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 gennaio/febbraio 2022

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

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti - supplemento al n. 01/08

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.

Le "video pillole" del CTCU
I consulenti del CTCU informano sui diritti e sulle questioni più ricorrenti in tema di tutela del consumatore

Seppur vero che un consumatore informato, consapevole e sicuro dei propri diritti è un consumatore tutelato, non sempre è così facile conoscere a fondo i propri diritti e soprattutto sapere come farli valere in caso di necessità.

„Prevenire è meglio che curare", pertanto il CTCU ha deciso di accorciare le distanze tra domanda e risposta. In che modo? Mettendo a disposizione dei consumatori dei **brevi video informativi** e delle **video animazioni**, in cui i consulenti del CTCU spiegano come ci si può muovere e tutelare nei diversi ambiti legati al consumo.

Le informazioni riportate nei **20 video informativi** e nelle **10 video animazioni** sono intellegibili e affrontano diverse aree tematiche, tra le altre, la telefonia, il settore immobiliare, il commercio online e le assicurazioni.

I video sono disponibili sul canale YouTube del CTCU al seguente link:
https://www.youtube.com/vzsctcu

Questi video sono stati realizzati grazie al sostegno della Provincia Autonoma di Bolzano, con i fondi del Ministero dello sviluppo economico (Riparto 2020).

Quali saranno le tendenze alimentari del futuro?

Ogni anno il *Zukunftsinstitut* (Istituto tedesco che studia le tendenze future) pubblica il *Food Report*, un quadro d'insieme delle future tendenze nel campo della nutrizione e del cambiamento della cultura alimentare.

Nel rapporto per il 2022, la nutrizionista austriaca Hanni Rützler ha analizzato gli effetti che la pandemia di COVID-19 ha esercitato sulla cultura alimentare.

"La pandemia ha fatto emergere la salute come valore, e con essa l'importanza di un ambiente sano", puntualizza Silke Raffeiner, nutrizionista presso il CTCU. "C'è più richiesta di alimenti di produzione locale e i pasti consumati in compagnia hanno assunto maggior significato. Valori etici, sociali ed ecologici, come la tutela dell'ambiente o il benessere degli animali, stanno acquisendo un'importanza sempre maggiore per le persone". Fatto non meno importante, la pandemia ha incentivato l'utilizzo di canali digitali nell'industria alimentare.

Cresce la tendenza a coltivare localmente piante precedentemente percepite come esotiche: lo zenzero e la curcuma di provenienza austriaca ne sono due esempi. Ciò è reso possibile, tra l'altro, da nuove tecnologie quali il *vertical farming* e l'acquaponica.

La cucina vegetariana e quella vegana sono sempre più apprezzate anche nella gastronomia. La Guida Michelin sta già assegnando delle stelle verdi per la consapevolezza nei confronti della natura e dell'ambiente nella gastronomia.

La lotta contro le fastidiose chiamate pubblicitarie

Tariffe telefoniche fantastiche, premi assicurativi imbattibili, opportunità di investimento interessanti, prezzi scandalosamente bassi per luce e gas o estrazioni a premi. Chi non conosce le più svariate tipologie di chiamate pubblicitarie che ci assillano ogni giorno e che ci fanno perdere anche un mucchio di tempo? Nel peggiore dei casi, vengono comunicati anche dati personali e si concludono contratti dai quali, ricordiamo però, si può recedere per iscritto entro 14 giorni.

Come primo approccio alla soluzione del problema, nel 2010 era stata creata una base legale, secondo la quale i consumatori non potevano più essere contattati per chiamate pubblicitarie. Si tratta del cd. Registro Pubblico delle Opposizioni (la cd. *Robinson List*), che finora ha fornito almeno in parte un rimedio, ma non è stato in grado di risolvere in toto il problema.

Novità nel 2022: invalidità consensi forniti e blocco chiamate pubblicitarie
Di recente sono state introdotte significativa e importanti novità a riguardo (DL. 139/2021, convertito nella legge n.205/2021). Attraverso l'iscrizione nel Registro delle opposizioni (http://www.registrodelleopposizioni.it/it), vengono meno tutti i consensi che un consumatore aveva in precedenza rilasciato ad un impresa. Questo vale in particolare anche per le chiamate automatiche, che vengono fatte da una macchina anziché da una persona.

Come anticipato dal Viceministro dello Sviluppo Economico Gilberto Picchetto, verosimilmente entro già fine gennaio 2022, verrà presa una decisione anche in merito al possibile blocco dei numeri di cellulare per le chiamate pubblicitarie.

Tale norma dovrebbe chiudere il cerchio ed aprire, si spera, la strada ad una protezione aggiuntiva per i consumatori contro le chiamate indesiderate di marketing e pubblicità.

Saldi - Cosa deve esserci scritto sullo scontrino?

La signora Marianna ci scrive: "Ho comprato una serie di prodotti scontati in saldo in un negozio di Merano. Lo sconto non era riportato sullo scontrino, ma sulle rispettive etichette sì. I rivenditori non sono obbligati a riportare la riduzione del prezzo nello scontrino?"

Nelle svendite, le etichette dei prezzi devono indicare tre informazioni: il **prezzo di vendita precedente**, lo **sconto in percentuale** e il **nuovo prezzo di vendita**; sullo **scontrino** invece viene **indicato solo il prezzo** che è stato **effettivamente pagato.**

Anche per i saldi vale quanto segue: **conservate con cura la ricevuta o la fattura.** Sono importanti per eventuali reclami o per denunciare un sinistro, per esempio alla compagnia di assicurazione della casa. Inoltre, la ricevuta di pagamento è anche alla base di molti diritti dei consumatori, come il diritto di garanzia.

Importante: **anche in caso di acquisto di un prodotto in svendita, avete diritto a beni che siano privi di difetti e che abbiano le caratteristiche promesse.** Se un articolo viene venduto a meno, perché leggermente sporco o per una sfumatura di colore nella fodera, anche questo deve essere indicato.

Il periodo di reclamo dei difetti è di 2 anni dalla data di acquisto. Durante i primi 12 mesi, spetta al commerciante provare che il difetto non esisteva già al momento dell'acquisto. Come rimedi per i difetti, il Codice del Consumo elenca la riparazione, la sostituzione, una riduzione adeguata del prezzo o,

infine, la risoluzione del contratto.

L’azione collettiva del CTCU nei confronti di Volkswagen

Il 22 febbraio l’udienza al Tribunale Regionale Superiore di Braunschweig (D)
Approfittate dell'ultima opportunità per registrarvi nel registro digitale dell’azione collettiva!

Il 22 febbraio 2022 si terrà la prima udienza in merito all’azione collettiva del CTCU nei confronti di Volkswagen presso il Tribunale Regionale Superiore di Braunschweig, in Germania.

L’azione collettiva del CTCU ha lo scopo di chiarire se e a quali condizioni i consumatori italiani, che avevano acquistato veicoli VW, Audi, Skoda e Seat aventi un motore EA189, abbiano diritto ad un risarcimento. I giudici dovranno anche determinare se la rivendicazione dei diritti ricade nel diritto italiano o in quello tedesco.

"La data della prima udienza è importante, poiché in tale data verrà chiuso anche il registro telematico della causa", riassume la direttrice del CTCU Gunde Bauhofer. "Chiunque guidi o abbia guidato un veicolo delle suddette marche colpite dallo scandalo diesel ha ancora qualche settimana di tempo per registrarsi e partecipare all’azione collettiva.”

Il termine ultimo per la registrazione e la partecipazione all’azione collettiva è il 21/02/2022!

Cos'è il lievito madre?

Il lievito madre (lievito naturale o pasta acida naturale) è un impasto leggermente acido fatto con farina di grano o di farro finemente macinata e acqua. In tale composto, a temperatura ambiente si sviluppano spontaneamente batteri lattici, altri tipi di batteri e funghi del lievito in un equilibrio naturale e variabile. La produzione del lievito naturale richiede tempo e pazienza, perché ogni „tot“ giorni l'impasto deve essere "rinfrescato": se ne toglie una parte e vi si aggiungono farina e acqua.

Il lievito naturale viene utilizzato da secoli per produrre pane e altri alimenti o cibi a base di un impasto lievitato. "Quando si aggiunge del lievito naturale a un impasto, i microorganismi in esso contenuti “digeriscono” una parte dei carboidrati presenti nella farina e si moltiplicano", spiega Silke Raffeiner. "In questo modo si genera anidride carbonica in forma gassosa, che rende morbido l'impasto, aumentandone il volume. Inoltre, si formano anche aromi, vitamine, antiossidanti e composti proteici".

Per impasti con lievito naturale puro (secco), un produttore altoatesino raccomanda un tempo di lievitazione di 14 ore. In alcuni prodotti viene aggiunto anche un po' di lievito secco convenzionale, di modo che il tempo di lievitazione si accorci a circa due ore.

Coronavirus: prima udienza contro Dolomiti Superski per mancati rimborsi degli skipass stagionali
Il CTCU ai consumatori: è ora di inviare i reclami!

Il 26 gennaio si è tenuta davanti al Giudice di Pace di Bolzano la prima udienza in merito alla questione dei rimborsi negati per gli skipass stagionali.

Come è noto (https://www.consumer.bz.it/it/coronavirus-dolomiti-superski-nega-i-rimborsi-agli-sciatori), con i tentativi fatti per cercare di addivenire ad un accordo conciliativo, non è stato possibile trovare una soluzione condivisa con Dolomiti Superski. Per tale motivo il CTCU ha quindi deciso di sostenere un'azione pilota per il riconoscimento dei rimborsi negati.

La prossima udienza è prevista per aprile 2022. In attesa di ulteriori sviluppi, consigliamo a chiunque abbia acquistato nelle ultime due, passate stagioni un abbonamento Dolomiti Superski, senza averlo potuto utilizzare, e non sia nemmeno interessato ad utilizzarlo nell'attuale stagione, di inviare un reclamo a Dolomiti Superski e al Consorzio presso il quale ha acquistato l'abbonamento, chiedendo il rimborso del prezzo relativo ai servizi non utilizzati (lettera tipo e informazioni disponibili presso il CTCU, tel. 0471-975597 / info@centroconsumatori.it).

Riscaldamento centralizzato a gas nei condomini
Il CTCU: si può richiedere il bonus sociale anche per queste forniture!

Anche in Alto Adige sono presenti numerose forniture centralizzate di gas naturale, per le quali è attivo un unico contratto di fornitura, in genere a nome del condominio, anche se ad usufruirne sono una pluralità di condomini.

Sono numerose le famiglie che hanno diritto al cd. bonus gas (per i dettagli vedasi il seguente link: https://www.arera.it/it/consumatori/gas/bonusgas_ec.htm#). Come senz'altro noto, dal 1° gennaio dello scorso anno, i bonus sociali diretti – cioè quelli collegati direttamente ad un'utenza energia o gas - vengono erogati in automatico, quindi senza più alcun bisogno di presentare apposita richiesta al Comune o ai CAF. L'unico incombente a carico degli interessati è quello di dover presentare l'apposita Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) – in genere agli inizi di ciascun anno solare - la quale consente all'INPS di attestare il possesso dei requisiti per l'ottenimento del o dei bonus.

Nelle ultime settimane molte famiglie e utenti stanno ricevendo una comunicazione dallo “Sportello per il consumatore - Energia e ambiente”, in cui viene specificato che pur avendo l'interessato i requisiti per ottenere il bonus gas, al sistema “non risulta alcun contratto di fornitura di gas naturale intestato ad uno dei componenti del suo nucleo familiare ISEE”. L'interessato (il dichiarante DSU) viene pertanto invitato a voler comunicare, entro 60 giorni dal ricevimento della comunicazione, attraverso il sito www.portalesportello.it/regunica, il codice Pdr della fornitura centralizzata (condominiale). Il Pdr va richiesto all'amministratore del condominio.

“Invitiamo le persone destinatarie della comunicazione a prestarvi la massima attenzione e, visti anche i tempi ristretti per la registrazione al portale e l'invio del modulo, ad attivarsi prontamente presso l'amministratore del proprio condominio, per farsi dare il numero del Pdr” commenta così Gunde Bauhofer, direttrice del CTCU. “Considerato anche il periodo attuale, caratterizzato da fortissimi aumenti dei prezzi di luce e gas, il poter disporre del bonus gas è senz'altro un valido aiuto per il bilancio famigliare”.

L'ortica, pianta „multitalento“

Tutti gli anni una giuria dell'Associazione tedesca dei naturopati, “Theophrastus”, elegge la pianta medicinale dell'anno. A ricevere questo titolo nel 2022 è stata l'ortica, in quanto pianta estremamente versatile, sia come medicinale, sia in gastronomia.

Nella naturopatia, questa pianta convince per i suoi effetti antiossidanti e antinfiammatori. "L'ortica contiene anche composti minerali come acido silicico, sali di potassio e di calcio, che hanno un effetto diuretico e stimolano il metabolismo, nonché ferro e vitamina C", aggiunge Silke Raffeiner. Principalmente se ne utilizzano le foglie, ma trovano impiego anche i gambi e la radice.

In cucina, l'ortica fresca può essere utilizzata similmente agli spinaci ed è anche adatta alla preparazione di minestre oppure di un pesto. Non si deve temere una sensazione di bruciore in bocca quando la si mangia, poiché il calore distrugge i peli urticanti. Se le foglie d'ortica vengono invece lavorate da crude, dopo averle lavate conviene avvolgerle in un canovaccio e passarci sopra un mattarello.