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 novembre/dicembre 2024

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

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti - supplemento al n. 81/88

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.

Il CTCU presenta il nuovo portale “Espertoconsumatori.info”

Il portale online dedicato ai consumatori con domande e risposte su questioni attuali

Il CTCU presenta ai consumatori il nuovo portale “Espertoconsumatori.info”. Il portale mette a disposizione dei consumatori prime informazioni riguardanti i casi più comuni, risposte a domande frequenti e possibili soluzioni a “problemi-standard”. Si tratta di uno strumento che rende le informazioni ancora più accessibili ai consumatori, accorciando così la distanza tra consulenti e consumatori, e pertanto tra domande e risposte.

Nella vita di tutti i giorni, capita a tutti, di avere a che fare con situazioni in cui, nel corso di un acquisto di beni o servizi, non tutto è andato per il verso giusto: bollette con importi inspiegabilmente elevati oppure la scoperta di vizi nell’immobile acquistato o di recente costruzione sono solo alcuni esempi più noti. Purtroppo non è sempre facile conoscere a fondo i propri diritti di consumatori e soprattutto sapere come farli valere in caso di necessità. A questo proposito, possono essere d’aiuto anche le lettere tipo messe a disposizione dei consumatori nello stesso portale online.

Il nuovo portale fornisce quindi ai consumatori un prezioso aiuto per cercare di risolvere al meglio i problemi di consumo più comuni, e può essere consultato in qualsiasi momento.

Il nuovo portale “Espertoconsumatori.info” è parte del progetto: “Il consumo sostenibile a portata di click”, progetto finanziato dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy (MIMIT) ai sensi del D.M. 6/5/2022 art. 5.

Il portale “Espertoconsumatori.info” è disponibile al seguente link: https://www.espertoconsumatori.info/it

Pratiche commerciali scorrette e clausole vessatorie: l’Antitrust sanziona Star Italia Spa per 2 milioni di euro

Attese infinite per le ristrutturazioni dei bagni, pagate in media 5.000 euro

Il CTCU ha ottenuto la condanna di Star Italia Spa da parte dell’AGCM per pratica commerciale scorretta e aggressiva, e per clausole vessatorie per un importo rispettivamente di un milione e cinquecentomila euro per pratica commerciale scorretta e cinquecentomila euro per clausole vessatorie.

Star Italia Spa si occupa di ristrutturazione bagni, vendite di box doccia e vasche da bagno sul territorio nazionale. L’azienda identifica i potenziali clienti attraverso campagne pubblicitarie sui social oppure sui canali televisivi, per poi stipulare, tramite una rete di agenti diffusi sul territorio, contratti porta a porta per un importo medio di cinquemila Euro.

Nel corso degli ultimi cinque anni, decine di consumatori si sono rivolti al CTCU per chiedere assistenza in merito a casi di reclamo. In particolare, la fattispecie riguardava la mancata esecuzione dei lavori dopo oltre un anno dalla sottoscrizione del contratto e dal pagamento dell’intero importo. Il CTCU, oltre ad aver offerto assistenza e consulenza ai consumatori, ha denunciato tale pratica commerciale all’AGCM.

La denuncia e il successivo provvedimento, oltre alle singole diffide inviate dal CTCU, ha fatto in modo che Star Italia restituisse ai consumatori gli importi pagati, in media circa 5.000 euro a famiglia.

Come proteggere la casa dai furti durante la stagione più buia?
I consigli del CTCU

Con l'inizio della stagione più buia dell’anno aumenta purtroppo anche il rischio di furti nelle abitazioni. Il CTCU fornisce di seguito alcuni utili consigli su come proteggere efficacemente la propria casa da malintenzionati:

- **chiudere sempre bene finestre, porte-finestre dei balconi e porte d'ingresso:** la maggior parte dei ladri si introduce, infatti, nelle abitazioni attraverso finestre e porte-finestre lasciate aperte anche solo parzialmente (es. quelle inclinate), e porte d'ingresso non chiuse a chiave. È consigliabile quindi tenere ben chiuse finestre, porte-finestre e le porte d'ingresso chiuse a chiave, anche quando si è fuori casa solo per poco tempo e soprattutto durante la notte.
- **Evitare di nascondere le chiavi fuori casa:** i nascondigli più comuni per la chiave della porta d'ingresso, come ad esempio sotto lo zerbino o in un vaso di fiori, non sono luoghi poi così sicuri.
- **Mettere in sicurezza gli ingressi secondari:** le porte dei garage e le finestre degli scantinati sono spesso le vie d'accesso preferite dagli scassinatori, in quanto questi ingressi sono spesso nascosti e consentono loro di agire indisturbati. Anche in questo caso valgono le stesse precauzioni degli ambienti abitati, cioè tenere porte e finestre ben chiuse.
- **Non rendere pubblica la vostra assenza:** le foto delle vacanze pubblicate sui social network o altre indicazioni di assenza possono attirare l'attenzione dei ladri. Quando non si è in casa è consigliabile invece simulare la propria presenza, ad esempio utilizzando vecchi interruttori temporizzati oppure tecnologie più moderne per l'accensione automatica delle luci di casa anche in nostra assenza.

Cos'è il cioccolato "bean to bar"?

"Dalla fava alla tavoletta": questa è la traduzione letterale dell'espressione inglese "bean to bar", che sta a indicare che il produttore di cioccolato esegue personalmente tutte le fasi di lavorazione, dalla fermentazione ed essiccazione delle fave di cacao alla tavoletta di cioccolato finita.

La filosofia "bean to bar" è emersa come movimento in opposizione alla produzione industriale del cioccolato. Il concetto corrispondente prevede l'utilizzo delle migliori fave di cacao provenienti da fornitori accuratamente selezionati e da regioni geografiche specifiche per produrre cioccolato di alta qualità con metodi artigianali o almeno in parte, il tutto nel rispetto di aspetti sociali ed ecologici. Per i produttori è quindi importante lavorare con i fornitori di fave di cacao (agricoltori o piccole cooperative) su un piano di parità, garantire retribuzioni e prezzi equi in tutte le fasi, sostenere una coltivazione il più possibile rispettosa dell'ambiente e, a seconda della varietà di cacao e della regione di coltivazione, produrre cioccolato dal gusto unico.

Il cioccolato "bean to bar" (termine inglese "craft chocolate") è solitamente prodotto a mano da piccole aziende e in piccoli lotti.
I produttori di cioccolato industriale iniziano il loro processo produttivo partendo, invece, dallo stadio di produzione della massa di cacao grezza. Vengono così a mancare tutti i passaggi a monte, come la tostatura, la frantumazione, la sbucciatura e la macinazione. Inoltre, le fasi di produzione industriale sono completamente automatizzate. Si producono così grandi quantità di cioccolato dal sapore

sempre invariato, in tempi brevi e a costi contenuti.

Consigli per il risparmio energetico nel periodo natalizio

Durante il periodo d'Avvento, il consumo di energia di molte famiglie raggiunge l'apice dei consumi nel corso dell'anno. Non c'è da stupirsi, visto che questo periodo comporta infatti un **aumento dei consumi di energia per il riscaldamento, l'illuminazione natalizia e la preparazione di dolci e pietanze** caratteristiche di questa stagione.

I consigli del CTCU per risparmiare energia, senza dover rinunciare troppo ai piaceri della stagione:

- **cucinare adottando alcune cautele:** La cottura "a convenzione" o ventilata è generalmente più efficiente di quella statica, cioè a calore superiore e inferiore, in quanto le temperature sono inferiori di circa 20-30 gradi e la cottura può essere effettuata su più livelli contemporaneamente.
- **Illuminazione natalizia:** se non volete rinunciare del tutto all'illuminazione natalizia, potete utilizzare delle luci a LED a risparmio energetico o l'illuminazione a energia solare. Inoltre, si può risparmiare non poco riducendo la durata di accensione delle luci durante il giorno.
- **Riscaldamento e ventilazione:** Per evitare un aumento dei costi di riscaldamento, gli ambienti di casa devono essere scaldati in modo mirato. Abbassando la temperatura ambiente di un grado si può ottenere un risparmio energetico del 6% ca. Per evitare perdite di energia può risultare invece utile arieggiare gli ambienti di casa, producendo delle correnti d'aria per qualche minuto.

Bollette: Enel Energia si rifiuta di rimborsare clienti a cui aveva modificato unilateralmente le condizioni contrattuali, quadruplicando in taluni casi i costi.

Parte una class action

Il noto fornitore energetico Enel Energia si è rifiutato di rimborsare i clienti che avevano subito fra la fine del 2023 e gli inizi del 2024 gravose modifiche unilaterali del prezzo dei loro contratti di fornitura del gas; la vicenda era stata anche sottoposta al vaglio dell'Antitrust che, lo scorso aprile, aveva aperto un'istruttoria a riguardo. Lo affermano le associazioni dei consumatori Adusbef, Assoutenti, Codici, CTCU e Confconsumatori, le quali avevano presentato ad Enel, nelle settimane scorse, una formale proposta di conciliazione, una diffida inibitoria e una serie di proposte per cercare di arrivare ad un accordo in favore degli utenti coinvolti. Inutilmente.

La vicenda riguarda la mancata comunicazione ai consumatori di modifiche delle condizioni tariffarie per la fornitura di gas; la società avrebbe cioé omesso di informare correttamente propri clienti circa i rincari dei prezzi in bolletta, con la conseguenza che nel periodo giugno 2023-aprile 2024 centinaia di migliaia di famiglie in Italia hanno ricevuto bollette con importi del gas molto più alti di quelli in precedenza pagati; in taluni casi, addirittura quadruplicati o quintuplicati rispetto al prezzo pagato solo pochi mesi prima.

Di fronte alle insoddisfacenti risposte di Enel Energia, e all'impossibilità di avviare un serio confronto nell'interesse di migliaia di utenti coinvolti nella vicenda, le cinque associazioni di consumatori hanno deciso di formalizzare un'azione collettiva contro il noto fornitore energetico, volta a far ottenere ai consumatori che si ritengono „danneggiati" il giusto rimborso delle maggiori somme pagate in bolletta, e il ripristino di condizioni contrattuali più eque.

Consiglio Notarile di Bolzano: presentata la nuova guida sulla riforma della volontaria giurisdizione

La nuova guida **"Volontaria giurisdizione. Il notaio e le fragilità sociali: una nuova disciplina per i minori e i soggetti incapaci"**, realizzata dal Consiglio Nazionale del Notariato e le Associazioni dei Consumatori (Adiconsum, Adoc, Adusbef, Altroconsumo, Assoutenti, Casa del Consumatore, Cittadinanzattiva, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione per la difesa dei consumatori, Unione Nazionale Consumatori), è disponibile anche in lingua tedesca grazie alla traduzione a cura del Consiglio Notarile di Bolzano.

La guida illustra la nuova procedura introdotta dal d.lgs. 149/2022 (art. 21) – nell'ottica di alleggerire il carico di lavoro dei Tribunali.
Con questa riforma, il notaio - in ragione delle garanzie offerte sotto il profilo della terzietà - può rilasciare le autorizzazioni per la stipula degli atti pubblici e delle scritture autenticate nei quali intervenga un minore, un interdetto, un inabilitato o un soggetto beneficiario della misura dell'amministrazione di sostegno (necessarie, ad esempio, per vendere o acquistare un immobile, accettare un'eredità, intervenire in un atto di mutuo, ecc.), nonché le autorizzazioni relative ad atti che hanno ad oggetto beni ereditari.

La Guida è disponibile sul sito del Consiglio Nazionale del notariato www.notariato.it e sul sito del Consiglio notarile di Bolzano www.notai.bz.it.

Medicina e Chirurgia Estetica –
Attenzione a „come e dove" scegliete il medico!

È notizia di qualche settimana fa che purtroppo una ragazza di 22 anni è morta in seguito ad un intervento di chirurgia estetica al naso presso uno studio medico romano. Secondo quanto riportato dalla stampa, presso detto centro medico, addirittura privo di insegna esterna, non è stata trovata alcuna cartella clinica o registrazione relativa all'intervento (fonte Ansa). La ragazza aveva scelto quello studio dopo aver visionato una pubblicità su un social molto famoso tra i giovani.

Nella scelta dello studio di medicina o di chirurgia estetica è sempre importante verificare che il medico sia iscritto all'Ordine dei medici di riferimento e che abbia una specializzazione in Chirurgia plastica ed estetica. Infine, è sempre consigliato prendere un appuntamento per una prima visita, in modo da poter verificare di persona lo studio dove si effettuerà il trattamento, ovvero la clinica dove si svolgerà l'intervento.

È possibile verificare eventuali informazioni sui siti ufficiali come quello della SICPRE (www.sicpre.it), la Società Italiana di Chirurgia Plastica Ricostruttiva-rigenerativa ed Estetica.

Menù sostenibile per Natale e Capodanno

Anche senza carne?

Quando si parla di alimentazione sostenibile, il focus ricade principalmente su piatti a basso contenuto di carne. Inoltre, durante le feste è sempre più frequente dover cucinare pietanze adatte anche agli ospiti che seguono un'alimentazione vegetariana oppure vegana.

In vista delle prossime festività, il CTCU ha pertanto raccolto una selezione di deliziose ricette vegane stagionali, che naturalmente sono adatte anche a chi segue una dieta vegetariana.

Il menu vegano proposto dal CTCU sarà pubblicato sulla nostra homepage (https://www.consumer.bz.it/it) a partire dal 9 dicembre 2024.