



N. 71 | Dicembre 2009

Indipendente

Critico

Attuale

Pronto Consumatore

Tariffa Associazioni Senza Fini di Lucro POSTE ITALIANE S.p.a. Spedizione in A.P. D.L.353/2003 (conv. in L.27/02/2004 n.46) art. 1 comma 2, DCB Bolzano Taxe Percue

Mensile d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



Mutui e tassi usurari

Pagina 3



Sorgenia sanzionata per scorrettezze

Pagina 4



Test, scarponi da sci

Pagina 4



Riciclo in cucina

Pagina 5



Diritto del consumo & pubblicità

Garanzie post-vendita: un promemoria

A chi rivolgersi se il televisore digitale appena comprato non funziona? Quanto tempo abbiamo per denunciare l'inconveniente? Quali sono gli obblighi del venditore in caso di reclamo per un prodotto difettoso? La materia delle garanzie post-vendita è disciplinata dal Codice del Consumo (D.lgs. 206/05) che rafforza e integra le tutele già previste dal Codice civile a favore del consumatore. Vediamone gli aspetti principali.

Garanzia legale e garanzia convenzionale

La garanzia *legale* di conformità è un diritto inderogabile e gratuito dei consumatori. Si applica ai contratti, scritti e non, che riguardano l'alienazione di beni mobili (vendita e sue forme speciali, permuta, somministrazione, estimatorio) e che sono stipulati tra professionisti e consumatori privati. Sono inclusi nella normativa anche i contratti di fornitura di beni da produrre o fabbricare (d'opera, d'appalto). La garanzia legale può

essere fatta valere entro 24 mesi dalla consegna della cosa, mentre il termine per denunciare i vizi o la mancanza delle qualità promesse/essenziali è di due mesi dalla loro scoperta. Per avvalersene bisogna esibire lo scontrino, la ricevuta fiscale o simili, che andranno dunque conservati accuratamente. La garanzia *convenzionale*, o commerciale, è invece facoltativa. Contenuti e durata sono fissati discrezionalmente dal venditore che la offre. Si tratta di una garanzia aggiuntiva, e in nessun caso può sostituire la garanzia legale.

Il difetto di conformità

La legge obbliga il venditore a fornire al consumatore beni "conformi" al contratto di vendita. Ciò vale a dire che il prodotto acquistato deve: corrispondere a quanto descritto o promesso (anche dalla pubblicità); essere idoneo all'uso abitualmente previsto, come pure agli usi specifici eventualmente indicati dal con-

sumatore; presentare le qualità prospettate dal venditore o quelle che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi in base alla natura del bene medesimo. In mancanza di uno di questi requisiti – all'origine, al momento della consegna o comunque nei 24 mesi successivi all'acquisto – si riscontra quel difetto di conformità che fa scattare il diritto di garanzia. Entro 6 mesi dalla consegna del bene, si presume che il difetto esistesse già all'origine e deve essere il venditore a dimostrare il contrario. Dopo 6 mesi, l'onere della prova spetta invece all'acquirente.

Quali rimedi se il prodotto è difettoso?

Il consumatore può scegliere tra la riparazione o la sostituzione del bene difettoso, entro un termine congruo e senza oneri a suo carico (ad es. spese di spedizione, manodopera, materiali). Ove ciò risultasse impossibile, l'acquirente ha diritto a una riduzione adeguata del prezzo o alla risoluzione del contratto. Il difetto di conformità va contestato direttamente al venditore; se questi rifiuta di adempiere ai suoi obblighi, è bene rinnovare la propria richiesta notificandola mediante raccomandata a/r.

Abbonarsi a Pronto Consumatore

Per ricevere ogni mese per posta questo giornale basta associarsi al CTCU versando una quota una tantum di 15 euro. Iscrizioni presso tutte le nostre sedi o sul sito www.centroconsumatori.it. I soci usufruiscono gratuitamente di vari servizi del CTCU.





Garanzia sui prodotti in svendita e sull'usato

Sono soggetti alla garanzia legale di conformità anche i beni di consumo acquistati in saldo o a prezzi promozionali. Dunque non valgono gli avvisi talora esposti in vetrina o all'interno dei negozi, né le dichiarazioni del venditore, che negano in questi casi la possi-

bilità di sostituire la merce difettosa. Il diritto di garanzia si applica anche all'acquisto di beni usati. In tal caso la durata della garanzia può essere limitata, tuttavia a un periodo non inferiore a 12 mesi.

"Rendiamoci conto"

Le garanzie post-vendita, insieme alle pratiche commerciali scorrette e ai servizi creditizi, formano la materia di un progetto di informazione e consulenza ai consumatori intitolato "Rendiamoci conto". L'intento è quello di promuovere stili di consumo consapevole e responsabile, nonché di diffondere la cultura della legalità facendo ricorso

agli strumenti di tutela a disposizione del cittadino. L'iniziativa, finanziata dal ministero dello Sviluppo Economico, è realizzata da sei associazioni dei consumatori: Adiconsum, Acu, Altroconsumo, Casa del Consumatore, Lega Consumatori, Centro Tutela Consumatori e Utenti.



Walther Andreas,
direttore del CTCU

Riscoprire la sobrietà

La maggior parte dei cittadini, nonostante l'attuale crisi, dispone ancora di sufficienti mezzi per vivere piuttosto bene. Tuttavia, i tempi d'oro della crescita economica incessante sembrano finiti. Sobrietà, moderazione, risparmio, meno consumi e più sacrifici sono le parole chiave dell'oggi. Lo stesso CTCU rischia di subire questa tendenza alla ristrettezza. E se si trattasse di una sorte comune, pazienza: il problema nasce quando si adottano due pesi e due misure...

Sempre più persone sono costrette a ridimensionare il proprio stile di vita, a faticare per non perdere ciò che possiedono. Questo è un lato della medaglia. L'altro è quello dominato da una società dei consumi ipertrofica e con effetti non di rado paradossali. Siamo annoiati, frustrati, sempre arrabbiati e però andiamo ancora a caccia di chimere. Anziché cercare compulsivamente sollievo nei consumi, chi è insoddisfatto dovrebbe fermarsi a riflettere sulle cause del suo disagio.

Da più parti si sta facendo strada un senso di rigetto verso l'eccesso. Chi ha i soldi non ha più voglia di tanti prodotti inutilmente costosi, chi li desidererebbe non può invece permetterseli. La sobrietà è ormai una scelta obbligata, a prescindere dal fatto che sia o meno imposta. Less is more! Sgombriamo dunque la nostra vita dal superfluo e smettiamo di rincorrere sempre nuovi status symbol, decidiamo per chi e per cosa sgobbare tutti i santi giorni, torniamo insomma alle cose semplici. Questo è il mio augurio, che spero non rimanga circoscritto al Natale.

L'intervista

Abbiamo posto alcune domande a Reinhard Bauer, consulente in materia di garanzie commerciali per il CTCU.



Quando si parla di garanzie commerciali, molti pensano anche alla possibilità di recesso da un contratto di vendita...

Il diritto di garanzia prevede in primo luogo la riparazione o la sostituzione di un prodotto, tuttavia solo se questo risulta difettoso o comunque non conforme al contratto. Il diritto di recesso, invece, si applica esclusivamente nel caso di acquisti fuori dai locali commerciali (porta a porta, per strada, nel corso di gite all'uopo organizzate) ovvero nei contratti di vendita a distanza (telefono, internet, televisione).

Questione spinosa, specie nel periodo natalizio, è il cambio di un prodotto dopo l'acquisto: rientra anch'esso nel diritto di garanzia?

No. La possibilità di cambiare un prodotto libero da vizi con un altro è una concessione facoltativa da parte del venditore. Se essa viene riconosciuta al cliente, si consiglia di farla mettere per iscritto, ad esempio sul retro dello scontrino.

Per esercitare il diritto di garanzia, il consumatore deve rivolgersi direttamente ed esclusivamente al venditore. Ma che fare, ad esempio, se l'auto comprata da pochi mesi manifesta un difetto grave durante un viaggio, magari a centinaia di chilometri da chi ce l'ha venduta?

Nel caso in cui l'auto si fermi lontano dal concessionario, è necessario avvisarlo e chiedergli se l'autovettura può essere riparata da terzi. In caso affermativo, le spese devono essere poi rimborsate dal concessionario. Di norma, il contratto d'acquisto contiene una clausola a questo riguardo. Si deve però considerare che, di solito, un'autofficina pretende il pagamento immediato della riparazione; in tal caso il consumatore deve anticipare il pagamento e poi richiedere il rimborso al venditore.



On-line la nuova TV dei consumatori dell'Alto Adige

www.prontoconsumatore.tv

Informazioni in un clic

www.centroconsumatori.it



 Servizi finanziari

Mutui: difendersi dai tassi usurari

L'importanza di verificare il tasso del mutuo. Gli accertamenti dell'Autorità giudiziaria in merito al superamento della soglia di usura e la possibilità di cospicui rimborsi.

Se siete titolari di un mutuo ipotecario a tasso variabile, indicizzato o meno, controllate periodicamente l'interesse praticato dalla banca. Ogni giorno, infatti, vengono segnalati nuovi casi di "sfioramento" nell'usura. Dopo la segnalazione del fenomeno, anche l'Autorità giudiziaria ha avviato accertamenti. Alcuni consumatori, accertati di pagare in parte interessi da strozzinaggio, hanno chiesto e ottenuto rimborsi considerevoli dalle loro banche. Alla luce della situazione, il CTCU chiede la convocazione urgente dell'Osservatorio sul Credito presso il Commissariato del Governo.

Quando il tasso diventa usurario

Le soglie di usura sono stabilite trimestralmente dal ministero dell'Economia e delle Finanze. Quella attuale per i mutui ipotecari a tasso variabile è fissata al 4,875%. Se per un mutuo sottoscritto nel 2004 viene praticato un tasso effettivo globale (TEG) superiore al 5,76%, siamo di fronte a un chiaro esempio di tasso usurario.

Come verificare le condizioni del mutuo?

1. Chiedete alla vostra banca un piano di ammortamento riepilogativo, utilizzando il fac simile gratuito disponibile su www.centroconsumatori.it o in formato cartaceo presso gli uffici del Centro. Se non

l'avete già, chiedete anche una copia del contratto.

2. Confrontate i tassi applicati negli anni dalla banca con i tassi soglia fissati dal ministero per i relativi periodi (v. tabella di riepilogo sul sito del CTCU, riportata in sintesi qui sotto).

3. Se dal confronto emerge che i tassi appli-

cati sono superiori o appena sotto (max 0,30%) alla soglia di usura, si consiglia di prenotare una consulenza al CTCU per un'analisi più approfondita del caso.

Il problema dell'usura **non riguarda** i mutui a tasso fisso. Tuttavia, chiunque sia titolare di un mutuo, sia a tasso fisso che variabile, e ritenga di pagare interessi eccessivi rispetto alla media di mercato (cd. "TEG medio"), non esiti a passare al contrattacco chiedendo alla propria banca di rinegoziare il tasso oppure cambiando istituto di credito (surrogazione).

Mutui ipotecari a tasso variabile

Dal	al	Tasso medio	Soglia di usura
01.01.1998	31.03.1998	9,480	14,220
01.01.1999	31.03.1999	5,800	8,700
01.01.2000	31.03.2000	5,340	8,010
01.01.2001	31.03.2001	6,930	10,395
01.01.2002	31.03.2002	5,510	8,265
01.01.2003	31.03.2003	5,370	8,055
01.01.2004	31.03.2004	4,240	6,360
01.01.2005	31.03.2005	3,860	5,790
01.01.2006	31.03.2006	3,850	5,775
01.01.2007	31.03.2007	5,100	7,650
01.01.2008	31.03.2008	5,750	8,625
01.01.2009	31.03.2009	5,450	8,180
01.10.2009	31.12.2009	3,250	4,875

Fonte: Ministero dell'Economia e delle Finanze, www.dt.tesoro.it; online anche su www.centroconsumatori.it

Rilevazione mutui – novembre 2009

Euribor ancora in calo, spread in aumento. Interessante la formula del tasso "variabile con tetto massimo".

La diminuzione dell'Euribor sta comportando evidenti vantaggi per tutti i titolari di un mutuo con tasso indicizzato a tale parametro. Tutti, tranne i consumatori che a suo tempo hanno optato per la "soglia minima", una formula assai poco conveniente. Per quanto riguarda le nuove offerte, si nota un generale aumento degli spread attuato dalle banche per guadagnare di più.

Mutui a tasso fisso: l'offerta di gran lunga migliore, sia sui 10 che sui 20 anni, è

quella della Cassa di Risparmio del Veneto, con un tasso nominale rispettivamente del 4,40% e del 4,90% (promozione valida fino al 31.12.2009).

Mutui a tasso indicizzato variabile: le differenze tra le offerte si giocano sui centesimi di punto, a riprova dell'accesa concorrenza tra istituti eroganti. La migliore offerta sui 20 anni risulta quella della Banca di Trento e Bolzano (Euribor 1M/360 + 1,50 = 1,928%). Sul fronte degli istituti locali spiccano le offerte della Cassa Rurale di Brunico (Euribor 3M/260 + 1,40 arrotondato a 1/8 e senza soglia minima) e della Cassa Rurale del Renon (Euribor 6M/365 + 1,25%, senza arrotondamento e senza soglia minima).

Mutui particolari: gli incerti sviluppi della situazione economica spingono verso soluzioni particolari, come i mutui "a tasso indicizzato con tetto massimo". A tale ri-

guardo, l'offerta oggi più allettante viene da Antonveneta/MPS che, pur applicando uno spread maggiore rispetto ai semplici mutui a tasso indicizzato (1,85 anziché 1,65), prevede un tetto massimo del 5,50%.

Offerte interessanti si trovano talora anche sui siti web dedicati (ad es. www.mutuionline.it). Talvolta accade persino che l'offerta online di una certa banca sia migliore di quella praticata allo sportello.

Istituti di credito che non hanno risposto all'indagine del CTCU: BNL e Unicredit tra le banche nazionali, Cassa di Risparmio di Bolzano e Cassa Centrale Raiffeisen tra quelle locali. La tabella con i risultati completi della rilevazione, elaborata secondo nuovi standard per una più agevole lettura, è consultabile su www.centroconsumatori.it

Il caso del mese

L'Antitrust sanziona Sorgenia

350.000 euro di multa per pratiche scorrette e ingannevoli, avendo attivato forniture di energia elettrica e gas senza il consenso degli interessati.

Un bel giorno la signora Bianchi riceve la visita di un agente commerciale, sedicente incaricato del gruppo Enel, che le propone un contratto di fornitura energetica incredibilmente vantaggioso. L'anziana signora, dopo averlo ascoltato attentamente, decide di non firmare nulla. Poco tempo dopo si vede però recapitare una fattura di Sorgenia. Contatta quindi la società per avere spiegazioni, ma senza successo, ed anche il tentativo di disdettare il servizio mai richiesto le riesce soltanto grazie all'aiuto del CTCU. Purtroppo la signora Bianchi è in buona compagnia... In questi mesi, infatti, il CTCU ha ricevuto numerose segnalazioni di privati, e persino di piccole imprese, che denunciavano analoghi comportamenti di Sorgenia. E così dai suoi uffici sono partite decine di lettere tipo per il recesso dai contratti indesiderati e per

la contestazione di comportamenti gravi. L'Antitrust, avviate le indagini del caso, ha accertato che sono state attivate forniture di elettricità e gas in assenza di contratti regolarmente sottoscritti o comunque provvisti di firme non riconosciute come proprie dagli utenti. Nonostante il succedersi di reclami da parte dei consumatori, Sorgenia non ha provveduto a controllare adeguatamente l'operato degli agenti. Anzi, in molti casi ha continuato per mesi a bersagliare con solleciti di pagamento soggetti che avevano già regolarmente esercitato il loro diritto di recesso. Per l'Antitrust si tratta di pratiche commerciali particolarmente gravi perché attuate in fase di liberalizzazione dei mercati, dunque proprio quando l'obbligo di informazione e trasparenza dovrebbe essere più stringente. La sanzione deliberata si divide in 200.000 euro per i comportamenti tenuti nella fornitura di energia elettrica e altri 150.000 euro per quelli nel settore del gas naturale.

Lettera aperta

Tagli dei finanziamenti provinciali alla tutela dei consumatori: il CTCU non ci sta!

La Consulta provinciale per la tutela dei consumatori, con il voto favorevole del presidente della Giunta e dei rappresentanti economici, ha proposto di ridurre il contributo ordinario per il 2010 al CTCU, passando dagli attuali 450.000 euro a 405.000 euro. Un taglio del 10% che penalizzerebbe migliaia di consumatrici e consumatori altoatesini, perché sottrarrebbe risorse a una struttura che fornisce consulenze indipendenti e un'informazione affidabile in materia consumeristica.

Dal Direttivo del CTCU arriva un no unanime a questa proposta che disattende il principio di solidarietà. Specie in tempi di difficoltà economiche, non si può chiedere alle famiglie di sopportare maggiori costi per un servizio che li aiuta a orientarsi nell'universo del libero mercato.

Il Direttivo del Centro chiede ai consiglieri provinciali di intervenire presso la Giunta provinciale e fermare questa "spedizione punitiva" nei suoi confronti. Sostenere solo le imprese e indebolire gli strumenti a tutela dei cittadini-consumatori, è un modo totalmente sbagliato di gestire la crisi economica in atto.

Ora più che mai, il CTCU è dalla parte dei consumatori. Eventuali tagli dei finanziamenti non gli impediranno di continuare a difenderne i diritti e gli interessi in modo serio, competente e puntuale.

Diritto del consumo & mercato

Lavori edili in economia: il committente è responsabile



Affidare la ristrutturazione di un immobile a persone con scarse capacità tecniche o attrezzature inadeguate può costare una condanna penale.

In caso di infortunio, il committente risponde infatti del mancato rispetto delle norme sulla sicurezza e dell'eventuale mancanza di specializzazione degli incaricati rispetto agli interventi da eseguire. Così la sentenza 36581/2009 della IV Sezione penale della Cassazione, in merito a un incidente occorso durante il rifacimento del tetto di una casa. L'artigiano al quale era stato affidato il lavoro non era titolare di un'impresa edile, bensì un dipendente "in mobilità" di un'altra azienda; in più, non disponendo di attrezzature proprie, se le era fatte prestare da terzi.

Il test

Tempo di sci: l'importanza dello scarpone giusto



Elemento fondamentale nell'attrezzatura dello sciatore, lo scarpone deve calzare bene, agevolare la conduzione degli sci e tenere i piedi caldi. La rivista tedesca *Stiftung Warentest* e quella austriaca *Konsument* (novembre 2009) hanno testato 19 tra i modelli più in voga nella fascia di prezzo tra i 270 e i 450 euro, esprimendo giudizi da "buono" a "ottimo" per la maggior parte di essi. Il test pratico ha riguardato la calzabilità degli scarponi, la loro reazione sulla pista, la comodità di entrata e di uscita del piede a diverse temperature, l'apertura e la chiusura dei ganci, il comportamento della scarpa in corsa e da fermi. Grandi progressi sono stati riscontrati relativamente ai sistemi di chiusura e alle scarpette interne, con un significativo miglioramento della tenuta al freddo, dell'adattabilità alla morfologia individuale del piede e del comfort in fase di sciata. In cima alla classifica troviamo gli Atomic Hawx 100 e gli Head Vector 110 per i modelli maschili, nonché Atomic Hawx 90 e Lange Super exclusive per quelli femminili.

Consigli per l'acquisto. Portatevi in negozio la calza che usate per sciare. Chiedete scarponi della vostra misura e non più grandi. Una volta calzati, stando dritti le dita devono sfiorare la punta. Flettendo poi le ginocchia, dovrete sentire il tallone aderire alla scarpa, mentre in punta deve crearsi lo spazio di un dito. Attenzione alla morfologia dei vostri piedi: se avete la pianta larga o stretta, fatele presente al negoziante. Controllate cuciture e protuberanze della scarpette interna, accertatevi che il plantare sia estraibile. Una volta individuati modello e misura, indossate entrambi gli scarponi per almeno un quarto d'ora. Chiudete i ganci senza esagerare partendo dalla punta, muovete qualche passo e flettete le gambe in avanti e di lato; dopodiché stringete ulteriormente i ganci. A casa gli scarponi andrebbero tenuti a temperatura ambiente e con i ganci chiusi perché rimangano in forma.

 Casa, bilancio familiare, tessuti

Avanzi in tavola

La crisi economica ci ha fatto riscoprire l'arte del riciclo, compreso quello dei cibi. D'altronde recuperare gli scarti di cucina non significa solo fare di necessità virtù. Si tratta ormai di una pratica più che auspicabile per combattere lo spreco alimentare, quella pessima abitudine che fa finire ogni anno nella spazzatura 1,5 milioni di tonnellate di cibo, pari a circa 600 euro per famiglia. La cuoca o il cuoco consapevole, peraltro, osserva alcune semplici regole già in negozio e davanti ai fornelli, come rispettare la stagionalità dei prodotti, fare attenzione alla loro impronta ecologica (modalità di produzione, vie di trasporto ecc.), ridurre al minimo la produzione di rifiuti (confezioni) e di scarti alimentari.

E tuttavia, specie adesso con le feste natalizie, capita che sulle nostre tavole imbandite avanzi qualche cosa. Guai però a gettare tutto, perché ci sono tanti modi per trasformare quegli ingredienti in gustose ricette "di recupero". Come il **riso saltato**, che si prepara con il risotto del giorno prima spalmato in un tegame imburato e fatto dorare lentamente. O le **crochette** a base di patate lesse, magari mischiate con qualche pezzetto di formaggio ramingo da frigo, poi fritte in olio o cotte al forno per renderle più leggere. Persino le **bucce di patata** (biologiche) possono tramutarsi

in un gustoso stuzzichino: basta friggerle in olio bollente, dopo averle lavate, lasciate in acqua gelida per un'ora, scolate e asciugate bene. Se mancano le uova per la **frittata di pasta**, saranno sufficienti qualche acciuga, olive, capperi e pangrattato: gettate il tutto

in un tegame ben caldo e aggiungete gli spaghetti o i maccheroni del giorno prima. Altro pilastro del riciclo culinario è il pane raffermo, ingrediente base della più tradizionale delle ricette tirolesi, i **canederli**, ma utile anche per gnocchi, minestre, creme dolci e budini. Chi sia in cerca di ulteriori spunti, ne troverà a bizzeffe sui numerosi forum online e portali dedicati, come www.ricette.gratis.it o www.newsfood.com/category/113/cucinare-con-gli-avanzi

Fonte parziale: la Repubblica del 17.05.09, p. 34

 Il clima chiama

Progetto "Fast nacket": buone pratiche consolidate



Il bilancio di una partecipante

Cosa rimane, a un anno dalla sua conclusione, del progetto che ha visto alcuni volontari provare a vivere in modo "eticamente corretto", scambiandosi consigli e ricevendo il supporto di esperti? Lo abbiamo chiesto a una delle partecipanti, Sieglinde Gall di Nova Ponente.

Le abitudini apprese durante il progetto si sono radicate nella routine della mia famiglia. Riguardo alla spesa alimentare, ad esempio, continuo a comprare soprattutto prodotti locali e di stagione. Nel caso delle banane o del caffè prediligo il marchio del commercio equo. In casa, inoltre, abbiamo bandito i prodotti delle multinazionali come Nestlé ecc. Questo tipo di scelte, peraltro, sono ancora le più semplici da attuare.

Un progetto di vita etica include gioco-forza la questione della mobilità. Come sono organizzati i suoi spostamenti?

Ho un'automobile, ma la utilizzo solo quando non ci sono alternative. Di solito viaggio in autobus, mentre la macchina la uso nel tempo libero, per andare a fare escursioni e simili. Ho provato a rinunciare del tutto, ma la cosa non funzionava. Quanto ai viaggi lunghi, non ho mai preso un aereo e penso che non lo prenderò

nemmeno in futuro. Quando devo andare lontano, scelgo il treno.

E con l'abbigliamento come fa?

In linea di massima mi servo alla "Kleiderkammer" del mio paese. Per il resto acquisto dai cataloghi: i prodotti sono buoni, anche se non proprio economici... Ogni tanto cedo alla tentazione di comprarmi una di queste cose a prezzi stracciati, ma poi mi sento in colpa...

Ritiene che vivere in modo sostenibile costi caro?

No, sicuramente non più che vivere in modo "normale", perché di fatto cambiano le abitudini di consumo. Ad esempio ho imparato ad acquistare solo l'indispensabile, evito di comprare vestiti o accessori solo per sfizio e anche sul cibo sto attenta a dosare bene le quantità, in modo che non rimangano avanzi da buttare.

Che cos'altro è cambiato nella sua vita quotidiana con il progetto "Fast nacket"?

Continuo a prepararmi lo shampoo in casa e a usare solo tinte naturali per i capelli. Mi è sembrato il minimo, dopo aver letto quante sostanze vengono trovate nel fegato di una persona mezz'ora dopo che si è colorata i capelli. Inoltre mi dedico molto al bricolage: faccio tante cose a mano, anche da regalare. Il televisore già non lo avevo, e naturalmente continuo a farne senza. Per contro, utilizzo un cellulare e un telefono cordless.

Come giudica nel complesso questa esperienza?

I temi della sostenibilità mi sono sempre interessati, ma grazie al progetto "Fast nacket" ho potuto sperimentarli in concreto. All'inizio in effetti non è stato facile, mi sentivo un po' persa. Ma poi l'ho presa come una sfida. Ho cominciato a informarmi, ho fatto un sacco di ricerche in internet. Adesso, molte cose apprese durante l'esperimento sono divenute routine, una pratica consolidata. E di sicuro continuerò su questa strada anche in futuro.

Intervista di Ingeburg Gurndin

 Il download del mese

La storia delle cose

Un documentario divenuto un fenomeno di internet. L'ambientalista americana Annie Leonard descrive con inesorabile (e spesso ironica) semplicità il ciclo di vita degli oggetti che ci circondano. Dalla materia prima alla trasformazione in prodotto finito, dal consumo allo smaltimento, con tutte le implicazioni ambientali e sociali di tale processo. Temi e problemi ampiamente noti, diranno alcuni, ma che qui sono sintetizzati con efficacia, evidenziando le contraddizioni di una certa economia globalizzata e della cultura dell'usa e getta. Siamo anelli di una catena produttiva sempre più insostenibile, perciò dobbiamo renderci conto delle sue connessioni e assumerci la responsabilità dei nostri comportamenti quotidiani. Sicuramente da vedere, e da divulgare.

The Story of Stuff - La storia delle cose
Documentario scritto da Annie Leonard, durata 20 minuti
Versione italiana: www.lastoriadellecose.tk
Originale inglese: www.storyofstuff.com

Il giroscopio

Brevi dal mondo dei consumatori



Regali natalizi "con la testa"

Se a Natale regalo dev'essere, ecco alcune idee diverse dal solito: biglietti per musei, cinema, teatro o concerti; biglietti per una gita in treno; buoni per attività di gruppo, corsi e seminari, per un centro benessere o per la babysitter; buoni per accudire animali domestici o innaffiare i fiori durante l'assenza di amici o parenti; abbonamenti a giornali, magari a una rivista dei consumatori; buoni per i servizi del CTCU come il check-up assicurativo ecc.

Rimborso IVA sui rifiuti: attenzione ai termini per la richiesta

Il CTCU esorta il Governo ad attuare urgentemente la sentenza 238/90, con cui la Corte Costituzionale stabilisce la restituzione dell'IVA (10%) pagata dagli utenti, ma non dovuta, sulla tassa dei rifiuti. Alcuni hanno già richiesto il rimborso, ma Comuni e aziende interessate hanno respinto le domande, talora continuando a emettere fatture con la maggiorazione IVA contestata. I consumatori possono ricorrere alla Commissione Tributaria, ma attenzione ai termini: entro 60 giorni dal ricevimento dell'eventuale risposta negativa da parte del Comune o dell'azienda gestrice; dopo 90 giorni dalla data di invio della propria richiesta (raccomandata a/r) e fino a quando il diritto alla restituzione non si è prescritto (10 anni), se non si riceve risposta dall'ente destinatario (cd. silenzio-rigetto). Per importi inferiori a 2582,28 euro, il ricorso può essere presentato senza l'assistenza di un legale.

Antitrust sanziona Ordine Odontoiatri di Bolzano

Il Garante per la Concorrenza e il Mercato ha giudicato "molto grave" il comportamento dell'ordine professionale, che all'incirca un anno fa aveva intimato ai suoi iscritti di non comunicare le proprie tariffe al CTCU. Il Centro aveva richiesto i tariffari per pubblicarli su internet nell'ambito dell'iniziativa "Prezzi trasparenza online". Ciò per permettere ai consumatori di conoscere e confrontare i prezzi dei servizi professionali, com'è nel loro diritto. Oltre alla sanzione amministrativa di 5000 euro, l'Ordine degli Odontoiatri dovrà porre termine (entro 90 giorni dalla notifica del provvedimento) all'illecito riscontrato dall'Antitrust e astenersi da analoghi comportamenti in futuro. I tariffari degli odontoiatri torneranno presto sul sito del CTCU.

Come ti riciclo le infradito "spiaggiate"

La Flip Flop Recycling Company raccoglie le infradito di plastica che finiscono sulle spiagge del Kenya e le trasforma in bellissimi accessori, giocattoli e oggetti d'arredo. Solo nel 2008 ha recuperato 12 tonnellate (!) di ciabatte che la corrente marina della Somalia trasporta da India, Cina, Malesia e Madagascar. Così la compagnia tutela l'ambiente, e al contempo crea opportunità lavorative per le comunità locali. Motivo in più per visitare il suo shop online, magari in cerca di un regalo originale per Natale:

www.uniqueco-designs.com

Il giroscopio · Il giroscopio

Confronto prezzi Interspar/Iperpoli

Lo scorso settembre sono stati rilevati i prezzi dei maggiori punti vendita Aspiag e Poli a Bolzano. Il carrello di prodotti esaminati ha evidenziato una differenza dell'1,09% a sfavore di Iperpoli. Il differenziale maggiore riguarda i prodotti di igiene e cura del corpo. I prezzi praticati da Poli a Bolzano sono stati messi a confronto anche con quelli dello stesso gruppo a Trento, che sono risultati più alti del 2,50%. La maggiore convenienza dei Poli bolzanini si deve presumibilmente al tentativo del gruppo di contrastare l'egemonia locale di Aspiag/Despar. Rispetto alla prima rilevazione di aprile, è stato riscontrato un calo complessivo dei prezzi pari all'1%.

Crediti revolving poco trasparenti

Si moltiplicano al CTCU le segnalazioni di contratti di finanziamento troppo onerosi. Il problema riguarda soprattutto i cd. crediti "revolving" (prestiti ricorrenti entro un limite concordato). In questo caso, le rate mensili di rimborso servono perlopiù a coprire gli interessi maturati, e solo in minima parte il capitale prestatato, con la conseguenza che l'ammortamento rischia di non finire mai. Il consiglio è di evitare queste forme di credito rischiose, perché possibili fonti di indebitamento cronico. Diffidate anche dell'opzione della cd. rata minima mensile, preferendo un piano di ammortamento preciso e a rate predefinite.

Invito a cena con inghippo

Cena gratis al ristorante e premio di 320 euro: così prometteva un invito ricevuto recentemente da decine di altoatesini. In realtà, il "premio" consisteva in un buono per un viaggio dai costi decisamente alti e comunque finalizzato ad acquisti. Gli ospiti presenti alla cena hanno effettivamente mangiato gratis e ricevuto una macchina del caffè in regalo. Tuttavia si sono dovuti sorbire due ore e mezza di promozione di materassi, coperte e prodotti per la salute di dubbia provenienza. Il nostro consiglio: se partecipate a simili manifestazioni, attenti a non fare acquisti o firmare contratti di cui potreste pentirvi.

Ascensori condominiali

Dal 1° settembre, un decreto ministeriale prevede che gli ascensori realizzati prima dell'entrata in vigore della direttiva 95/16/CE siano adeguati alle più recenti norme di sicurezza. Entro il 31.08.2011, gli impianti senza marchio CE dovranno essere sottoposti a una verifica straordinaria, rimuovendo le carenze in modo progressivo secondo l'urgenza (perlopiù entro 5 anni dalla verifica). In caso di inadempienze è previsto il fermo dell'impianto. Chiarimenti presso il CTCU.

giroscopio · Il giroscopio

Contro l'elettrosmog da cellulare c'è Paul I

Il piccolo apparecchio, messo a punto dagli studenti di una scuola Waldorf di Stoccarda, si appende al soffitto o alla parete e fischia quando capta le radiazioni di un telefonino acceso. I giovani inventori, invitati a Bolzano dal CTCU, hanno presentato il congegno in varie scuole riscuotendo il consenso dei loro coetanei.

**Bambini sulla carreggiata, massima prudenza per i guidatori**

La Cassazione penale (Sez. IV, sentenza 40587) ha confermato la sentenza di condanna per omicidio colposo a carico del conducente di un autocarro il quale, nell'incrociare un bambino in bicicletta, tentava di "sfilarlo", facendogli però perdere l'equilibrio e travolgendolo. La Suprema Corte ribadisce così l'orientamento di rigore imposto dal Codice della strada: ai sensi dell'art. 141, c. 4, il conducente deve infatti ridurre la velocità o anche fermarsi quando " ... riesce malagevole l'incrocio con altri veicoli ... e i pedoni ... sul percorso tardino a scansarsi o diano segni di incertezza". I bambini lungo la strada sono senz'altro da considerarsi soggetti dalla condotta incerta, improvvisa e imprevedibile (ma prevedibile).

Coltan, una risorsa che insanguina l'Africa

Il coltan, contrazione di columbo-tantalite, è una sabbia nera estratta in Africa centrale, specie in Congo, e sempre più richiesta per la produzione di nuove tecnologie, telefoni cellulari e anche pannelli fotovoltaici. Il vertiginoso incremento della domanda sta provocando un depauperamento di tale risorsa, la drastica riduzione degli habitat dei gorilla, scontri tra ribelli armati e milizie prezzolate, per non dire delle condizioni di lavoro disumane nelle cave, dove si impiegano molti bambini. Si veda il rapporto "RDC Congo 2009" redatto da Watch International.

La libertà contrattuale non è incondizionata

Le parti sono tenute ad agire sempre nell'ottica del bilanciamento reciproco degli interessi, ossia ciascuna "in modo da preservare gli interessi dell'altra", a prescindere dall'esistenza di specifici obblighi. Così si è espressa la Cassazione civile (Sez. III, sentenza 20106) alla fine di una lunga querelle giudiziaria, relativa alla revoca unilaterale da parte di Renault Italia spa delle licenze di alcuni concessionari. La decisione della Suprema Corte è importante perché rafforza le "mura" contro l'abuso di diritto nel territorio dell'autonomia contrattuale.

Ok d'Oro, candidature entro fine 2009

Le candidature per il premio annuale dovranno pervenire al CTCU entro il 31.12.2009. Ogni proposta dovrà recare esattamente i motivi che rendono esemplari l'attività o l'iniziativa segnalate sotto il profilo della tutela dei consumatori e dell'ambiente. Inviare le proposte a: Direttivo del Centro Tutela Consumatori Utenti Alto Adige, via Dodiciville 2, 39100 Bolzano.

Koncoop anche il sabato pomeriggio

Il supermercato Koncoop ai Piani di Bolzano prolunga l'orario per la clientela: da giugno 2010 sarà aperto anche tutta la giornata di sabato, dalle ore 8.30 alle 18.30.

Visite ambulatoriali, i tempi di attesa online

Primo passo nell'attuazione della Carta della qualità nei servizi sanitari: da fine ottobre, il sito www.asdaa.it/tempidiprenotazione pubblica i tempi di prenotazione delle visite specialistiche negli ospedali e nelle strutture sanitarie provinciali. Dal 2010 i dati saranno aggiornati mensilmente.

La posta dei lettori

Spett. CTCU, mia madre ha letto casualmente del vostro libretto contabile online e mi ha proposto di provarlo. Anche se l'idea non mi entusiasma granché e temevo mi rubasse solo del tempo, a settembre mi sono iscritta nel sito e da allora registro scrupolosamente tutte le mie spese. Adesso sono contentissima, perché ho il mio budget sempre sotto controllo e posso riferire puntualmente a mia madre quanto spendo e per che cosa. Ho consigliato il libretto contabile online a compagni di università, coinquilini e amici e ora anche loro lo utilizzano con soddisfazione. Dunque un sentito grazie e complimenti!
Ruth, studentessa all'Università di Bologna

Anas risponde per i massi sulla strada

Due automobilisti hanno subito il danneggiamento delle proprie autovetture a causa di una frana lungo una strada statale di competenza dell'Anas. La loro domanda di risarcimento, accolta in primo grado e poi respinta in appello, è approdata infine in Cassazione civile, dove è stata invece definitivamente accolta. Secondo i giudici di legittimità (Sez. III, sentenza 20754), derivando il fatto dannoso da un'anomalia della strada, l'ente proprietario (Anas) è stato ritenuto responsabile ex art. 2051 c.c. ("responsabilità da cose in custodia").

Il sito del mese**www.ilportaledellautomobilista.it**

Portale di servizi di e-government del Ministero Infrastrutture e Trasporti; previa registrazione, consente tra l'altro di verificare la situazione dei propri punti patente.

Colophon

Editore: Centro Tutela Consumatori Utenti
Via Dodiciville 2, Bolzano
Tel. +39 0471 975597 - Fax +39 0471 979914
info@centroconsumatori.it · www.centroconsumatori.it
Registrazione: Tribunale di Bolzano, n. 7/95 del 27.02.1995
Direttore responsabile: Walther Andreas
Redazione: Michela Caracristi, Evi Keiff, Anita Rossi
Coordinamento e grafica: ma.ma promotion
Foto: ma.ma promotion, Pixelio, archivio Centro Tutela Consumatori Utenti
Pubblicazione o duplicazione solo con citazione della fonte.
Stampa: Fotolito Varesco, Ora / Stampato su carta riciclata



Promosso dalla Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige ai sensi della LP n. 15/1992 per la promozione della tutela dei consumatori in Alto Adige.

Informativa ai sensi del codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. n.196/2003): I dati personali sono stati ricavati da banche dati accessibili al pubblico o dal registro soci e vengono utilizzati esclusivamente in relazione alla spedizione del "Pronto Consumatore" e di eventuali allegati. Sul "Pronto Consumatore", gratuito e senza contenuti pubblicitari, il Centro Tutela Consumatori Utenti diffonde mensilmente informazioni per i consumatori e le consumatrici dell'Alto Adige. Titolare del trattamento dei dati è il Centro Tutela Consumatori Utenti. Potete richiedere in qualsiasi momento la cancellazione, l'aggiornamento e la rettifica dei dati che vi riguardano oppure prendere visione dei dati stessi, contattando il CTCU, via Dodiciville 2, 39100 - BOLZANO - info@centroconsumatori.it. Tel. 0471 975597, Fax 0471 979914.

Centro Tutela Consumatori Utenti – La voce dei consumatori

Via Dodiciville, 2 · I-39100 Bolzano
Tel. 0471 97 55 97 · Fax 0471 97 99 14
info@centroconsumatori.it

Orari: lun-ven 9-12, lun-gio 14-17

Filiali (in collaborazione con Comuni e Comunità Comprensoriali): Merano, Silandro, Bressanone, Chiusa, Vipiteno, Brunico, Picolin, Lana, Bolzano, Egna (indirizzi e numeri di telefono vedi sito, sezione filiali)

Cosa offriamo?

Grazie a sovvenzioni pubbliche possiamo offrire gratuitamente informazioni e consulenza generale. Per le consulenze specialistiche viene richiesto un contributo associativo/spese. Erogazioni liberali a favore del CTCU possono essere detratte dall'imposta sul reddito (19% di max. 2.065,83 €/anno).

Chi siamo?

Il CTCU è un'associazione di consumatori riconosciuta a livello nazionale ai sensi del Codice del Consumo (D.lgs. 206/2005) e viene promossa dalla Provincia Autonoma di Bolzano ai sensi della LP 15/92.

Rappresentiamo gli interessi di tutti i consumatori. Ci impegniamo per tutelare pubblicamente in modo efficiente gli interessi economici e la salute dei consumatori nei confronti di politica, amministrazione ed economia. Creiamo trasparenza nei mercati, e ci impegniamo affinché migliori la qualità della vita nel nostro Paese.

Informazioni 24 ore su 24:
www.centroconsumatori.it

- ▶ Le nostre risposte alle Vostre domande frequenti– FAQ
- ▶ Check-Up assicurativo
- ▶ Calcolatore sinistri bonus-malus
- ▶ Phonerate: calcolatore tariffe per fisso, mobile ed internet
- ▶ Raccolta lettere tipo
- ▶ Calcolatore conti correnti
- ▶ Confronti e comparazioni: mutui, conti bancari, energia elettrica, gas
- ▶ Tutte le info attuali del CTCU
- ▶ bilancio familiare online:
www.contiincasa.centroconsumatori.it



Consulenza

▶ **consulenza generale:**
lun-ven 9-12, lun-gio 14-17

- ▶ **consulenze specialistiche** (su appuntamento)
- ▶ **diritto del consumatore** (contratti d'acquisto, d'opera e di servizio, garanzie, liberi professionisti, tutela della privacy, accesso alla giustizia, etc.)
- ▶ **telecomunicazioni**
- ▶ **servizi finanziari**
- ▶ **assicurazione e previdenza**
- ▶ **questioni condominiali**
- ▶ **abitare e costruire:** consulenza giuridica lun + mer 10-12,30, Tel. 0471 30 38 63, consulenza tecnica: mar 9-12 + 14-17 (Tel. 0471 30 14 30)
- ▶ **alimentazione:** mer 10-12 + 14-17, gio 9-11
- ▶ **elettrosmog/consumo critico:** lun+mar 10-12 16-18, Tel. 0471 94 14 65
- ▶ **conciliazioni**
- ▶ **infoconsum:** punto informativo-didattico: lun-mar 10-12, 16-18, via Brennero 3, Bolzano Tel. 0471 94 14 65



Informazioni

- ▶ Pronto Consumatore – bollettino mensile (anche online alla voce „News“)
- ▶ biblioteca, infoteca – trovate online l'elenco dei materiali disponibili
- ▶ Check-up assicurativo & RC-auto – determinazione del profilo assicurativo individuale
- ▶ Sportello mobile del consumatore (vedi calendario)
- ▶ Puntopiù: I vostri diritti in onda (RAI Bolzano)
- ▶ Pronto Consumatore, Alto Adige TV/TCA, venerdì ore 18, replica sabato ore 21
- ▶ La copa dal caffè: Radio RAI ladina, 2 martedì/mese, ore 10



e ancora

- ▶ test
- ▶ noleggio apparecchi (misurazione consumi elettrici, rilevatore di elettrosmog)
- ▶ accompagnamento per l'acquisto di auto nuove ed usate.
- ▶ Servizi settore edilizia: comparazione offerte di artigiani, controllo contratti, consulenza sulle agevolazioni per riqualificazione energetica, analisi/consulenza fabbisogno energetico, determinazione classe energetica CasaClima, consulenza risparmio energetico, consulenza e analisi muffe/umidità, accompagnamento acquisto immobile, sopralluogo costruzione, indagine termografica edifici, misurazione tenuta d'aria, misurazione isolamento acustico, diagramma soleggiamento. Info e costi vedi sito.



Formazione

- ▶ “incontri del venerdì”
- ▶ mediateca
- ▶ conferenze
- ▶ visite di scolaresche
- ▶ moduli didattici

Centro Europeo dei Consumatori
questioni consumeristiche transfrontaliere:
lun-ven 8-16, via Brennero 3, Bolzano
Tel. 0471 98 09 39
www.euroconsumatori.org

Associazione partner: CRTCU – Trento
www.centroconsumatori.tn.it



Sportello Mobile



Dicembre

Ve 11	h 09.30-11.30 Ora, piazza Principale
Sa 12	h 09.30-11.30 Chiusa, piazza Tinne
Lu 14	h 09-10 Siusi, piazza Principale h 10.30-11.30 Castelrotto, piazza Krausen
Ma 15	h 09-12 Bolzano, piazza Mazzini h 15-17 Naturno, piazza Burgraviato
Gio 17	h 09-12 Bolzano, piazza Don Bosco
Ve 18	h 09.30-11.30 Egna, piazza Principale

Gennaio

Gio 07	h 9.30-12 Bolzano, ponte Talvera
Ve 08	h 9.30-11.30 Lana, Palazzo Rosengarten h 15-17 Merano, piazza Grano
Ma 12	h 9.30-12 Bolzano, piazza Mazzini h 15-17 Naturno, piazza Burgraviato
Ve 15	h 9.30-11.30 Egna, piazza Principale

Il “5 per mille” a sostegno delle battaglie del CTCU

I contribuenti, accanto alla destinazione dell'8 per mille, possono destinare anche il **5 per mille** dell'IRPEF a favore di **organizzazioni di promozione sociale**, fra le quali rientra anche il CTCU. L'importo rappresenta una quota dell'imposta: basta apporre la propria firma sulla dichiarazione dei redditi, indicando nell'apposita casella il codice fiscale del CTCU: 94047520211.