

## UN ALTRO ANNO DI ATTIVITA' STA PER CONCLUDERSI: il punto sulle attività svolte e sulla situazione in fatto di reclami e richieste dei consumatori in tema di consumo transfrontaliero del Centro Europeo Consumatori Italia

Se da un lato i consumatori sono più informati ed esigenti, capaci di valutare criticamente il bene e le sue qualità, dall'altro sono ancora "indifesi" di fronte ai disservizi, alle frodi ed agli inadempimenti dei fornitori che, per l'incremento degli scambi transfrontalieri, sono diventati più frequenti: in breve più reclami e più richieste di assistenza per la rete ECC-Net.

Come posso capire se il venditore è serio? La garanzia legale vale anche se acquisto da un altro stato europeo? Se acquisto un biglietto aereo online posso ripensarci e chiedere il rimborso? Se il prodotto acquistato in internet non mi viene consegnato, quali sono i miei diritti? Sto prenotando online una vacanza: cosa devo stampare e conservare, a cosa devo stare attento? Una email mi informa di aver vinto la lotteria e richiede i miei dati personali: posso fidarmi? Queste alcune delle domande giunte al nostro centro da parte di consumatori che si informano per prevenire problemi di 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: è ancora significativo il numero dei casi giunti al Centro Europeo Consumatori Italia che si sono rilevati 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; noto è il caso INFURN, un e-shop di arredamento di design, apparentemente stabilizzato nel Regno Unito, nei cui confronti si è attivata una sorta di task force fra la rete ECC-Net, la rete europea delle authority (Consumer Protection Cooperation Network) e le procure di alcuni stati come l'Austria e la Spagna. Numerosissimi i consumatori di tutta Europa che hanno perso non solo la speranza di ricevere i mobili ed i complementi di arredo ordinati ma anche i migliaia di euro spesi. Persistono le truffe sui siti di vendite tra 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. Dilaga, inoltre, la vendita di prodotti contraffatti: le scarpe di marca acquistate a prezzi vantaggiosi da un negozio virtuale apparentemente europeo, si rivelano delle imitazioni di qualità scadenti provenienti dalla Cina.

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. Ed è per questo che ci siamo impegnati a fare informazione attraverso la realizzazione di nuovi leaflet sui **disservizi bagagli**, sulla **garanzia legale**, sulla **sicurezza dei prodotti** e sui **prodotti cosmetici**, di una **guida sui pagamenti elettronici**, la pubblicazione periodica di news sul nostro sito, il regolare invio di newsletters, la diffusione di comunicati stampa e la redazioni di articoli su riviste specializzate. Ma siamo anche andati incontro ai consumatori nelle piazze (Giornata Europea del Consumatore), nelle università ed anche nelle loro case attraverso i canali radio-televisivi.

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. E di tanto il Centro Europeo Consumatori Italia si è fatto portavoce, fra le altre, in occasione della conferenza "EU Cooperation for enforcement of consumer legislation" organizzata in occasione del semestre italiano della Presidenza del Consiglio Europeo dall'Antitrust e che ha visto la partecipazione dei maggiori esperti europei nel campo della tutela del consumatore.

Solo per fare un esempio, con l'entrata in vigore del Regolamento europeo sui diritti dei passeggeri che viaggiano in autobus, l'Europa ha acquisito il primato come primo spazio integrato al mondo nel

quale è garantita una tutela per gli utenti di tutte le modalità di trasporto ma nonostante ciò il numero dei reclami nel settore rimane considerevole: l'assistenza e il risarcimento riconosciuti ai consumatori, sono spesso negati o prestati in modo molto insoddisfacente. Quest'anno il Centro Europeo Consumatori Italia ha gestito più di 1000 reclami transfrontalieri e ben il 55% ha riguardato il settore dei trasporti.

Il commercio transfrontaliero, poi, si presta più facilmente al raggirio, alla negazione dei diritti 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 e non è un caso che anche quest'anno, un'alta percentuale dei reclami trattati sono connessi all'e-commerce (ben il 67%), il canale che più di altri agevola le transazioni oltre i confini nazionali.

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.

Quest'anno oltre 3000 (per l'esattezza 3197) consumatori si sono rivolti al Centro Europeo per richiedere consigli, informazioni sui diritti e doveri nel consumo transfrontaliero, indicazioni ed orientamento su aspetti, legali e non, connessi a viaggi ed acquisti in Europa. Sono stati invece più di 1500 i reclami in cui è stata necessaria un'attività di assistenza individuale del centro (valutazione del caso specifico, consegna di materiale informativo, di fac-simile per il reclamo ed indicazioni di comportamento), e di gestione concreta del reclamo da parte del Centro attraverso il 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 solo il 28% non ha trovato soluzione mentre il 7% è stato trasferito ad organismi di ADR o a National Enforcement Body o indirizzato all'azione giudiziaria attraverso il procedimento europeo per le controversie di lieve entità .

Tra i settori più frequentemente interessati da richieste di informazione e reclami segnaliamo il settore turismo e trasporti, prevalentemente per i viaggi in aereo, che rappresentano quasi il 25% delle segnalazioni ricevute nei confronti di vettori nazionali o extra UE ed il 35% dei casi transfrontalieri gestiti. Significativa, per i numeri registrati, la categoria dell'autonoleggio (212 casi sui 1195 gestiti attraverso il network) e dei contratti a distanza o conclusi fuori dai locali commerciali, 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 o dall'addebito di spese non dovute .

Come nei precedenti anni di attività anche quest'anno il Centro Europeo Consumatori Italia ha 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 e ad un approccio con le aziende improntato non allo scontro ma ad una proficua collaborazione atto 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 Interno dell'UE.



[Invia una richiesta](#)



[Cancellati](#)

**Centro Europeo Consumatori ECC-Net Italia**

Roma - Viale degli Ammiragli, 91 - 00136 (+39) 06 44238090 email: [info@ecc-netitalia.it](mailto:info@ecc-netitalia.it)

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

