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 marzo/aprile 2021

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

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti - supplemento al n. 17/24

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.

Cashback e lotteria degli scontrini
Somiglianze e differenze

La lotteria degli scontrini è partita ufficialmente dal 1° febbraio scorso e il CTCU ha già ricevuto molte richieste di consumatori che vogliono sapere quale sia la differenza tra **cashback** e **lotteria degli scontrini**.

Con il cashback, per ogni pagamento effettuato senza l'uso di contante, si riceve un rimborso in denaro. Questo avviene solo se si effettuano però almeno 50 transazioni in sei mesi. Per ogni transazione si riceve il 10% (massimo 15 euro), e l'importo massimo rimborsato a semestre è di 150 euro.

Con la lotteria degli scontrini si riceve invece per ogni euro sullo scontrino (anche qui pagamenti senza contante) un biglietto virtuale, fino a un massimo di 1.000 per ricevuta, che servono per partecipare alle varie estrazioni (settimanale, mensile e annuale).
Il rimborso del cashback è quindi assicurato se vengono soddisfati i requisiti.
I premi della lotteria invece devono essere vinti.

Ciò che le due iniziative hanno in comune è che sono misure lanciate per combattere l'evasione fiscale. Bisogna essere maggiorenni, residenti in Italia e fare gli acquisti come consumatori privati (no quindi ad acquisti fatti per attività commerciale o da parte di liberi professionisti). Sono validi solo i pagamenti effettuati nei locali commerciali; il commercio online è escluso.
La lotteria esclude anche quei pagamenti per cui è prevista una detrazione fiscale e sullo scontrino

viene riportato il codice fiscale.

Informazioni dettagliate su come registrarsi ad entrambi i programmi si possono trovare su: https://www.consumer.bz.it/it

Pagamenti cashback mancanti: il nuovo portale per i reclami
Il CTCU: ecco come reclamare in caso di errori

Numerosi sono stati i reclami di consumatori giunti al CTCU, in merito alla mancata registrazione di alcuni pagamenti sull'apposita app "IO".

Ora Consap ha messo a disposizione un portale dedicato ai reclami, disponibile qui: https://reclamicashback.consap.it/reclamiprivate/faces
Il sito riporta in modo dettagliato tutte le modalità e i termini da tenere in considerazione. Si potranno fare reclami per mancato o inesatto accredito entro 120 giorni dalla chiusura dei diversi periodi di pagamento.

Ulteriori informazioni sono disponibili sul nostro sito, al link: https://www.consumer.bz.it/it/programma-cashback-cosa-come-quando

Mangiare bene lavorando in home office

Il metodo più efficace è quello di pianificare lo svolgimento della giornata. I pasti principali, come anche gli spuntini o la pausa caffè, dovrebbero essere programmati in modo tale da potersi prendere effettivamente tutto il tempo necessario per mangiare e bere con calma.

Molte delle persone che lavorano in home office fanno meno movimento, e dovrebbero pertanto prediligere un'alimentazione povera di calorie, che allo stesso tempo, però, sia in grado di saziare a lungo: verdura e frutta, alcune crude e altre cotte, costituiscono la base di questo tipo di pasti. Gli alimenti ricchi di proteine come i legumi, il formaggio le uova (ogni tanto) assicurano sazietà per lungo tempo. Gli oli vegetali di alta qualità forniscono al corpo acidi grassi insaturi vitali.

Preparare sistematicamente una volta a settimana tutti i pasti (meal prepping) della settimana, aiuta a risparmiare il tempo utilizzato quotidianamente in cucina. Se si cucina una quantità maggiore di un alimento una volta a settimana, si può risparmiare tempo e usarlo come base nella preparazione di altri pasti. Anche le verdure surgelate possono essere utili.

È importante bere a sufficienza. La cosa migliore da fare al mattino è preparare un thermos di tè o una caraffa di acqua del rubinetto. Bere regolarmente è importante per mantenere una buona concentrazione.

Anche il tempo per l'attività fisica va pianificato in modo che poi essa venga svolta effettivamente. Peraltro, l'esercizio fisico aiuta il corpo a smaltire gli ormoni dello stress.

Offerte telefonia: minuti illimitati, anzi no!
Attenzioni alle trappole nascoste!

Nei giorni scorsi, in seguito a diverse segnalazioni, i consulenti del CTCU hanno scoperto che un noto gestore telefonico nazionale propone offerte di telefonia mobile con profilo ricaricabile, oltre a traffico dati ed SMS, **anche minuti illimitati**. Tuttavia, andando a leggere le condizioni dell'offerta, si scopre che tale offerta è soggetta a un vincolo.
I minuti sono illimitati, **MA** il traffico uscente deve essere prevalentemente verso l'operatore stesso. Qualora si superi una determinata percentuale di traffico verso altri gestori decade il servizio con minuti illimitati che può essere sospeso, previo preavviso, da parte del gestore.
Ritenendola una pratica commerciale scorretta e ingannevole, il CTCU ha provveduto a segnalare il comportamento dell'operatore all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.
Il CTCU consiglia, ad ogni modo, di leggere sempre con particolare attenzione quanto previsto dai contratti anche per rimando o con specifiche, per il semplice fatto, che quanto comunicato da parte del rivenditore, oppure dall'operatore del call center, non per forza corrisponde alla realtà e a quanto previsto da contratto....*verba volant, scripta manent!* - Un caro vecchio proverbio sempre attuale.
Altri consigli e informazioni disponibili qui: https://www.consumer.bz.it/it/offerte-telefonia-minuti-illimitati-anzi-no

Libretti risparmio di minorenni

I genitori possono prelevare i soldi in qualsiasi momento?

La famiglia F. aveva aperto un libretto di risparmio per la propria figlia subito dopo la sua nascita, in cui tutti i parenti avevano versato regolarmente piccole somme, cosicchè nel tempo sarebbe maturata una bella somma.

Un danno imprevisto alla casa di proprietà ha messo però in difficolta (finanziaria) la famiglia; un aiuto sarebbe quindi potuto derivare derivare dalle somme accantonate sul libretto risparmio della figlia! L'impiegato della banca allo sportello si è però rifiutato di liqudiare il denaro del libretto ai genitori, sostenendo che in questi casi è obbligatorio richiedere un'autorizzazione al giudice tutelare.

La famiglia F., sconcertata, ha quindi chiesto consiglio al CTCU.
Le informazioni del bancario erano purtroppo corrette. Nel caso di libretti risparmio nominativi intestati a minori, i genitori possono effettuare solo depositi ma non prelevamenti. Solo il titolare del libretto, cioè il bambino, al raggiungimento della sua maggiore età ha infatti il diritto di prelevare le somme dal libretto. A meno che, appunto non venga chiesta un'autorizzazione specifica al giudice tutelare. Un modo alternativo per mettere da parte dei risparmi per i figli minorenni, garantendo comunque

l'accesso del denaro ai genitori, è un conto deposito poco costoso; va però intestato agli stessi genitori.

Giornata Informativa Conciliareonline.it

Il CTCU, in collaborazione con la Camera di Commercio di Bolzano, ha recentemente presentato il servizio di conciliazione alle aziende altoatesine in un incontro online.

Conciliareonline.it è l'organismo ODR di conciliazione del CTCU dedicato all'e-commerce. Un servizio gratuito per i consumatori, ma anche per le imprese altoatesine che hanno uno shop online, che consente la risoluzione alternativa delle controversie sorte nella vendita online di beni e servizi.
Il servizio ODR (online dispute resolution) è previsto dal legislatore europeo. Gli shop online hanno l'obbligo di fornire informazioni riguardo alla possibilità di fruire di questo servizio.

Ulteriori informazioni all'indirizzo www.conciliareonline.it

A cosa occorre prestare attenzione quando si usano padelle antiaderenti?

Le padelle antiaderenti sono rivestite da uno speciale strato in politetrafluoroetilene (PTFE), noto anche come teflon, che impedisce agli alimenti di attaccarsi al fondo.

Una volta che questo rivestimento si graffia ed entra in contatto con acidi alimentari, rilascia particelle di materiale sintetico considerate innocue per la salute, ma che provocano la perdita delle proprietà antiaderenti. Al di sopra di una temperatura di 260°C il teflon rilascia vapori tossici, tra cui composti di fluoro. L'imbrunimento del rivestimento indica che la padella è stata surriscaldata.

Perché le padelle antiaderenti durino di più, si consiglia di utilizzare soltanto utensili da cucina in legno, silicone o plastica e di lavarle a mano con acqua calda, detersivo e solo con il lato morbido della spugna per piatti. Le padelle in teflon vanno scaldate a non più di 200°C, ossia a fiamma medio-bassa. Non vanno dimenticate sul fuoco vuote per più di tre minuti e non vanno utilizzate in forno. Per la cottura di cibi che richiedono temperature elevate, come le patate arrosto o le bistecche, si dovrebbe prediligere una padella in ghisa o in acciaio inossidabile non rivestita.

Istituto bancario risarcisce 5.000 euro, sottratti a seguito di una truffa online
L'ABF, dopo il ricorso del CTCU, decide a favore del cliente

Willy (nome di fantasia) si era accorto di un'operazione non autorizzata di ben 5.000 euro sulla propria app dell'online-banking; ovviamente non aveva fatto lui l'operazione.

I consulenti del CTCU hanno esaminato il caso, accertando che l'operazione non riconosciuta riguardava un bonifico effettuato con addebito della carta di debito (bancomat) del cliente.

Dopo un tentativo, vano, di reperire altre informazioni presso la banca, i consulenti del CTCU hanno quindi deciso di sottoporre la questione con ricorso al cd. Arbitro Bancario Finanziario (A.B.F.)

Dopo alcuni mesi, l'Arbitro ha emesso la propria decisione favorevole per il consumatore. Nel caso in cui un'operazione di pagamento venga eseguita attraverso un canale da remoto (quindi per telefono, home-banking, app...), la direttiva PSD2 prevede una cd. "autenticazione forte", cioè un'autenticazione a più fattori di chi effettua il pagamento. Nel caso specifico, solo la procedura offerta dall'intermediario per utilizzare i servizi di pagamento era stata autorizzata con un'autenticazione forte, mentre per l'esecuzione della singola operazione di pagamento di 5.000 euro era stata utilizzata unicamente una cd. password "statica". Siccome però la direttiva PSD2 prevede un'identificazione a due fattori, l'ABF ha disposto che l'istituto dovesse restituire al cliente l'intera somma dell'operazione.

Frutta e verdura – 5 volte al giorno: come si fa?

Il 2021 è l'anno internazionale della frutta e della verdura, come annunciato dalle Nazioni Unite.
Per salvaguardare la salute e prevenire malattie causate dall'alimentazione, si consiglia di mangiare quotidianamente cinque porzioni di frutta e verdura ("5 volte al giorno").

Come si fa a mettere in pratica nel quotidiano il "5 volte al giorno"?
"Una porzione di verdura o di frutta è definita come la quantità che sta in una mano: una mela di medie dimensioni, per esempio, o un piccolo cavolo rapa", spiega Silke Raffeiner, nutrizionista presso il CTCU. Per la frutta di piccole dimensioni come i frutti di bosco o per le verdure voluminose come la lattuga, una porzione è costituita da entrambe le mani accostate l'una all'altra.

Si consigliano due porzioni di frutta e tre porzioni di verdura al giorno.

Una buona giornata inizia con una colazione nutriente e variopinta. Il muesli, il porridge di cereali freschi, i fiocchi d'avena ammollati il giorno prima, o il porridge cotto si abbinano molto bene con la frutta fresca. Frutta e verdura sono anche ottimi su pane integrale con crema di formaggio oppure ricotta. Chi storce il naso alla vista di frutta e verdura, potrebbe prediligere un frullato di frutta o verdura fresche, il cosiddetto „smoothie". La merenda mattutina può essere arricchita con della verdura: sono piacevoli da sgranocchiare, ad esempio, le carote o il cavolo rapa tagliati a striscioline. A pranzo è consigliabile fare un gustoso pasto a base di verdure oppure le verdure possono essere gustate come accompagnamento del piatto principale. Nel pomeriggio ci si può concedere della frutta di stagione. Le verdure crude o cotte possono arricchire anche la cena.

Cambio di regali durante il lockdown?
Non tutti gli acquisti danno diritto a un cambio merce!

Gustav ci scrive: "Qualche mese fa, mia madre ha comprato un regalo per mia figlia in un noto negozio di giocattoli. Tuttavia, non abbiamo ricevuto il regalo subito ma dopo tanto tempo a causa del

Coronavirs. Mia figlia non ha apprezzato il regalo, così ho chiesto a mia madre la ricevuta per poterlo andare a cambiare, ma quando ho contattato il negozio per cambiare il regalo, il negozio mi ha risposto che dopo 3 mesi non possono più cambiarlo! Ora la mia domanda è: come vengono gestiti i cambi di merce, c'è una nuova "legge"? Naturalmente il negozio non è da biasimare per via del lockdown, ma nemmeno io!".

Fondamentalmente, un negoziante non è obbligato a cambiare un articolo che non manifesti dei difetti. Se lo fa comunque, è senz‘altro un gesto di cordialità verso il cliente, e a qualsiasi condizione (solo entro 10 giorni, solo imballaggio originale, ...), desiderato.

La situazione è diversa per gli acquisti online, le vendita a distanza o per le vendita a domicilio. Qui si hanno 14 giorni di calendario a disposizione per recedere dal contratto d'acquisto (cd. ripensamento) senza dare alcuna motivazione, il che rende superfluo un cambio di prodotto.