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 2019

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.

Registro pubblico delle opposizioni
Opposizione alla pubblicità cartacea: attivo il servizio per i cittadini
CTCU: chi non si iscrive rischia di ricevere valanghe di pubblicità

Da maggio 2019 è attivo il servizio gratuito di iscrizione dei cittadini al Registro Pubblico delle Opposizioni, finalizzato a non ricevere più pubblicità cartacea indesiderata agli indirizzi postali presenti negli elenchi telefonici pubblici.
L'estensione dell'ambito di applicazione del Registro alla posta cartacea - stabilita dall'art.1, comma 54, della Legge 4 agosto 2017, n. 124 e regolamentata dal D.P.R. n. 149/2018 - ha equiparato il trattamento per finalità di marketing degli indirizzi postali presenti negli elenchi telefonici pubblici a quello delle relative numerazioni, estendendo l'opt-out telefonico a quello cartaceo. Pertanto in assenza dell'esercizio del diritto di opposizione attraverso il Registro sono consentiti i contatti pubblicitari tramite telefono o posta cartacea.
Il trattamento degli indirizzi postali per fini commerciali rimarrà valido anche a seguito dell'iscrizione nel Registro solo se gli operatori avranno raccolto apposito consenso dell'interessato, secondo la normativa vigente in materia di privacy e in particolare il Regolamento (UE) 2016/679.
Gli utenti già iscritti al servizio per non ricevere la pubblicità telefonica potranno richiedere l'iscrizione per non ricevere nemmeno quella cartacea. L'opposizione può essere espressa mediante quattro modalità disponibili: web, numero verde, email e raccomandata.
Per quanto riguarda l'estensione del servizio a tutti i numeri riservati (cellulari inclusi), stabilita dalla Legge n. 5/2018, è attualmente in corso l'iter di approvazione del Regolamento attuativo, che una volta emanato completerà la riforma del telemarketing, garantendo ai cittadini un maggiore controllo dei

propri dati personali.
Per maggiori informazioni: www.registrodelleopposizioni.it.

La nuova class action per tutti

Il 19 aprile 2019 è entrata in vigore la legge sulla nuova azione di classe (L.31/2019). L'azione collettiva, in Italia meglio conosciuta con il termine americano di “class action”, viene spostata dal Codice del Consumo al Codice di Procedura Civile.
L'aspetto più rilevante di un'azione di classe è che le questioni di fatto e di diritto riguardanti (potenzialmente) una moltitudine di soggetti danneggiati possono essere chiarite in una volta sola, ed in modo uniforme per tutti. Il prerequisito è che si tratti però di diritti omogenei. Il singolo non dovrà quindi dimostrare (integralmente) quali dei suoi diritti soggettivi siano stati lesi; sarà sufficiente dimostrare l'appartenenza alla relativa classe (da cui il termine “class” action).
La procedura previgente non ha funzionato molto bene per i consumatori.
Le azioni possono essere rivolte contro imprese ed enti gestori di servizi pubblici o di pubblica utilità, ma non contro pubbliche amministrazioni. A questa pecca si può tuttavia ovviare, già ora, attraverso la cd. “class action contro la Pubblica Amministrazione”, strumento attualmente ampiamente sottoutilizzato.

Quanto costa il “pane e coperto”?

I ristoranti italiani addebitano spesso un importo per il “pane e coperto” oppure per il “servizio”. La voce compare solitamente alla fine del conto. I costi si riferiscono al pane servito, all’uso di tovaglia, tovaglioli, stoviglie e posate e al servizio. Per il coperto l’importo è normalmente compreso tra 1,50 e 2 euro a persona; per il servizio talora tra il 10 e il 20 per cento del totale. Il supplemento per il “pane e coperto” fu introdotto nel medioevo per i clienti che consumavano nelle locande il cibo che portavano con sé. Con il supplemento per il servizio, in epoche passate, si pagava il salario a camerieri e cameriere.
Ma questi costi sono, al giorno d'oggi, ancora giustificati? Oggi il personale viene pur sempre assunto e pagato sulla base di un contratto di lavoro. Inoltre i ristoranti fanno sempre più spesso ricorso a tovaglie e tovaglioli di carta “usa e getta” e non più a quelli di stoffa.
“In realtà i supplementi per pane, coperto e servizio non sono vietati, in quanto non esiste una normativa nazionale in materia”, spiega Silke Raffeiner, nutrizionista del Centro Tutela Consumatori Utenti. “È solo prescritto che i costi di coperto e/o servizio siano espressamente indicati nel listino prezzi o nel menu, se vengono applicati”. Singoli Comuni o Regioni hanno stabilito regole proprie. Ad esempio, nel Lazio è ammesso l’addebito di costi per il servizio, ma non per il coperto. Per eventuali denunce relative all’applicazione di supplementi illeciti è competente la polizia municipale. In caso di dubbi è consigliabile chiedere, ancor prima di ordinare il pasto, se pane, coperto e servizio siano inclusi oppure quali supplementi comportino.

Il consumo reale delle famiglie in Alto Adige in calo del 2,7% nel 2018

Su base annua, si spendono tuttavia oltre 9mila euro in più rispetto alla media nazionale
Il CTCU: il libretto contabile aiuta!

L'ISTAT ha da poco pubblicato i dati relativi ai consumi delle famiglie: nel 2018 le famiglie altoatesine hanno speso 3.324 euro al mese per alimentari, casa, mobilità ecc. La metà delle famiglie spende più di 2.938 euro al mese per i consumi (spesa mediana).
Rispetto al 2017, la spesa media "reale" ha subito un calo del 2,7%. Se non fosse per l'inflazione, lievemente più alta a Bolzano, potremmo parlare di situazione stabile. La media italiana si attesta a 2.571 euro, e quindi i consumatori altoatesini spendono 753 euro in più al mese (+29%): ciò significa 9.036 euro di spesa in più all'anno!
Rispetto al 2017, si registra tuttavia una contrazione dei consumi delle famiglie altoatesine, in particolare, in relazione alle voci "trasporto" (-67 euro al mese) e "alimenti" (-50 euro al mese). Le spese relative alla voce "abitare, acqua, elettricità, gas e altri combustibili" sono invece aumentate di 107 euro al mese. Anche le spese per "altri beni e servizi" sono cresciute di 19 euro al mese.
La riduzione dei consumi sarebbe ancora più marcata, se non fosse che gli affitti figurativi sono saliti, di 167 euro, a 881 euro. Questi affitti rientrano nel costosissimo capitolo "abitare", il quale da solo equivale a ben il 39% delle spese totali delle famiglie altoatesine, e che è causa indiscussa del prosciugamento del portafoglio delle stesse.

Controllare le spese servendosi del libretto contabile

Chi desideri tenere sotto controllo l'evoluzione delle proprie finanze, farebbe bene a registrare nero su bianco, mese per mese, le entrate e le uscite del proprio bilancio familiare. A tale scopo si può utilizzare il cd. libretto contabile online del CTCU, il quale consente all'utilizzatore di poter tenere un quadro completo del proprio bilancio finanziario o della propria famiglia, e di adottare rapide contromisure nel caso il conto dovesse andare "in rosso".
Sono già parecchi gli utilizzatori del nostro libretto, che può contare, ad oggi, su una platea di quasi 15.000 utenti.
A grande richiesta, abbiamo dotato il libretto anche di una versione mobile tramite app per smartphone (Android e iOS). L'applicazione è il complemento "mobile" del libretto contabile (gratuito e anonimo): attraverso essa è possibile inserire facilmente nel libretto ogni spesa, appena questa è stata sostenuta. Per registrarsi basta collegarsi al sito www.contiincasa.centroconsumatori.it e, in caso, scaricare l'app da PlayStore oppure dall'AppStore.

Giornata mondiale della sicurezza alimentare: l'igiene inizia in cucina
I consigli del CTCU

Il 7 giugno è la giornata dedicata alla sicurezza del nostro cibo. Le Nazioni Unite hanno infatti proclamato tale data quale Giornata mondiale per la sicurezza alimentare. Il CTCU fornisce alcuni utili consigli per una buona igiene in cucina.
Gli alimenti contaminati e avariati rappresentano un rischio elevato per la salute umana. Batteri, virus, parassiti o sostanze chimiche possono causare numerose malattie e sono responsabili della morte di

diverse centinaia di migliaia di persone in tutto il mondo, ogni anno. La Giornata mondiale per la sicurezza alimentare (World Food Safety Day), proclamata dalle Nazioni Unite, mette in evidenza questa minaccia spesso invisibile e le sue conseguenze per la salute umana.
Nell'industria e nel commercio alimentare, nella gastronomia e nelle mense, l'igiene deve costituire chiaramente una priorità assoluta. Ma anche nelle nostre cucine è importante che il cibo preparato sia igienicamente perfetto e innocuo per la salute. Alcuni componenti della famiglia, quali neonati, bambini, anziani nonché le persone con patologie in atto, hanno un sistema immunitario debole oppure non completamente sviluppato e sono quindi più esposti a infezioni.

Alcune precauzioni per una buona igiene in cucina

- Prima di cucinare, lavarsi sempre accuratamente le mani con acqua calda e sapone e asciugarle con un panno pulito. Soprattutto dopo il contatto con cibi crudi, rifiuti e animali, nonché dopo essere andati in bagno, le mani devono essere sempre lavate.
- Utilizzare sempre taglieri e utensili da cucina puliti.
- Lavare sempre accuratamente frutta, verdura ed erbe fresche sotto l'acqua corrente.
- Lavorare sempre gli alimenti crudi (carne, pesce, uova, latte crudo, verdura, frutta, erbe aromatiche) separatamente dagli ingredienti già cotti, per evitare la trasmissione di germi per contatto.

Ulteriori consigli li trovate su www.centroconsumatori.it.

Salvataggio Alitalia con gli oneri di sistema
Il CTCU: bollette già troppo care e in Alto Adige si consuma anche molta corrente - I politici locali intervengano per evitare la beffa!

Pare che il Governo abbia intenzione di mettere le mani nelle tasche dei consumatori (del settore elettrico) per salvare Alitalia. Gli articoli 37 e 50 del cd. decreto Crescita prevedono, infatti, la possibilità di utilizzare 650 milioni di euro presenti sui conti della CSEA (Cassa per i servizi energetici ed ambientali) per la copertura finanziaria della misura in favore della continuità del servizio della compagnia aerea Alitalia.
L'ARERA (l'Autorità per il settore elettrico) ha raccomandato al Governo di evitare il ricorso a misure che dispongano il trasferimento diretto al Bilancio dello Stato di risorse provenienti dalla tariffa elettrica e gas, al fine di scongiurare effetti negative su famiglie e imprese.
Anche il CTCU esprime la sua preoccupazione e richiede che i parlamentari eletti in Trentino Alto Adige si attivino affinché, in sede di conversione del decreto, la norma venga modificata .
Walther Andreaus, Direttore del CTCU, sintetizza: “Già abbiamo le tariffe elettriche fra le più care d'Europa; in Alto Adige le famiglie spendono ancora di più in relazione alla maggior energia consumata rispetto ad altre parti del Paese e quindi, alla fine, la misura paventata potrebbe portare ad esborsi ancora maggior per i consumatori e le famiglie altoatesine. La cosa va evitata assolutamente. Diciamo no alla misura messa in atto dal Governo: il denaro per salvare la disastrata compagnia aerea lo si trovi casomai altrove, ma non con i soldi degli utenti elettrici!”

Shopping online: quale futuro?
Hobby e vacanze i settori più gettonati.
Per i reclami c'è Conciliareonline.it

Il mercato dell'e-commerce ha raggiunto anche in Italia volumi d'acquisto importanti, generando nel corso del 2018 un fatturato di ben 41,5 miliardi di Euro. Un trend in costante e inarrestabile crescita (+18% rispetto al 2017), che interessa ormai una larga parte della popolazione. Si stima infatti che i consumatori online in Italia si attestino ad oggi intorno ai 38 milioni, cifra destinata ad aumentare nei prossimi anni sino a 41 milioni entro il 2023.
Gli acquisti vengono ormai fatti, molto spesso, anche in mobilità, in Italia molto più che nel resto d'Europa: l'85% degli shopper online italiani dichiara infatti di fare acquisti attraverso il proprio smartphone, il che ha determinato una crescita di questa modalità di acquisto del 34% nel 2018.
I settori nei quali gli italiani sono più inclini a fare i propri acquisti online sono innanzitutto quelli che coinvolgono le vacanze e i loro hobby: infatti il 28% del fatturato dell'e-commerce viene speso nel settore del turismo ed il 41,3% in quello del tempo libero.
Le categorie per cui è atteso un grande aumento sono quella dell'alimentare (+27%) nonché quella per la casa e l'arredamento (+29%, fonte: report “e-commerce in Italia 2019”).
Non sempre però fila tutto liscio per il consumatore una volta effettuato il proprio acquisto online. Con il moltiplicarsi degli acquisti online si moltiplicano, infatti, anche i casi di reclamo degli acquirenti.
Molte sono infatti le problematiche che possono presentarsi per il consumatore dopo aver completato il proprio ordine on line.
Una possibilità in più per il consumatore che sia incappato in qualche intoppo con i propri acquisti online è l'Organismo di conciliazione "Conciliareonline.it". La procedura, oltre a poter essere condotta interamente online, è totalmente gratuita.