato dai cataloghi, senza poter beneficiare in loco dell'assistenza pur dovuta e senza alcuna chiarezza sui loro diritti da parte del personale incaricato. Altre difficoltà, inoltre, hanno interessato il settore della garanzia dei beni di consumo, dove spesso il venditore tenta di declinare le sue responsabilità; la messa in pratica di comportamenti ingannevoli od aggressivi, comprendenti l'inserimento di clausole vessatorie nella stipula di contratti a distanza o fuori dai locali commerciali; lo smarrimento, il ritardo od il danneggiamento della merce spedita.

Durante i precedenti anni di attività, così come durante tutto il 2009, il Centro Europeo Consumatori Italia ha elaborato, sviluppato, promosso e realizzato una serie di eventi ed azioni volte non solo all'informazione ed alla promozione dei diritti dei consumatori, ma anche alla sensibilizzazione dei vari stakeholders sui temi di maggiore problematicità, nell'ottica per cui consumatori ed imprese non rappresentano per forza due mondi tra loro contrapposti, ma che, al contrario, una proficua collaborazione tra le due categorie - ed i rispettivi rappresentanti delle stesse - possa condurre all'instaurazione di un circolo virtuoso, che conceda alle imprese la possibilità di affermarsi sul mercato grazie anche alla loro affidabilità e responsabilità sociale, e che infonda ai consumatori sempre maggior fiducia nel Mercato Intermedio dell'UE.

In particolare, proprio in considerazione degli obiettivi summenzionati, in quest'anno il Centro Europeo Consumatori ha focalizzato la sua attenzione su attività di promozione dei diritti dei consumatori e sensibilizzazione dei soggetti interessati "a 360°", toccando diversi argomenti e rivolgendo un'attenzione particolare al settore del trasporto.

In riferimento all'attività di pubblicazione e distribuzione di materiale informativo, infatti, sono stati redatti 10 "Vademecum", miniguide tascabili sui principali argo-

menti di consumo (viaggiare in UE, noleggio auto, trasporto aereo, pacchetti turistici, etc.) e predisposti due "Kit Formativi" rivolti alle associazioni di consumatori ed alle imprese che, pur se con un'ottica diversa, vogliono far luce su alcune questioni giuridiche e porsi come uno strumento di supporto normativo per operatori e professionisti.

Per quanto riguarda, invece, gli eventi realizzati, di particolare interesse e rilevanza è risultata essere l'attività di informazione ed assistenza "in loco" svolta nelle principali Stazioni aeroportuali e ferroviarie d'Italia. In due giornate diverse, precisamente il 24 luglio ed l'11 dicembre, il Centro Europeo Consumatori è stato presente con un "Help Desk" in differenti città italiane, allo scopo non solo di promuovere la conoscenza dei diritti dei passeggeri, ma anche di assistere immediatamente ed ancora più da vicino color che avessero bisogno, in considerazione soprattutto del fatto che entrambi gli eventi sono stati realizzati in periodi di picco di traffico, a ridosso dell'estate e delle vacanze natalizie.

Inoltre, una dettagliata indagine è stata realizzata con riferimento all'attuale e reale applicazione in Italia del Regolamento 861/2007 che, entrato in vigore all'inizio del 2009, offre ai consumatori la possibilità di intraprendere un procedimento giudiziale transfrontaliero per le controversie di modesta entità (fino a 2000 euro), con una notevole riduzione dei costi e dei tempi rispetto alla procedura ordinaria.

Per il 2010, in continuazione di quanto già finora realizzato, l'attività del Centro Ecc-Net Italia è volta, in principal luogo, a promuovere i diritti dei consumatori ed a favorirne il dialogo con le imprese, contribuendo all'affermarsi di una "democrazia economica".



**Il CEC rivolge a tutti i consumatori un sentito augurio di Buon Natale e felice Anno nuovo, da trascorrere in serenità e nella piena consapevolezza dell'importanza del proprio ruolo come motore del Mercato Interno.**

**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](mailto:info@ecc-netitalia.it); [www.ecc-netitalia.it](http://www.ecc-netitalia.it)**