EUROPA CONSUMI
settimanale di informazione a cura del Centro Europeo Consumatori Italia

European Consumer Centre Italy
ECC-Net

Anno 1 - Numero 14 - 25 giugno 2006

Ministero delle Attività Produttive
DG AMTC

DG SANCO

Centro europeo consumatori: i primi sei mesi del 2006

Sta per concludersi il primo semestre di attività dell'ECC Net Italia: facciamo il punto sulle attività svolte e sulla situazione in fatto di reclami e richieste dei consumatori in tema di consumo transfrontaliero.

Se da una parte i consumatori sono più informati ed esigenti, più capaci di valutare criticamente il contratto e le sue condizioni, il bene e le sue qualità, più consci di avere diritti strumenti per farli valere, dall'altra l'incremento degli scambi transfrontalieri ha aumentato in senso assoulto i casi di disservizio, frode o inadempimento da parte del fornitore: in una parola più reclami e più richieste di assistenza.

Siamo lieti di constatare che non sono infrequenti le richieste di informazione preventiva, atte cioè ad orientare in senso positivo la scelta di acquisto: come faccio a valutare se il fornitore è serio, se godo degli stessi diritti che so essere riconosciuti in Italia, se il sito di e-commerce è affidabile e la transazione è sicura? Pagherò una penale se devo recedere dal contratto di viaggio per un imprevisto? Mi offrono una multiproprietà alle isole Canarie: a quali problemi posso andare incontro? Sto prenotando online una vacanza: cosa devo stampare e conservare, a cosa devo stare attento? Se viaggio fuori dalla zona Schengen che documenti mi occorrono? Queste alcune delle domande giunte al nostro centro da parte di consumatori che si sono impegnati a prevenire i problemi del consumo transfrontaliero.

Purtroppo, però, i nostri amici consumatori non sono tutti accorti e consapevoli dei rischi che, inevitabilmente, si corrono quando un acquisto viene fatto a distanza oppure ci si muove in un altro paese: ben 15 casi tra quelli giunti al centro ECC-Net Italia nel primo semestre del 2006 erano purtroppo casi senza speranza o quasi, perché si trattava di truffe, ben architettate, che abbiamo solo potuto indirizzare, informando ed orientando il consumatore, al percorso giudiziario tramite autorità di Polizia. Molti casi di truffa avvengono online, sui siti di asta e vendite anche fra privati: si acquista un autoveicolo, ad esempio, pagando con i servizi di Money Transfer, a beneficio però di una persona che ha un nome ed un indirizzo falso e ritirerà probabilmente il contante in un paese diverso da quello dichiarato. Oppure le vendite fraudolente a domicilio, che spesso mietono vittime tra le persone meno informate e più indifese: tipicamente la multiproprietà.

Il lavoro di informazione e prevenzione, di assistenza nel reclamo e di monitoraggio dei problemi emergenti è impegnativo e per molti aspetti gratificante: se si semina con serietà, si raccoglie.

Va anche detto, però, che gli strumenti a disposizione dei consumatori vanno attentamente calibrati sul livello internazionale, ma anche nazionale, per rendere effettiva una tutela che sulla carta è abbastanza completa, ma nei fatti stenta a mantenere un livello adeguato, a fronte di una crescente abilità da parte delle imprese di eludere i controlli e adempiere agli obblighi in modo minimale e pretestuoso.

Solo per fare un esempio: il traffico aereo è incrementato notevolmente, ma i disservizi (ritardo,

www.eccnetitalia.it

Centro Europeo Consumatori ECC-Net Italia - Via G. M. Lancisi, 31 - 00161 Roma
Tel (+39) 06 44238090 - Fax (+39) 06 44118348 - E-mail: info@ecc-net.it

negato imbarco, smarrimento del bagaglio ecc.) sono cresciuti più che proporzionalmente, mentre l'assistenza e il risarcimento offerti ai consumatori, pure previsti in modo dettagliato e perentorio nella normativa, sono spesso negati o prestati in modo molto insoddisfacente.

In questo panorama, si consideri anche che il commercio transfrontaliero si presta più facilmente al raggiro, alla negazione del diritto del consumatore, alla mancata risposta, nella carenza di adeguati deterrenti per chi viola la legge: perseguire la controparte in un altro paese è difficile e costoso.

Proprio per questo, i consumatori si rivolgono al CEC, nella speranza di trovare assistenza nella rivendicazione di un diritto che con altri canali (quelli giudiziari) non potrebbero che rinunciare a far valere, dati i costi, il tempo e la difficoltà di esperire azioni in questo senso.

La via extragiudiziale come possibilità concreta

Il primo contatto generalmente viene avviato dal consumatore stesso, che in prima istanza segnala all'impresa la sua insoddisfazione e avanza la sua richiesta. Spesso non ottiene risposta oppure ottiene un diniego. E' qui che interviene il nostro Centro, che valuta il caso, lo istruisce sotto il profilo tecnico-giuridico, riformula se necessario le richieste del consumatore in conformità al diritto applicabile, traduce i documenti rilevanti e si attiva tramite il Centro Europeo corrispondente del Paese interessato per contattare l'impresa. A questo punto la controparte, normalmente, risponde, spiega le sue ragioni, avanza un'offerta (spesso di parziale risarcimento). Il consumatore viene informato e se non soddisfatto viene consigliato di adire la via dell'ADR, la risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Qui si può constatare spesso una certa riluttanza, data dalla mancata conoscenza dell'ADR, dalla scarsa fiducia nel suo esito e da un certo atteggiamento "categorico": si rinuncia o si va fino in fondo, davanti al giudice. E qui, esaurita l'indignazione iniziale, la statistica dice che spesso si rinuncia.

Lo sforzo che facciamo noi, invece, è quello di convincere il consumatore almeno a tentare l'ADR, stante la possibilità di adire comunque il giudice in caso di insuccesso. La via è in salita, anche perché una volta convinto il consumatore non è detto che l'impresa accetti di conciliare, anzi. In carenza di adeguati elementi incentivanti o deterrenti (sa che il consumatore difficilmente andrà dal giudice per far valere il suo diritto), la tentazione di negarsi in sede conciliativa è frequente.

Si passa dunque ad una valutazione di tipo culturale (le imprese sono mature per affrontare con strumenti adeguati la sfida del mercato che si amplia velocemente?) e politico (quelli incentivi, quali regole?). Il Centro Europeo non ha certamente possibilità di incidere con azioni risolutive, ma ha quella di contribuire sensibilizzando i cittadini, le imprese e le istituzioni, cosa che è deciso a fare con impegno e costanza nel corso della sua attività.

Le attività del Centro

* Il centro Europeo Consumatori ti aiuta a conoscere i tuoi diritti e a farli rispettare

Una delle principali attività del Centro ECC-Net Italia è fornire ai cittadini italiani informazioni sulla legislazione che tutela i loro diritti in qualità di consumatori all'interno del mercato europeo. Pertanto viene data particolare importanza alla disciplina comunitaria in generale e alla sua specifica applicazione a livello nazionale. Per il Centro ECC-Net l'informazione dei cittadini è una priorità. Un cittadino ben informato dei propri diritti, riesce a farli rispettare quando e dove è necessario. Allo stesso tempo, la conoscenza delle abitudini e norme che vigono nei singoli paesi europei gli consente di acquistare, vivere, viaggiare all'estero con maggiore serenità. Anche grazie all'informazione un cittadino europeo può sentirsi a proprio agio in un altro paese.

* Il centro Europeo Consumatori dialoga con l'impresa per esporre le tue ragioni e vedere accolto il tuo reclamo

Il Centro ECC-Net Italia offre assistenza e consulenza individuale ai consumatori: ogni singolo caso riceve una valutazione alla luce della normativa e della giurisprudenza, viene istruito e seguito da esperti di settore ed avvocati, che esaminano i documenti contrattuali e i fatti riferiti. In base alla valutazione del caso, le richieste del consumatore vengono valutate per congruità ed eventualmente riformulate in base ai diritti sanciti dalla legge ed alla circostanza che le richieste vengono avanzate in sede stragiudiziale. Si tratta di una assistenza tecnico-giuridica e linguistica: tutti i documenti rilevanti vengono tradotti.

Dopo aver informato il consumatore sulle prospettive di risoluzione del problema ed acquisito il suo consenso a formulare le richieste all'impresa, il Centro ECC-Net Italia si attiva per aiutarlo. L'obiettivo del centro è contattare la controparte, con l'aiuto del Centro ECC-Net del paese interessato, per giungere con la stessa ad una soluzione amichevole.

* Il centro Europeo Consumatori ti sostiene nel reclamo transfrontaliero, ti aiuta a contattare l'impresa ed a dialogare più serenamente con lei.

La peculiarità del reclamo transfrontaliero è che il consumatore, residente in paese diverso da quello del fornitore di beni e servizi con cui desidera recla-

mare, deve attivarsi nella comunicazione a livello internazionale ed esporre le sue ragioni in base alla legislazione applicabile, che talvolta è quella del suo paese, talvolta invece quella del paese dell'impresa.
Il fatto di interagire a distanza e le possibili difficoltà linguistiche, tecnico-giuridiche ecc. rendono preziosa l'assistenza che il centro Europeo Consumatori offre: infatti, grazie alla rete dei centri ECC corrispondenti (25 ad oggi), il Centro facilita il contatto tra il fornitore e il consumatore. E' una assistenza a tutto campo, sia legale che liguistica, ma anche logistica, assolutamente gratuita: infatti il Centro ECC-Net assume tutti i costi, inclusi quelli delle telefonate, fax e raccomandate internazionali!
* Il centro Europeo Consumatori indirizza il tuo contenzioso alla risoluzione extragiudiziale e promuove il ricorso all'ADR in ambito europeo.
Il Centro ECC-Net Italia supporta il consumatore nel contenzioso transfrontaliero indirizzandolo, qualora il reclamo non si risolva in prima battuta inoltrando all'impresa una richiesta motivata, ad organi di risoluzione extragiudiziale. Una delle priorità del Centro è sensibilizzare i cittadini sui vantaggi dell'Alternative Dispute Resolution, la Risoluzione Extragiudiziale delle Controversie. L'ADR è ancora poco conosciuta ed utilizzata ma presenta grandi vantaggi per il contenzioso del consumatore: costi minori, tempi più brevi, non è necessaria l'assistenza di un avvocato, la soluzione è "amichevole" e possibilmente evita l'interruzione del rapporto tra impresa e cliente: non è poco! 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 . Il Centro si attiva presso l'organismo ADR più appropriato per tematica, prossimità o altra caratteristica, gli trasmette il fascicolo del reclamo, acquisisce la disponibilità del consumatore ad adire la via extragiudiziale di risoluzione del problema e prosegue il suo servizio monitorando presso lo stesso organismo l'andamento della pratica, di cui informa periodicamente il consumatore.

Il primo semestre: dati sui casi trattati

Nel primo semestre del 2006 oltre 3.500 (per l'esattezza 3.525) consumatori si sono rivolti al Centro Europeo per richiedere informazione o assistenza: di questi, 2600 sono state semplici richieste di consigli, informazioni sui diritti e doveri nel consumo transfrontaliero, indicazioni ed orientamento su documenti necessari, tasse ed altri aspetti legali per chi viaggia e fa acquisti in Europa. Sono stati invece 925 i reclami in cui è stata necessaria un'attività di assistenza individuale del centro, con 622 consulenze (valutazione del caso specifico, consegna di materiale informativo, di fac-simile per il reclamo ed indicazioni di comportamento), mentre in 299 casi il Centro è intervenuto con il suo servizio di assistenza transfrontaliera diretta: istruzione del caso, traduzione dei documenti, formulazione delle richieste e contatto con la controparte, in sinergia con il CEC corrispondente dell'altro paese europeo. Tra questi 299 reclami, solamente 4 sono stati inviati ad organismi ADR.

Tra i settori più frequentemente interessati da richieste di informazione e reclami, il settore turismo e trasporti, prevalentemente per i viaggi in aereo, che rappresenta quasi il 50% dei casi, l'e-commerce e le altre vendite a distanza, con il 40 %, le garanzie dei prodotti ed altri settori con il 10% circa. Come si vede la categoria dei viaggi e del trasporto in genere è piuttosto problematica: numerose sono le richieste relative ai problemi come lo smarrimento e/o danneggiamento del bagaglio, la cancellazione del volo, l'overbooking, le prenotazioni.

Altrettanto importante la categoria del commercio elettronico, per la quale generalmente il motivo di insoddisfazione nasce dalla mancata consegna della merce, o da un prodotto difettoso, di cui si richiede la riparazione e/o sostituzione in garanzia. Spesso, il consumatore contatta in prima persona l'impresa mediante l'inoltro di e mail, senza però ricevere alcun riscontro.

La decisione di rivolgersi all'assistenza dell'ECC Net risiede nella difficoltà per il consumatore di contattare in via formale la controparte, allo scopo di instaurare un dialogo più proficuo, nonché dal bisogno di vedere supportato il reclamo con i riferimenti normativi e con l'assistenza di una voce esterna a tutela dei suoi diritti.

Per ciascun caso, che viene affidato ad un Case Handler scelto fra i consulenti in servizio presso tutte le sedi, si istruisce un fascicolo, che tiene traccia dei dati del consumatore, della documentazione integrale, delle informazioni raccolte e delle ricerche effettuate, nonché di tutte le attività di contatto e comunicazione svolte a tutela del consumatore. Il caso viene chiuso solamente dopo la soddisfazione delle richieste del consumatore, oppure la sua rinuncia a seguito del diniego ripetuto dell'impresa.

I tempi di risposta a ciascuna richiesta variano in relazione al caso, con una media di giorni 3,42. I reclami del 2006 già definiti hanno avuto una durata media di 1-2 mesi.