Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Centro Tutela Consumatori Utenti

Via Dodiciville 2
39100 Bolzano
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

Pronto Consumatore Luglio/Agosto 2018

Newsletter: più informati con il Pronto Consumatore - abbonatevi gratuitamente!

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti - supplemento al n. 49/56

La versione integrale cartacea del Pronto Consumatore viene recapitata gratuitamente via posta ai soci del CTCU oppure è disponibile in formato PDF. Le seguenti news sono un estratto.

Saldi di fine stagione: non è consentito porre limiti al cambio di prodotti difettosi!

Il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) ricorda che possono essere sì ribassati i prezzi dei prodotti, ma non i diritti dei consumatori. Un prodotto che presenti, infatti, un vizio (senza che tale vizio fosse stato evidenziato dal negoziante e compensato con un ulteriore ribasso di prezzo), va riparato oppure sostituito con un prodotto equivalente esente da vizi, ai sensi di quanto previsto dalle norme sulla garanzia legale. Nel caso in cui ambedue i rimedi non siano praticabili, il contratto d'acquisto deve essere risolto: il consumatore ha diritto a restituire il prodotto all'esercente e questi deve restituirgli il prezzo pagato in contanti (attenzione: il rimborso non può mai avvenire con un buono spesa!).
Per quanto riguarda le indicazioni del prezzo scontato, esse devono riportare tre elementi: il prezzo di vendita originario, il ribasso di prezzo espresso in percentuale e il nuovo prezzo di vendita, scontato. Chi è a caccia di occasioni farà bene a dare un'occhiata alle vetrine già in anticipo, in modo da mettersi al riparo da prezzi “gonfiati”.
Anche per le svendite di fine stagione vale il consiglio di conservare accuratamente lo scontrino di cassa o la fattura, che potranno tornare utili nel caso di eventuali reclami nei confronti del commerciante o nel caso di denuncia di un danno; i commercianti non sono tenuti, in genere, a ritirare i prodotti che non risultino difettosi; questo sia durante il periodo delle svendite che durante la stagione ordinaria. Se lo fanno è solo per atto di cortesia. La sostituzione di merce acquistata in svendita, che non presenti difetti, è per lo più esclusa espressamente dal venditore. Per chi desideri usufruire dell'eventuale sostituzione della merce acquistata, sarebbe opportuno farsi indicare tale possibilità dal commerciante sullo scontrino di cassa o sulla fattura.

Cambio del guardaroba e lavanderia

In guardaroba è ufficialmente entrato in modalità “estate” , abbiamo appena fatto il cambio armadi e portato alcuni capi in lavanderia per riporli di nuovo fino alla prossima stagione. Possono in questo caso insorgere alcuni problemi se singoli capi come abiti, trapunte, coperte o maglioni non vengono lavati regolarmente. Capi che poi vengono riposti negli armadi fino all'inverno successivo ancora incellofanati. Solo dopo mesi ci si accorge che il capo era stato lavato male o addirittura danneggiato ed un eventuale reclamo non viene accolto dalla lavanderia, per quale motivo? Questo perché la legge prevede che in caso di un difetto relativo ad un lavoro artigianale, si abbiano 8 giorni di tempo dalla scoperta del vizio e un anno dalla consegna del lavoro ultimato, per comunicarlo in forma scritta al responsabile. Il problema è che il vizio deve essere occulto, ovvero non immediatamente visibile alla consegna, altrimenti la denuncia va fatta immediatamente. Quasi sempre i danneggiamenti dei capi sono evidenti, per questo consigliamo di controllare sempre i capi ancora dentro la lavanderia, se possibile assieme all'addetto, contestando immediatamente ogni tipo difetto o danneggiamento (comprese, cuciture, orli, bottoni, ecc...) e cercando una soluzione immediata. Se non la si trova, bisogna inviare un reclamo scritto. Ricordiamoci inoltre di tenere sempre copia degli scontrini d'acquisto, perlomeno dei capi di un certo valore, in modo da poter dimostrare l'importo del danno.È disponibile sul nostro sito il vademecum, la tabella con i valori indicativi di deprezzamento dei capi e le lettere tipo in caso di perdita o danneggiamento di uno o più capi.

Offerta buoni sconto porta a porta – attenti all'inganno!

Al CTCU si rivolgono parecchie consumatrici e consumatori, segnalandoci di aver avuto problemi per aver firmato una semplice ricevuta durante la visita di un venditore porta a porta, anticipata questa da una telefonata che comunicava la vincita oppure l’opportunità di utilizzare un buono per l'acquisto di prodotti per la casa scelti da un vasto catalogo. La ricevuta è in realtà un contratto vero e proprio, che obbliga all’acquisto di articoli per la casa, mobili o elettrodomestici, nell’arco di qualche anno e per una somma determinata che potrebbe superare anche i 2000,00 Euro. Ricordiamo che da questa tipologia di contratti d’acquisto, sottoscritti presso la propria abitazione o comunque fuori dai locali commerciali e che non siano per prodotti palesemente personalizzati, una volta sottoscritta una ricevuta, un preventivo, una commissione, una proposta d’acquisto, ecc... è possibile recedere inviando una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno. La lettera di recesso deve essere spedita massimo 14 giorni dalla sottoscrizione o in alternativa anche entro 14 giorni dal ricevimento della merce e rispedendo all’indirizzo indicato in contratto eventuali prodotti già consegnati.
Ulteriori informazioni su www.consumer.bz.it.

Come disporre gli alimenti in frigorifero?

Non tutte le zone di un frigorifero hanno la stessa temperatura. Vicino alla parete posteriore, dove si trova l'unità di raffreddamento, la temperatura è notevolmente più bassa rispetto al vano nella porta

del frigorifero. Inoltre, ci sono diverse zone di temperatura dal basso verso l'alto, in quanto l'aria fredda scende sempre verso il basso. Questo effetto può essere utilizzato per mantenere in modo ottimale la qualità dei vari alimenti.
Sul ripiano inferiore, appena sopra il vano verdura, si raggiungono le temperature più basse (circa due gradi Celsius), il posto migliore per cibi deperibili come il pesce fresco e la carne cruda. Il vano soprastante è ideale per riporre prodotti caseari come panna e yogurt. Nei due scomparti superiori prevalgono temperature più elevate - perfette per salsiccia o formaggio, perché i loro sapori ed aromi si conservano meglio quando non è così freddo. Una delle zone più calde del frigorifero è la porta. Uova, burro e bevande, che necessitano solo di un leggero raffreddamento, possono essere riposte qui. La temperatura nel vano verdura di solito è di circa otto gradi. L'aria fredda non può penetrare nel vano verdura grazie ai cassetti in plastica e alla lastra di vetro: le verdure non sono esposte ad un freddo eccessivo, ma restano comunque fresche.
I modelli più recenti di frigorifero hanno anche delle "zone cantina" con temperature comprese tra otto e dodici gradi. Le patate, ad esempio, possono essere conservate bene in questi vani.
A proposito: frutti esotici come ananas, mango o banane, invece, non vanno affatto riposti nel frigo.

“La copertura capillare della rete radio a onde FM resta garantita“
L'annuncio del Presidente della Giunta Provinciale smorza le preoccupazioni dei radioascoltatori

Il Centro Tutela Consumatori Utenti saluta positivamente l'annuncio del Presidente della Giunta Provinciale: “Gli impianti a onde FM continueranno a restare in funzione”. Secondo la posizione dell'Azienda Speciale per la Radiotelevisione RAS, la vecchia rete analogica ad onde FM, prima o poi, sarebbe andata incontro a spegnimento definitivo. Gli ascoltatori radio erano – comprensibilmente – preoccupati, temendo che le loro radio FM diventassero inutilizzabili.
Il Presidente della Giunta Provinciale, Dr. Arno Kompatscher, ha chiarito che già da qualche tempo si era deciso che il piano di disattivazione degli impianti, deliberato nell'autunno scorso, dovrà garantire anche in futuro una copertura capillare con onde FM. Così gli altoatesini, ascoltatori appassionati di radio (secondo l'ultima indagine sulle abitudini radiotelevisive condotta dall’ASTAT nel 2018, il 60,6% ascolta la radio giornalmente o quasi giornalmente), avranno a disposizione radio digitale ed analogica. Oggi come oggi, 8 utenti su 10 ascoltano la radio in FM, e 1 su 4 ascolta la radio digitale.

Quanto a lungo si può conservare l’acqua minerale?

L'acqua minerale in bottiglia di vetro è considerata un prodotto che si può conservare quasi senza limiti di tempo. Tuttavia, i produttori sono tenuti ad indicare in etichetta una data di scadenza, in quanto ciò è prescritto dal regolamento UE relativo alla fornitura di informazioni sugli alimenti ai consumatori. Per l'acqua minerale (naturale) in bottiglie di vetro, il periodo minimo di conservazione è solitamente di due anni, per quella in bottiglie di plastica (PET) di norma è di un anno.
Se l'acqua minerale viene conservata in un luogo fresco e buio, la si può consumare anche diversi mesi successivi alla data di scadenza. L'acqua minerale non può contenere batteri patogeni, ma non deve essere completamente sterile. Succede, particolarmente a temperature troppo elevate, che i germi si

possano moltiplicare, provocando alterazioni al sapore dell'acqua. L'acqua minerale gassata viene prodotta con l'aggiunta di anidride carbonica, che ostacola la crescita dei batteri. Tuttavia, durante lo stoccaggio, le bibite in bottiglia di plastica (PET) perdono parte dell'anidride carbonica in esse contenuta, così l'ossigeno riesce a penetrare più facilmente e ad alterare il sapore dell'acqua. Ecco perché l'acqua minerale frizzante contenuta in bottiglie di plastica ha un periodo minimo di conservazione più breve rispetto a quella imbottigliata in vetro.
Per effetto del calore, nelle bottiglie in PET l'acetaldeide in esse contenuto può migrare all'interno dell'acqua. L'acetaldeide in sé non è dannosa per la salute, ma può modificare il sapore della bevanda con la quale viene a contatto. Non si può inoltre escludere che dalla plastica possano transitare anche sostanze chimiche simili agli ormoni. Chi è solito conservare l'acqua minerale per periodi prolungati dovrebbe optare preferibilmente per le bottiglie di vetro (riutilizzabili).

Buoni fruttiferi postali "prescritti": l'Arbitro Bancario Finanziario dà ragione ad una consumatrice ed impone un rimborso di oltre 40.000 €

Circa un anno fa una piccola risparmiatrice si era rivolta al Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU), per chiedere consulenza ed aiuto in merito alla liquidazione di un investimento. L'ufficio postale locale si rifiutò infatti di liquidare i buoni fruttiferi postali che la signora aveva comprato nel 2001; gli addetti allo sportello le spiegarono che la sua posizione si era irrevocabilmente prescritta, e che purtroppo non si sarebbe potuto fare più niente a riguardo.
Con il sostegno del CTCU, la signora presentò alle Poste un reclamo scritto, che rimase tuttavia senza risposta alcuna. Successivamente il caso venne sottoposto all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF); le Poste si sono costituite nel procedimento, persistendo però nel dichiarare che i buoni fruttiferi della signora fossero scaduti. In questo, le Poste citarono un decreto ministeriale, con il quale a far data dal 19 dicembre 2001, i buoni fruttiferi postali di una data serie erano stati convertiti ad altra serie, non più riscuotibile dal 2015.
Ma i buoni in possesso della signora erano stati emessi solo dopo tale data, e con il numero di serie originale. In quanto i buoni oggetto del contendere erano però stati emessi con vecchi numeri di serie in un momento successivo all'entrata in vigore del decreto, la conversione non andava applicata.
Il collegio dell'ABF diede seguito alle argomentazioni del CTCU, esortando le Poste a liquidare i buoni fruttiferi alla signora. Per la signora ne valse davvero la pena, in quanto le Poste devono adesso accreditarle il triplo del capitale investito, corrispondente ad una rendita annuale superiore al 6%.

Il carbone vegetale negli alimenti è davvero sano?

Croissant, pasta, pizza: gli alimenti neri fanno tendenza. Una moda nata in Giappone che poi, partendo dall'Italia, si è diffusa in Europa.
Per colorare gli alimenti si usa il carbone vegetale, detto anche carbone attivo, di cui è consentito l'uso come colorante alimentare, identificato dal numero E153. Il carbone vegetale si ottiene dalla carbonizzazione e successiva depurazione di sostanze vegetali quali legna, torba o gusci di frutta secca. Si sostiene che il carbone vegetale sia sano, contrasti la flatulenza, depuri l'organismo e aiuti a

combattere i postumi di una sbornia o il jetlag. In medicina è utilizzato come carbone attivo per assorbire le tossine e come rimedio antidiarroico.
Si ritiene che il carbone vegetale non comporti rischi come additivo alimentare e chi consuma alimenti neri solo occasionalmente non ha ragione di preoccuparsi. Un consumo più frequente può invece comportare carenze di vitamine e di minerali e costipazione. Il carbone vegetale assorbe infatti sia le sostanze nocive che quelle nutritive preziose per il nostro corpo, delle quali quindi l'organismo non può più beneficiare. Il carbone vegetale influisce persino sull'azione dei farmaci. L'aggiunta di carbone vegetale nella produzione di pane e altri alimenti per i quali è vietata l'alterazione mediante additivi, non è in ogni caso consentita.