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 Maggio/Giugno 2019

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

---

*Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti - supplemento al n.33/40*

***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.***

### Acquisto Buy&Share: sanzionate sei società che operano online per oltre un milione di Euro! Dichiarato dall'AGCM ingannevole e aggressivo il sistema di vendita

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM), su richiesta anche del CRTCU, ha sanzionato complessivamente per oltre un milione di Euro sei società che operano in internet attraverso il sistema Buy&Share: Girada S.r.l.s. (girada.com); Zuami S.r.l.s. (zuami.it); Gladiatori Roma s.r.l.s. (bazaza.it e listapro.it); SHOP BUY S.r.l.s. (shopbuy.it); IBALO S.r.l.s (ibalo.it); E CO WORLD (66x100.com).
Secondo quanto riportato dall'Autorità, “gli operatori, hanno promosso una particolare offerta commerciale nella quale i consumatori sono stati invitati ad acquistare prodotti ad un prezzo particolarmente scontato, versando immediatamente il prezzo scontato richiesto, salvo poi dover attendere, per poter conseguire il prodotto, che altri consumatori effettuassero un analogo acquisto”.
Il sistema di vendita di questi siti prevede in sostanza una forma di acquisto condizionato: il prodotto lo si ottiene solo nel momento in cui altri due consumatori pagano prenotando lo stesso prodotto, arrivando a coprire il prezzo pieno dell'acquisto. Con l'aumento del numero delle richieste il sistema non garantiva però la consegna dei prodotti. Tale sistema di vendita a parere dell'AGCM “costituisce una ingannevole prospettazione della vendita, in grado di indurre i consumatori ad assumere una decisione di natura commerciale, che altrimenti non avrebbero preso: l’acquirente che effettua una prenotazione è ingannato in merito alla possibilità di concludere il processo di acquisto e di ottenere effettivamente la consegna dei beni prenotati”.
Ricordiamo che sul sito www.conciliareonline.it è possibile accedere alla procedura gratuita per un

tentativo di risoluzione delle controversie derivanti da un acquisto online.

**CTCU intercetta pubblicità dubbia di Poste e la segnala all'Antitrust**
**Poste prende impegni verso AGCM e consumatori**

Ancora ad agosto dello scorso anno, il CTCU aveva segnalato all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, per presunta ingannevolezza, una pubblicità di Poste Italiane riguardante libretti postali e buoni postali fruttiferi. La campagna pubblicitaria, denominata “Buoni e libretti – Buono a sapersi” era stata avviata da Poste a luglio del 2018. La presunta ingannevolezza riguardava, in particolare, alcune affermazioni contenute nei messaggi pubblicitari: “Il rendimento a scadenza è garantito”.
Il CTCU aveva contestato all'AGCM in particolare l'ultima affermazione della pubblicità, ritenendola non corrispondente al vero. Se si tiene conto, infatti, degli oneri fiscali cui possono andare soggetti libretti e buoni (in particolare l'imposta di bollo), in molti casi, un rendimento a scadenza avrebbe potuto anche essere “non garantito”.
Dopo l'avvio dell'accertamento da parte dell'AGCM, Poste si è recentemente impegnata ad accettare le condizioni promesse e ad informarne i consumatori. L'Antitrust non ha quindi provveduto a comminare alcuna sanzione a Poste.
“Il provvedimento dell'AGCM conferma l'importanza del nostro ruolo di monitoraggio rispetto alla moltitudine di informazioni commerciali, a volte non così trasparenti e chiare, che quotidianamente vengono propagandate dagli intermediari bancari e finanziari, per pubblicizzare i propri prodotti presso il pubblico. È sempre bene fare attenzione non solo alla pubblicità, ma anche alla descrizione delle condizioni dei prodotti offerti, prima di sottoscrivere qualsiasi prodotto finanziario.”
I dettagli del provvedimento sono disponibili all'indirizzo www.consumer.bz.it.

**Davvero lo yogurt “pro-biotico" rafforza il sistema immunitario?**

Per anni la pubblicità ci ha promesso che lo yogurt pro-biotico rafforzerebbe il sistema immunitario e regolerebbe l'attività intestinale. Il termine “pro-biotico" viene utilizzato per descrivere speciali ceppi batterici come, ad esempio, il Lactobacillus Casei Shirota o il Bifidobacterium Animalis DN 173 010. Tali ceppi sono resistenti ai succhi digestivi e raggiungono quindi il colon ancora vivi. Idealmente, possono stabilirsi lì e influenzare positivamente la flora intestinale.
Finora, tuttavia, i produttori non sono stati in grado di dimostrare in modo sufficientemente esaustivo e scientifico il fondamento delle promesse che vengono fatte negli spot pubblicitari. “L'Autorità europea per la sicurezza alimentare (EFSA) ha pertanto vietato tali indicazioni generali sulla salute relative ai ceppi di batteri aggiunti”, ci spiega Silke Raffeiner, esperta di nutrizione presso il Centro Tutela Consumatori Utenti. “Da fine 2012, all'interno dell'Unione Europea, le indicazioni nutrizionali e sulla salute possono essere utilizzate solo ed esclusivamente per prodotti alimentari che siano prima stati testati scientificamente".
I produttori utilizzano tuttavia degli escamotages per aggirare la normativa europea aggiungendo, ad esempio, a questi prodotti vitamine come la D e la B6. La dicitura “contribuisce al normale funzionamento del sistema immunitario" è, infatti, consentita per queste tipo di vitamine.

Per una dieta equilibrata non sono necessari prodotti lattiero-caseari contenenti pro-biotici che, anzi, contengono anche molti zuccheri. I fermenti lattici di qualità che fanno bene alla nostra salute li troviamo anche nello yogurt convenzionale e spendendo meno soldi.

**La Cassazione dà ragione ad un'automobilista con disabilità**
**Il Comune di Bolzano deve pagare anche le spese legali del processo**
**Il CTCU: l'annullamento della sanzione non basta!**

I fatti risalgono ancora al 2015: un'automobilista di nazionalità austriaca disabile era transitata con la propria autovettura nella zona ZTL del centro di Bolzano, esponendo regolarmente ed in modo ben visibile sul cruscotto della vettura il proprio permesso speciale per persone invalide. L'automobilista non aveva però prestato attenzione alla segnaletica verticale, che invitava gli automobilisti a comunicare alla Polizia Municipale il transito attraverso la ZTL e la targa del veicolo o prima del transito oppure nelle 48 ore successive. A seguito di tale presunta violazione, l'automobilista riceva a casa una salata contravvenzione da parte del Comune di Bolzano (81 euro oltre 15 euro di spese di accertamento e notifica).
Dopo il primo grado di giudizio e l'appello, la nostra amica decideva quindi di ricorrere in Cassazione, e qui otteneva finalmente ragione: il Tribunale di Bolzano non avrebbe dovuto compensare le spese di lite, né addebitarle il contributo unificato (dettagli del processo sono disponibili all'indirizzo www.consumer.bz.it).
Al di là del caso specifico, ci si deve interrogare su un principio fondamentale: secondo le norme vigenti, gli enti gestori delle strade non dovrebbero essere obbligati ad agevolare la mobilità delle persone con disabilità, invece che renderla più gravosa? Secondo il CTCU, il Comune di Bolzano non pare averlo fatto. Gravare di ulteriori oneri burocratici persone di per sé svantaggiate non è certamente un bel segnale per i cittadini. La decisione poi di non provvedere all'annullamento in autotutela della sanzione e di costringere l'utente a tutta la trafila dei tre gradi del giudizio, parlano da sé.
“Vi è da sperare che il Comune di Bolzano tragga qualche opportuna conseguenza da questo precedente e che provveda finalmente a rimuovere incomprensibili oneri burocratici agli automobilisti/e con ridotta mobilità a seguito di disabilità” commenta Walther Andreaus, direttore del CTCU.

**Mobile: Roaming all'estero**
**Perché la signora Roberta paga 3 euro al giorno in Austria quando il roaming dovrebbe essere gratuito?**

La signora Roberta ci scrive: “Di recente sono stata ad Innsbruck diverse volte. Quando ho controllato il mio credito residuo, ho notato che mi sono stati addebitati 3 euro per servizi all'estero ogni volta che mi ci sono recata. Pensavo che il roaming fosse ormai gratuito? Com'è possibile che accada ancora una cosa del genere?"
Gli operatori di rete mobile offrono ai loro clienti pacchetti internazionali “pre vincolati" al prezzo che varia dai 2 ai 6 euro circa per giorno di utilizzo. Questi contengono, analogamente ai contratti molto

diffusi per le chiamate nazionali, un certo numero di minuti di chiamata e/o SMS e/o dati. L'importo è dovuto al primo utilizzo del telefono all'estero. L'attivazione dei pacchetti è stata annunciata da relative comunicazioni, ma queste, a seconda del caso, possono essere state fatte anche anni addietro, cadendo quindi nel dimenticatoio.
Il problema è che invece di addebitare le singole chiamate, gli SMS o le brevi connessioni Internet al prezzo nazionale, si deve pagare l'intero importo del pacchetto.
Il nostro consiglio: tramite l'applicazione del gestore, potete verficare all'area personale o al servizio clienti del gestore se questi “pacchetti esteri" siano o meno attivi e, se necessario, disattivarli. La signora Roberta può presentare reclamo per le somme addebitate, anche se, nel suo caso (come purtroppo spesso accade nel campo della telefonia) la spesa per i reclamo può risultare superiore rispetto alla somma contestata (12 Euro).

**Clamorosa sentenza della Corte di Appello di Bolzano per due risparmiatori ultranovantenni**

Lo scorso 13 aprile è stata depositata un'importante sentenza della Corte di Appello di Bolzano, in materia di investimenti finanziari. Si tratta del caso di due risparmiatori ultranovantenni rappresentati e difesi dall’Avv. Prof. Massimo Cerniglia consulente del CTCU, che nel 2014 avevano convenuto in giudizio la Banca Popolare dell’Alto Adige davanti il Tribunale di Bolzano, chiedendo che venisse condannata a restituire oltre 120.000 euro che gli stessi avevano investito, anni prima, in bond della Lehman-Brothers.
Secondo i risparmiatori, infatti, la Banca aveva fatto concentrare tutti i loro risparmi in un solo titolo senza alcuna diversificazione di investimento, accentuandone così immotivatamente il rischio. Il Tribunale di Bolzano, con la prima sentenza del 2017, non aveva accolto le richieste dei risparmiatori, condannandoli anche alle spese legali.
I risparmiatori non si sono dati per vinti, e hanno quindi proposto appello.
In meno di un anno e mezzo la Corte di Appello di Bolzano ha definito il giudizio ed ha condannato la Banca al risarcimento dei danni in favore dei risparmiatori e degli eredi, oltre alle spese legali del primo grado di giudizio e dell’appello, riconoscendo che la Banca aveva errato palesemente nel far investire ai risparmiatori tutti i lori risparmi in un solo titolo, aumentando così il rischio dell'investimento. La diversificazione del portafoglio titoli quale sistema di riduzione del rischio connesso a qualsiasi tipo di investimento finanziario è un principio che vale per tutti gli investitori, persino per quelli che abbiano una costante propensione ad investimneti di tipo speculativo.
La sentenza dimostra inoltre che i risparmiatori non devono scoraggiarsi quando le loro ragioni non vengono accolte in una prima fase processuale e laddove le stesse ragioni abbiano solido fondamento è buona cosa decidere di ricorrere in appello ed eventualmente anche in Cassazione, in quanto la Giurisdizione non è unica, ma composita.

**Nuove regole per chi intende acquistare una casa in costruzione**
**Dal 16 marzo 2019 valgono nuove regole per i contratti di compravendita**

Dal 16 marzo scorso, chi intenda sottoscrivere un contratto preliminare di acquisto di una casa in costruzione da ditta costruttrice, per la quale non sia stato ancora rilasciato il certificato di abitabilità, deve necessariamente rivolgersi ad un notaio.
Il D.Lgs 14/2019 ha previsto che il preliminare è valido anche se redatto nella forma della scrittura privata autenticata, la cui sottoscrizione può essere autenticata anche da un notaio austriaco (che però non esegue il controllo sostanziale del contenuto dell'atto).
Ribadiamo che la norma è imperativa e quindi la sua violazione comporta la nullità del contratto stesso.
Inoltre il Codice della crisi d'impresa e dell'insolvenza ha introdotto alcune restrizioni su fideiussione e garanzia assicurativa che il costruttore deve rilasciare al futuro acquirente, come già statuito dal D.lgs.122/2005.

**Ulteriori novità:**

- La fideiussione può essere rilasciata solo da banche oppure assicurazioni.
- La fideiussione dev'essere conforme al modello predisposto dal Ministro della Giustizia.
- Oltre alla fideiussione, il costruttore deve consegnare, al momento del rogito, a pena di nullità, anche una polizza assicurativa decennale a garanzia del risarcimento degli eventuali danni materiali e diretti dell'immobile derivanti da rovina totale o parziale o da gravi difetti costruttivi.
- Il modello di polizza è predisposto dal Ministro dello Sviluppo economico.
- La fideiussione può essere escussa sia nei casi di crisi del costruttore/venditore che nel (nuovo) caso di mancata consegna della polizza assicurativa per la garanzia decennale, al momento del rogito, e il consumatore intenda recedere dal contratto.
- Nei contratti devono essere menzionati gli estremi della fideiussione e della polizza assicurativa.