



# 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



**Cucine Ikea:**  
comparazione prezzi

Pagina 3



**Tempi di attesa**  
negli ospedali

Pagina 4



**Consumo sostenibile:**  
la mappa

Pagina 5



**Solarium:**  
divieto per minorenni

Pagina 5



@ 🚗 **Trasporti & comunicazioni**

## Sognando un'auto nuova I consigli del CTCU per l'acquisto di auto nuove o usate

**Chi si accinge ad acquistare un'automobile, nuova o usata che sia, di norma dovrebbe aver già ponderato molto bene la decisione. Per molti potrebbe trattarsi dell'utilizzo finale di un risparmio a lungo accumulato, dopo aver magari rinunciato ad altre cose, pur di realizzare questo sogno. Comunque sia, buon norma è quella di valutare bene ogni cosa con calma per evitare ogni sgradita sorpresa.**

**In caso di ogni acquisto di un'auto-vettura è sempre bene ...**

- controllare (si può farlo anche "online") che il venditore a cui ci si rivolge sia un "concessionario ufficiale";
- informarsi sui consumi, le emissioni di CO<sup>2</sup> e la normativa vigente antinquinamento (Euro 5, Euro 6, etc.);
- chiedere di fare una prova su strada col modello scelto;

- se è stata già presa la decisione di acquisto, il passo successivo è quello di firmare un contratto. Purtroppo vi sono concessionari che al consumatore sottopongono la cosiddetta "proposta unilaterale d'acquisto", proposta che si trasforma in contratto solo dopo l'accettazione della stessa da parte del responsabile della concessionaria e soltanto in quel momento viene dato corso all'ordine dell'autovettura nuova. La proposta unilaterale d'acquisto offre al consumatore meno garanzie (per esempio, non è indicato di norma alcun termine perentorio per la sua accettazione da parte del concessionario). Sarebbe meglio chiedere alla concessionaria la redazione di un contratto vero e proprio;
- indipendentemente dalla sua natura, fate riportare sul documento tutte le informazioni necessarie ad evitare errori e malin-

**Diventare socio - Continuare ad esserlo!**  
Per 29 Euro riceverete una consulenza specifica, il "Pronticonsumatore" e una protezione di tutela legale per la Vs. famiglia.  
Info su [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)  
(Chi siamo / Associarsi)

tesi: tra queste, la descrizione (attenzione, non il codice) del modello, del colore, del tipo e del colore degli interni, degli accessori di serie e di quelli a pagamento;

- controllare che il prezzo sia "bloccato alla consegna";
- verificare che sia indicato l'esatto termine di consegna del mezzo;
- verificare e valutare il contenuto della clausola che fa riferimento ad eventuali ritardi di consegna;
- non pagare mai in contanti l'acconto - che non deve superare il 10% del prezzo totale - ma scegliere un sistema rintracciabile (primo fra tutti, il bonifico bancario) e farsi rilasciare ricevuta scritta del pagamento, chiedendo di annotare sul contratto gli estremi del pagamento effettuato e le sue modalità;
- prendersi il tempo di ricontrollare con attenzione che il venditore abbia compilato correttamente il contratto, leggere con calma le clausole e chiedere spiegazioni per quello che non è chiaro;
- non firmare se si hanno dei dubbi sul contenuto del contratto o sulle spiegazioni che sono state date;
- ricordare che se si firma il contratto nei locali del concessionario (es. un autosalone) non esiste alcun diritto di recesso-ripensamento e il contratto non può essere annullato solo perché si cambia idea o si trova un'occasione migliore;
- pagare il saldo - sempre con un sistema rintracciabile (meglio il bonifico bancario) - dopo aver visionato personalmente l'auto e controllato che corrisponda esattamente, in tutto e per tutto, alle caratteristiche stabilite e descritte nel contratto di acquisto.

## Inoltre in caso di acquisto di un'auto-vettura nuova è bene ...

- informarsi se il modello scelto sia una "fine serie" o se stiano per essere introdotte delle "novità" a breve: se si decide comunque di acquistare il modello più datato, farlo solo se si riesce a spuntare uno sconto più consistente;
- se si possiede un usato da rendere in permuta, far annotare sul contratto il prezzo di ritiro che deve essere valido fino alla consegna dell'auto nuova, eventuali ritardi compresi;
- non sottoscrivere i documenti per il passaggio di proprietà della vettura usata in bianco, ovvero se il concessionario non viene espressamente indicato come "acquirente";

## Invece in caso di acquisto di un'autovettura usata è bene andare a caccia di eventuali irregolarità e verificare in particolare che:

- le caratteristiche specifiche dell'auto che vi viene venduta corrispondano a quelle riportate sul libretto di circolazione (numero di telaio, tipo di gomme, accessori ecc.);
- il mezzo non sia incidentato; fatevelo confermare sul contratto;
- il motore sia quello originale; fatevelo anch'esso confermare sul contratto;
- il concessionario o il precedente proprietario abbiano eseguito con regolarità i tagliandi di controllo (fatevi rilasciare dal rivenditore il libretto di manutenzione che riporta le date di tali tagliandi e se il rivenditore si rifiuta, meglio rinunciare all'acquisto);
- le parti meccaniche, elettriche ed elettroniche del mezzo siano a posto, e che anche la carrozzeria non presenti difetti;
- la chiusura di porte e finestrini sia perfettamente funzionante e che non vi sia qualche infiltrazione o passaggio di acqua nell'abitacolo;
- il chilometraggio non sia stato manomesso: controllate sul libretto di manutenzione del mezzo i controlli effettuati e il chilometraggio al quale questi controlli sono stati eseguiti. La manomissione del contachilometri potrebbe essere un motivo per chiedere un rimborso del prezzo o, nei casi più gravi (rilevante differenza chilometrica) la so-

stituzione della macchina o la risoluzione del contratto, anche se non sempre è facile provare le circostanze.

**È il venditore che sceglie l'officina:** nel caso di guasti o di scoperta di un difetto (nel periodo di garanzia) non è possibile farli sistemare o riparare da un "meccanico di fiducia": il venditore ha diritto, per legge, a scegliere la soluzione che ritiene più conveniente. Si hanno 60 giorni di tempo per informarlo (inviandogli una raccomandata con ricevuta di ritorno); quindi bisognerà attendere qualche giorno (cinque giorni lavorativi dal momento in cui gli è arrivata la vostra comunicazione) perché vi indichi come intende procedere. Per eventuali emergenze è sempre necessario avvertirlo con un fax, o se questo non è disponibile, con una telefonata.

In certi casi si deve contribuire alla spesa: nel caso di un'auto di seconda mano si dà per scontato che i componenti siano un po' usurati, per cui bisognerà, di volta in volta, stabilire se il guasto sia accidentale oppure dovuto all'usura.

**E se avete acquistato l'auto da una persona privata?** L'acquisto di una vettura di seconda mano è sempre in fondo un'incognita, ancor più nel caso in cui si acquisti l'auto da un privato. Il Codice del Consumo e la tutela da esso prevista non riguardano la compravendita di auto usate "fra privati". In questa ipotesi valgono le regole della "garanzia" nella vendita di cui al codice civile (vedasi artt.1490 e seguenti). L'auto acquistata deve essere comunque priva di vizi occulti e non devono esservi tacite circostanze pregiudizievoli del vostro acquisto, ad esempio che si tratta di un'auto "incidentata".

Se avete bisogno di un finanziamento, fatevi fare una proposta (preventivo) chiara e completa, con tutte le informazioni previste dalla legge. Controllate anche presso il "vostro" istituto bancario se è possibile spuntare condizioni migliori di quelle della proposta fattavi.

## Garanzia:

Ambito di applicazione	Fra professionista e consumatore
Garanzia legale	2 anni
Garanzia convenzionale	Libera
Copertura illimitata	Riparazione / sostituzione
Copertura limitata	Riduzione del prezzo / risoluzione del contratto
Si deve far valere	Entro 60 giorni dalla scoperta del difetto di conformità
Prescrizione dell'azione	Dopo 26 mesi
Onere della prova entro 6 mesi	A carico del venditore
Onere della prova dopo 6 mesi	A carico del consumatore
Forma della contestazione	Raccomandata a.r.
Per beni (auto) usati	Garanzia di almeno 1 anno

*NB. A differenza della garanzia legale, che è chiaramente prevista e definita per legge, la garanzia contrattuale è liberamente contrattata fra le parti. Pertanto, a seconda del prodotto cui si riferisce, possono variare durata, estensione, modalità per attivarla ecc... Un prodotto può pertanto essere non coperto da una garanzia contrattuale, ma non potrà mai non essere coperto dalla garanzia legale!*



Walther Andreas,  
direttore del CTCU

## "Azioni di classe" per i consumatori europei?

I timori già espressi nel 2009 sono stati purtroppo confermati in pieno. Inapplicabile, dannosa per i consumatori, divelta dal Codice del Consumo e in contrasto con le prescrizioni europee riguardo azioni collettive transfrontaliere: questo era stato il nostro giudizio sulla legge che ha introdotto le azioni di classe (class action) in Italia. Questa legge è in vigore da 18 mesi, e ai consumatori non ha portato sino ad ora alcun vantaggio.

Chi è stato raggirato da un'impresa assai di rado riesce a farsi rimborsare il danno che ne è derivato. Probabilmente sarebbe molto diverso se ci fossero vie più efficienti per far valere i propri diritti. La Commissione Europa sta vagliando, al momento, gli esiti di una consultazione pubblica riguardo il tema; dai risultati dipenderà verosimilmente il nuovo assetto della tutela dei diritti collettivi in Europa. Possiamo solo auspicare che la proposta di legge della Commissione, attesa per il 2012, porti finalmente a risultati degni di tale nome. I consumatori, ma anche l'economia, hanno urgente bisogno di poter convogliare efficientemente le diffuse richieste di risarcimento danni, e di poter chiarire questioni giuridiche riguardanti una "classe" di persone in modo omogeneo e univoco.

Il CTCU ricorda che per la zona di Bolzano città e dintorni, è attivo il servizio a pagamento „dell'accompagnatore per l'acquisto di auto usate“. Approfittatene! Maggiori informazioni e prenotazioni presso la segreteria del CTCU, tel. 0471-975597.

**Maggiori informazioni** relative all'acquisto di vetture nuove o usate, alla garanzia e ai finanziamenti rateali sono disponibili sul sito: [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)

Informazioni in un clic  
[www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)



## Casa, bilancio familiare, tessuti

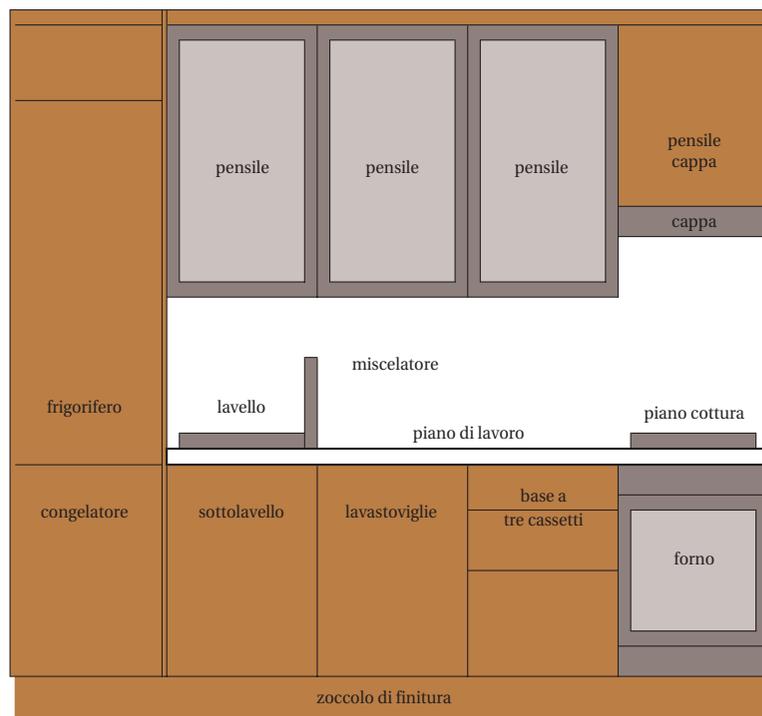
# Cucine modulari Ikea: comparazione prezzi Brescia-Innsbruck

Se un consumatore altoatesino vuole acquistare una cucina IKEA, ha due possibilità: il negozio di Innsbruck o quello di Brescia. Ma oltre alla distanza, c'è da valutare un fattore che difficilmente viene considerato: la differenza di prezzo. Nel 2009 il Centro Tutela Consumatori Utenti di Bolzano aveva confrontato il prezzo della **stessa composizione** di mobili ed elettrodomestici per la cucina nei due punti vendita citati e aveva riscontrato una differenza del **38% a sfavore** di Innsbruck.

Oggi, dopo due anni dalla prima verifica, il CTCU ha ripetuto lo stesso confronto e ha rilevato che le cose sono cambiate veramente di poco. Confrontando i prezzi della cucina modulare della serie Faktum, per gli stessi elementi di struttura ad Innsbruck si spende infatti il **44% in più che a Brescia**, che diventa il **33% sul totale**, ovvero includendo elettrodomestici, lavello e miscelatore. Per la composizione tipo qui allegata, a Brescia si spendono 2.486,40 euro che salgono a 3.313,26 euro se si sceglie Innsbruck. Ben 826,86 euro di differenza (nel 2009 erano 920,83 euro), con i quali - sempre all'IKEA di Brescia - saltano fuori un tavolo da cucina con 6 sedie, un servizio da 6 di posate e bicchieri, pentole, padelle, piatti, tovaglie, tovaglioli, qualche altro accessorio nonché le provviste per allestire una cena completa sempre per 6. Il miglioramento c'è stato, ma è di poco conto. In ogni caso, una buona notizia c'è: a Brescia l'aumento in questi due anni del costo dei prodotti verificati è stato inferiore al tasso d'inflazione.

E a proposito di prezzi, il consiglio è d'obbligo: mai dare nulla per scontato. Prima di decidere la metà del viaggio, confrontate disponibilità del prodotto e prezzo sui siti dei rispettivi punti vendita. Sarete in grado di evitare sorprese poco piacevoli. Se invece la comparazione dei prodotti che intendete comprare vi indica una differenza poco rilevante, verificate la possibilità e i prezzi di un acquisto "online" con spedizione a domicilio. Anche evitare il costo del viaggio e il possibile giorno di ferie può essere un risparmio non trascurabile.

### Cucina/tipo per comparazione vendita Austria/Innsbruck-Italia/Brescia



IKEA	2009		2011	
	Italia Brescia	Austria Innsbruck	Italia Brescia	Austria Innsbruck
Comparazione listini Italia/Austria				
totale cucina senza elettrodomestici	866,78	1.439,86	983,40	1.418,28
totale solo elettrodomestici	1.435,00	1.795,90	1.375,00	1.775,00
totale solo parte idraulica (senza materiali di allacciamento)	128,00	114,85	128,00	119,98
<b>TOTALE CUCINA</b>	<b>2.429,78</b>	<b>3.350,61</b>	<b>2.486,40</b>	<b>3.313,26</b>
<b>TOTALE RISPARMIO</b>	<b>920,83</b>		<b>826,86</b>	

## € Servizi finanziari

# Credito ai consumatori: dal 1° giugno operative le nuove norme

Dal 1° giugno gli intermediari del credito devono rispettare le nuove norme sul "credito ai consumatori" (già "credito al consumo" ovvero i finanziamenti con rimborso rateale) entrate in vigore. Fra le novità più rilevanti previste dal decreto ricordiamo le seguenti:

- **recesso (ripensamento):** il consumatore può recedere dal contratto, senza spese, né commissioni di estinzione anticipata, entro 14 giorni dalla conclusione del contratto, anche nel caso in cui il contratto sia stato concluso in banca o nei locali commerciali del soggetto finanziatore o in quelli dell'intermediario. Il recesso si estende anche ai contratti aventi ad oggetto servizi accessori connessi al contratto di credito, come ad esempio l'eventuale polizza assicurativa stipulata a garanzia del rimborso del credito;
- **TAEG:** deve includere tutte le spese relative al credito, inclusi i premi assicurativi, le spese di incasso delle rate, eventuali costi di

gestione del c/c e della revolving card (se obbligatori per ottenere il prestito);

- **più trasparenza:** il finanziatore deve consegnare al consumatore un modulo standardizzato per il credito (cd. Ebic), che riporti in dettaglio costi e spese del credito e i diritti del consumatore;
- **annunci pubblicitari:** le informazioni riguardanti il tasso di interesse, le spese comprese nel costo totale del credito, l'ammontare delle rate, il TAEG, la durata del contratto, l'importo totale da rimborsare devono comparire in forma chiara, coincisa e graficamente evidenziata;
- **acquisto a rate senza consegna del bene:** se il fornitore di beni o servizi è inadempiente (inadempimento grave), dopo la costituzione in mora del negoziante, il consumatore ha diritto alla risoluzione del contratto di credito collegato. Il consumatore non deve dimostrare la cd. "esclusiva". La finanziaria deve restituire le rate già versate e rivalersi sul negoziante;

- **contratto di credito collegato:** si tratta del contratto stipulato esclusivamente per finanziare la fornitura di un bene o di un servizio se ricorre almeno una delle seguenti condizioni: 1) il finanziatore si avvale del fornitore del bene o del prestatore del servizio per promuovere o concludere il contratto di credito; 2) il bene o il servizio specifici sono esplicitamente individuati nel contratto di credito. Nel caso in cui il consumatore eserciti (legittimamente) il diritto di recesso (ripensamento) dal contratto di fornitura del bene o del servizio, il contratto di credito collegato si intende risolto di diritto, senza alcuna penalità;
- **rimborso anticipato del credito:** può avvenire in qualsiasi momento ed il consumatore ha diritto ad una riduzione del costo totale del credito, pari agli interessi e ai costi dovuti per la vita residua del contratto. Il finanziatore invece ha diritto ad un indennizzo equo nella misura specificata dal decreto.

**Attenzione:** per l'estinzione di contratti già stipulati, potrebbero essere possibili dei rimborsi. Ulteriori informazioni presso il Servizio consulenza crediti del CTCU (Tel. 0471-975597).

**Il caso del mese**

## Biglietti aerei low-cost: attenti al prezzo finale



Il signor Rossi aveva deciso di regalarsi un viaggio assieme alla moglie in Norvegia per il proprio anniversario di matrimonio. Ai Rossi non piacciono i viaggi “tutto compreso”; avevano così deciso di prenotare separatamente volo e albergo, via internet. All’atto di prenotare i biglietti aerei il sig. Rossi era però incappato in una spiacevole sorpresa: allettato dal prezzo pubblicizzato sul sito - che appariva particolarmente interessante - proseguendo nell’operazione di prenotazione si era accorto che la cifra inizialmente richiesta stava lievitando considerevolmente, con il risultato che il prezzo finale era decisamente superiore a quello inizialmente pubblicato.

Nonostante il Reg. CE n. 1008/2008 preveda espressamente che i prezzi dei biglietti aerei pubblicizzati debbano essere quelli finali, cioè quelli comprensivi di tutte le tariffe, tasse, diritti e supplementi, per facilitare la comparazione dei prezzi, spesso al prezzo inizialmente dichiarato viene aggiunta tutta una serie di costi e supplementi dei quali il

viaggiatore viene a conoscenza solo mentre effettua la prenotazione. Tali costi e supplementi possono assumere le denominazioni di “spese di prenotazione”, “costi di transazione”, “spese amministrative” e altro ancora. Purtroppo solo alla fine della prenotazione si capisce effettivamente quello che si va a pagare, e a quel punto il prezzo che sembrava inizialmente molto conveniente può non essere più tale.

Se anche voi, prenotando qualche volo via internet, vi siete trovati nella situazione del signor Rossi, fatecelo sapere. Il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) ed il Centro Europeo Consumatori (CEC) di Bolzano stanno infatti valutando se inviare una segnalazione di pratica commerciale scorretta all’Autorità Garante per la Concorrenza ed il Mercato. Per le vostre segnalazioni o per eventuali maggiori informazioni potete rivolgervi al CEC - Centro Europeo Consumatori - di Bolzano (info@euroconsumatori.org, tel. 0471-980939).

**Ambiente & salute**

## Tempi di attesa negli ospedali: in media si sono allungati di 8 giorni

I pazienti altoatesini si lamentano ripetutamente dei lunghi tempi d’attesa, sia per visite specialistiche che per interventi ed operazioni. Tempi d’attesa ragionevoli sono determinanti per la soddisfazione dei pazienti, anche se da rilevazioni effettuate dall’Azienda Sanitaria risulta che in generale i pazienti siano molto soddisfatti del servizio erogato. Ciononostante, la riduzione dei tempi di prenotazione dovrebbe essere un obiettivo prioritario.

Nel 2009 si era deciso di rendere accessibili tramite internet i tempi d’attesa, allo scopo di abbreviarli. Il CTCU ha raffrontato i tempi di prenotazione di aprile 2011 con quelli del settembre 2009. La tendenza dei tempi di attesa non è positiva: **dei 229 tempi confrontati (visite/struttura) 64 sono diminuiti, 18 sono rimasti invariati e 147 si sono allungati**. In media, i tempi di prenotazione si sono allungati di 8 giorni (dettagli vedi tabella su [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)).

Il CTCU approva gli inviti rivolti dalla Giunta Provinciale al fine di migliorare questa situazione. A riguardo vanno anche considerati i tempi massimi previsti a livello nazionale (fra l’altro: visite specialistiche differibili entro 30 giorni). La nostra proposta: quella di pubblicare in futuro anche i tempi d’attesa per interventi ed operazioni, affinché nell’ambito di una maggiore trasparenza si possano monitorare la qualità del servizio dei vari reparti.

**Abitare, costruire & energia**

## Impianti fotovoltaici: dal 1° giugno 2011 nuovi incentivi

**Per i nuovi impianti gli incentivi si abbassano del 22%.**

Con il 1° giugno sono entrati in vigore i nuovi incentivi per gli impianti fotovoltaici (cd. quarto conto energia). Impianti allacciati alla rete nel periodo dal 1° gennaio al 31 maggio 2011 non rientrano nel nuovo regolamento.

I nuovi incentivi comportano una riduzione del 22% fino a fine 2011. Considerando un impianto medio con una potenza di 3kWp (copertura del fabbisogno di una famiglia media), l’incentivo si riduce di ca. 265,00 Euro all’anno. Nell’arco di 20 anni si sommano così oltre 5.300,00 Euro che di fatto verranno

a mancare ad una famiglia che avesse deciso l’investimento. **Il nuovo conto energia, oltre alla riduzione delle tariffe, porta altri cambiamenti per l’anno in corso:**

- variazione della tariffa per la sostituzione di tetti o coperture contenenti eternit o

amianto (nuova: 5 cent per kWh; passata: prevedeva aumento degli incentivi nella misura del 10%);

- aumento della tariffa (nella misura del 10%) per l’acquisto di impianti provenienti dall’Unione Europea;
- durante il 2012 le tariffe verranno ridotte semestralmente;
- dal 2013 saranno applicate tariffe standardizzate, che verranno ridotte di anno in anno.

potenza impianto	confronto tariffe dicembre 2011			
	terzo conto energia		quarto conto energia	
	impianto sull’edificio	altri impianti	impianto sull’edificio	altri impianti
1 – 3 kWp	0,380 Euro/kWh	0,333 Euro/kWh	0,298 Euro/kWh	0,261 Euro/kWh
3 – 20 kWp	0,342 Euro/kWh	0,304 Euro/kWh	0,268 Euro/kWh	0,238 Euro/kWh


**Ambiente & salute**

## Centri di abbronzatura e solarium: divieto per i minorenni

### CTCU: i solarium non sono affatto più innocui dei raggi solari

A volte le cose vanno molto in fretta: a distanza di poche settimane sia a livello nazionale che locale sono state emanate nuove misure per la tutela dei minori nei centri di abbronzatura. Un test del CTCU, effettuato nella primavera del 2010 in dieci centri, aveva portato alla luce valori di irraggiamento allarmanti e consulenze di scarsa qualità. Come conseguenza, il CTCU aveva chiesto di prevedere un divieto di uso dei solarium per i minorenni. Lo prevede ora anche la "legge omnibus sulla sanità" provinciale. A breve dovrebbe anche entrare in vigore un decreto interministeriale, a firma dei Ministri dello Sviluppo Economico e della Sanità, che hanno competenza in materia. Le nuove disposizioni: lampade riservate ai maggiorenni, niente solarium per le donne in gravidanza o per persone dalla pelle sensibile. Il gestore di un

centro d'abbronzatura che infrange le norme rischia una sanzione amministrativa dai 200 ai 1200 euro, secondo le disposizioni della legge provinciale. In Germania per questi casi è prevista una sanzione addirittura fino a 50.000 euro.

Il CTCU mette in guardia: "Le radiazioni delle lampade non sono assolutamente più innocue dei raggi solari". Le lampade non sono consigliate nemmeno come trattamento di preparazione alle vacanze. Infatti, i soli raggi UV-A non bastano a formare le cd. "callosità da luce", che offrono protezione alla pelle dalle scottature. Se le lampade utilizzano invece una combinazione di raggi UV-A e UV-B, aumenta il rischio di scottarsi già prima della partenza per le vacanze.


**Il clima chiama**

## Mappa del "consumo sostenibile" a Bolzano:

### [www.equocentroconsumatori.it](http://www.equocentroconsumatori.it)



Quanti di noi si sono già trovati in situazioni simili...? Nella suola delle scarpe preferite è comparso un buco e non sappiamo dove trovare il calzolaio più vicino; oppure abbiamo bisogno di un apparecchio per una volta soltanto, e stiamo pensando a chi potrebbe noleggiarcene uno senza doverne comprare uno appositamente. Da oggi è possibile dare una risposta a tutte queste e ad altre simili domande attraverso la nuova mappa del "consumo sostenibile", elaborata dall'Ecoistituto e dal Centro Tutela

Consumatori Utenti, con il sostegno della Provincia Autonoma di Bolzano, Ufficio Affari di Gabinetto. Si tratta di uno strumento digitale che offrirà a tutti i consumatori un modo nuovo di intendere e gestire gli acquisti. L'idea di fondo della mappa è quella di offrire e garantire ai consumatori tutte le informazioni necessarie per effettuare degli acquisti sostenibili da un punto di vista ambientale nella città di Bolzano. La mappa fornirà numerose informazioni e possibilità: dai centri ove noleggiare diversi tipi di articoli e prodotti, alle realtà artigianali locali passando per quei negozi che vendono prodotti locali, biologici, del mercato equo e solidale così come quelli specializzati nell'offrire articoli di seconda mano. Inoltre potrete trovare indicazioni sugli autobus o sulle piste ciclabili utili a raggiungere l'ubicazione dei negozi stessi.



**Diritto del consumo & pubblicità**

## Mediastudio Orizzonti e i corsi per fotomodelle: rinvii a giudizio

Nella primavera del 2007, la Mediastudio Orizzonti, pseudo-agenzia di reclutamento di modelle, aveva organizzato incontri presso alberghi (anche nella nostra regione), finalizzati ad adescare adolescenti e rispettivi genitori e convincerli a partecipare ad un corso per fotomodelle/i, inscenando una finta selezione e finti set di moda. Inoltre, negli incontri si insisteva per la consegna immediata dell'acconto e si inducevano i malcapitati a sottoscrivere anche un contratto di finanziamento per ca. 5000 Euro.

Dopo numerose denunce di persone che si ritenevano raggirate dall'organizzazione, la Procura di Bolzano aveva disposto l'arresto di alcuni dei responsabili della Mediastudio Orizzonti s.r.l., con l'accusa di associazione per delinquere finalizzata alla truffa. Le indagini, avviate anche dietro segnalazione del CTCU, avevano permesso di aiutare molte famiglie coinvolte sia in Alto Adige che in Trentino, a recedere dai contratti-capestro sottoscritti, recuperando gli anticipi versati e annullando i contratti di finanziamento collegati. Successivamente il CTCU è stato anche di sostegno alle richieste di informazione di vari avvocati e di altre associazioni di consumatori nel Nord-Italia, che rappresentavano centinaia di altri presunti truffati.

Nelle scorse settimane si è appresa la notizia che il Giudice, dott. Semeraro, del Tribunale di Perugia, a conclusione dell'udienza preliminare, ha disposto il rinvio a giudizio di 11 indagati, tra questi alcune delle persone che proprio in Trentino Alto Adige avevano indotto decine di persone a sottoscrivere i contratti in questione.

Non resta ora che attendere l'esito del processo, che potrebbe anche portare a risarcimenti per coloro che si sono costituiti "parte civile" nello stesso.

Informazioni in un clic

[www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)



# Il giroscopio

## Brevi dal mondo dei consumatori



### **Prezzi dei carburanti**

Sono in costante aumento le lamentele dei consumatori riguardo i prezzi elevati della benzina. All'orizzonte non si vedono misure concrete al fine di ridurre i prezzi rispetto a quelli praticati nel resto d'Europa, come anche di misure rivolte a migliorare l'informazione e la trasparenza dei prezzi praticati, oppure la razionalizzazione della tassazione e della rete di distribuzione. Pare pertanto necessario adottare misure a livello locale. Nell'ambito del Regolamento provinciale del commercio si potrebbe introdurre l'obbligo per le stazioni di rifornimento di comunicare i prezzi praticati ad una banca dati centrale (eventualmente gestita dall'ASTAT). Attraverso questo sistema si potrebbe offrire agli automobilisti interessati la possibilità di confrontare i prezzi praticati tramite internet oppure un'applicazione per cellulari. Una altra misura potrebbe essere anche quella dell'offerta di corsi agli automobilisti su come guidare risparmiando benzina; corsi che potrebbero essere offerti gratuitamente dal Safety Park, quale estensione della propria attività e utilizzando i maggiori introiti realizzati dall'Assessorato alle Finanze grazie alle imposte sui carburanti. Queste le proposte inviate dal CTCU all'Assessore Widmann tramite una lettera aperta, nella quale si chiede anche di istituire un tavolo di concertazione.

### **Cure odontoiatriche: abbattere i costi con la prevenzione**

Le spese per il dentista possono creare non poco scompiglio anche in un solido budget familiare. Per questo motivo il CTCU ha creato il servizio della cd. "bussola delle tariffe" per il settore. Gli ingenti costi, soprattutto quelli relativi a costose protesi dentarie, possono essere evitati attraverso una prevenzione mirata.

Una prevenzione efficace si basa su tre punti fermi. Il primo: rimuovere la placca in modo costante, perché senza la placca non si forma la carie e quindi si evita la parodontite. Ciò comporta ovviamente una regolare pulizia dei denti (meglio chiamarla igiene orale). Il secondo punto fermo è la manutenzione: i fluoridi temprano lo smalto e riparano la superficie demineralizzata del dente. Il terzo punto fermo prevede un'alimentazione che rispetti anche il nostro apparato dentale. Trattamento consigliabile, soprattutto per i bambini, è la cd. "sigillatura" delle fessure dentali. La superficie dei molari presenta fossette e fessure difficili da pulire con lo spazzolino, dove di conseguenza spesso si forma la carie. La sigillatura di queste fessure può prevenire questa formazione. Una misura sensata soprattutto per i denti non decidui. L'offerta più conveniente si aggira intorno ai 20 euro per dente.

## Il giroscopio · Il giroscopio ·

### **RC-Auto: diritto a visionare la perizia**

Succede frequentemente che gli uffici sinistri di varie agenzie assicurative si rifiutino di consegnare al consumatore le loro perizie per quanto riguarda la RC auto, nonostante il danneggiato ne abbia diritto (cfr. Regolamento del Ministero dello Sviluppo Economico di concerto con il Ministero della Giustizia n. 287 del 09.12.2008).

Il decreto ministeriale n. 191 del 29 ottobre 2008 prevede, infatti, che sia l'assicurazione, che l'assicurato e il danneggiato abbiano diritto all'accesso agli atti nonché ad ottenere una copia della perizia tecnica e/o medica. Secondo l'opinione del CTCU è sempre utile avvalersi di questo diritto visto che rende più trasparente la procedura da seguire in caso di sinistri.

### **Prezzi dell'energia elettrica diffusi da Eurostat**

È risaputo che i prezzi dell'energia in Italia, anche per le utenze domestiche, siano fra i più cari in Europa (vedi confronti OCSE ed altri ancora). Da un esame dei dati diffusi da Eurostat in merito al confronto prezzi dell'energia elettrica praticati nei Paesi dell'Unione Europea dal 1999 al 2010 (vedasi pagina internet: <http://epp.eurostat.ec.europa.eu>) risulta che per il triennio 2008-2010 manca qualsiasi dato riferito all'Italia, mentre i dati degli altri Stati dell'Unione sono al completo ed aggiornati all'ultimo anno di riferimento (2010). Considerata l'importanza di tale confronto, che consente tra le altre cose raffronti importanti con gli altri Stati per quanto riguarda il costo dell'energia riferito ad utenze domestiche e quindi alle famiglie, non si spiegano i motivi di tale mancato invio. In una lettera aperta al Ministro per lo Sviluppo Economico, Romani, il CTCU chiede di fornire al più presto all'Ente statistico comunitario i dati necessari, aggiornati riferiti alla situazione italiana.



## giroscopio · Il giroscopio

 **21 giugno: nuovo Codice del Turismo**

Il nuovo Codice del Turismo (D.lgs. n. 79 del 23 maggio 2011) è entrato in vigore il 21 giugno; con questa norma i consumatori-viaggiatori dovrebbero essere maggiormente tutelati. Il decreto modifica una serie di disposizioni sul "timesharing" (multiproprietà). Anche alcune norme relative ai pacchetti turistici sono state modificate, come ad es. quella che nelle prenotazioni online il venditore debba comunicare per iscritto l'esclusione del diritto di recesso. Si prevede poi specificatamente il danno da vacanza rovinata (fino ad ora riconosciuto soltanto a livello giurisprudenziale). Per maggiori dettagli: [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)

 **Elettricità: attacco alla tutela dei consumatori domestici**

Per il mercato di "maggior tutela" è l'Autorità per l'Energia ed il gas a definire le condizioni commerciali minime ed il prezzo garantito ai consumatori domestici ed alle piccole imprese che non abbiano scelto il mercato libero. Per i clienti del mercato libero invece si applicano il prezzo e le condizioni commerciali stabilite dai venditori. A questi consumatori è garantita, come tutela, la sola possibilità di ritorno al mercato tutelato, cioè alle condizioni economiche definite dall'Autorità. In un recente nuovo decreto legislativo viene ora previsto che i consumatori con contratti attivi nel mercato libero non possano più far ritorno al mercato tutelato. Ciò significa l'eliminazione di ogni sistema di tutela per i consumatori domestici. Tutela estremamente necessaria, perché la maggior parte delle offerte di vendita di "mercato libero" comportano una spesa media annua superiore ai prezzi determinati dall'Autorità. Il CTCU chiede al Governo di riaffermare con forza la piena validità del regime di "maggior tutela" per i consumatori domestici.

 **Una mansarda come "regalo"**

Nel caso in cui un edificio disponga già di una soffitta o di un sottotetto non abitabile, fino a poco tempo fa valeva il principio che la cubatura originaria della soffitta doveva essere detratta dal bonus cubatura. La motivazione: fino all'ampliamento la soffitta consisteva in „cubatura non abitabile" ed era pertanto non usufruibile.

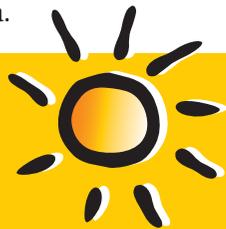
Il CTCU ricorda che ora soffitte e sottotetti possono essere ampliati nella misura di massimo 200 m<sup>3</sup>, sempre nell'ambito di un risanamento energetico. La cubatura preesistente, non abitabile della soffitta viene dichiarata abitabile nel corso del risanamento, a condizione che dopo l'ampliamento vi siano le altezze minime necessarie. In questo modo, la cubatura esistente può essere ampliata di 200 m<sup>3</sup>.

 **Ceneri vulcaniche: quali i diritti dei passeggeri?**

L'annullamento di un volo a causa di una nube di cenere vulcanica viene considerato cancellazione di volo dovuta ad una "circostanza eccezionale"; per queste il Reg. n. 261/2004 CE prevede che i consumatori abbiano il diritto di scegliere se essere riposizionati su un volo alternativo (cosa per altro non facile e alquanto incerta vista la situazione) oppure di rinunciare al volo, ottenendo il rimborso del biglietto inutilizzato (nonché se necessario, un volo di ritorno al luogo di partenza iniziale). Se il consumatore sceglie di essere riposizionato, le compagnie aeree devono fornirgli la c.d. "assistenza nelle ore di attesa in aeroporto", ovvero fornirgli, a titolo gratuito, pasti e bevande, sistemazione in albergo e trasporto, telefonate o messaggi via fax o posta elettronica, in relazione alla durata dell'attesa. Le compagnie non sono obbligate a fornire invece l'assistenza se il consumatore decide di rifiutare il riposizionamento e di raggiungere la destinazione prevista con altri mezzi. I vettori non sono obbligati a corrispondere ai consumatori alcuna compensazione pecuniaria. Per maggiori dettagli: [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)

 **Cancellazione delle ipoteche: gratuita!**

Dall'inizio di quest'anno, un mutuatario che doveva far cancellare l'ipoteca su un mutuo "ipotecario" doveva mettere mano al portafoglio per pagare l'autentica notarile, con costi che si aggiravano fra i 700 e gli 800 euro. Ora la positiva novità per i consumatori: il nuovo comma 6 dell'art. 40-bis del T.U.B. prevede infatti che la procedura semplificata e senza bisogno di autentica notarile si applichi "ai mutui e ai finanziamenti, anche non fondiari, concessi da banche ed intermediari finanziari, ovvero concessi da enti di previdenza obbligatoria ai propri dipendenti o iscritti"; tutte queste ipoteche possono essere così cancellate con la procedura semplificata e gratuita.

**Servizio di assistenza per viaggiatori - il Centro Europeo Consumatori informa ed aiuta.**

E' possibile contattare telefonicamente il servizio di assistenza al numero 0471/980939 dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 16; tutte le informazioni sono disponibili anche on line sul sito del CEC [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)

 **Escherichia coli: l'igiene prima di tutto!**

Mentre i ricercatori in Germania faticano ancora ad identificare la causa del recente diffondersi delle infezioni EHEC, il CTCU richiama alcune fondamentali regole di corretta igiene e trattamento degli alimenti:

- lavarsi sempre accuratamente le mani e non solo dopo essere stati alla toilette. Prima di sedervi a tavola oppure prima di preparare il cibo le mani vanno lavate a fondo con acqua calda e sapone, anche quando si passa dalla lavorazione di un alimento al prossimo;
- la carne cruda va preparata sempre separatamente dagli altri cibi. Frutta e verdura vanno lavate sempre accuratamente;
- coltelli da cucina e utensili da taglio possono custodire germi patogeni, per cui, dopo il loro uso, è bene non utilizzarli per preparare altre pietanze, bensì lavarli o pulirli accuratamente;
- strofinacci e stracci da cucina vanno sostituiti spesso e vanno lavati ad almeno 60 gradi in lavatrice;

Per domande relative all'igiene alimentare ci si può rivolgere al servizio di consulenza dedicato del CTCU

**Colophon****Editore:** Centro Tutela Consumatori Utenti

Via Dodiciville 2, Bolzano

Tel. +39 0471 975597 - Fax +39 0471 979914

info@centroconsumatori.it · [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)**Registrazione:** Tribunale di Bolzano, n. 7/95 del 27.02.1995**Direttore responsabile:** Walther Andreas**Redazione:** Walther Andreas, Gunde Bauhofer, Paolo Guerriero**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 h 9-12, lun-gio h 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 h 10-12, Tel. 0471 97 55 97, consulenza tecnica: mar h 9-12 + h 14-17 (Tel. 0471 30 14 30)

**alimentazione:** mer h 10-12 + h 14-17, gio 9-11

**elettrosmog/consumo critico:** lun+mar h 10-12 + h 16-18, Tel. 0471 94 14 65

▶ **conciliazioni**

▶ **infoconsum:** punto informativo-didattico: lun-mar h 10-12 + h 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 h 18, replica sabato h 21

▶ La copa dal caffè: Radio RAI ladina, 2 martedì/mese, h 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 h 8-16, via Brennero 3, Bolzano

Tel. 0471 98 09 39

www.euroconsumatori.org

**Associazione partner: CRTCU – Trento**

www.centroconsumatori.tn.it



**Sportello Mobile**



**Giugno**

<b>Lu 27</b>	ore 09:30-11:30 Martello, Piazza Scuola
	ore 10-12 Bressanone, Piazza Hartmannsheim
<b>Me 29</b>	ore 15-17 Brunico, Bastioni

**Luglio**

<b>Ve 01</b>	Merano, Piazza del Grano
<b>Ma 12</b>	ore 15:00-17:00 Naturno, Piazz. Burgraviato
<b>Ve 15</b>	ore 09:30-11:30 Egna, Piazza Principale
	ore 10-12 Bressanone, Piazza Hartmannsheim
<b>Me 27</b>	ore 15-17 Brunico, Bastioni
<b>Ve 29</b>	ore 09:30-11:30 S. Leonardo, Piazz. Raiffeisen

**Agosto**

	ore 09:00-10:00 Siusi, Piazza Principale
	ore 10:30-11:30 Castelrotto, Piazz. Krausen
<b>Lu 01</b>	15:00-17:00 Merano, Piazza del Grano
<b>Ma 09</b>	ore 15:00-17:00 Naturno, Piazz. Burgraviato
<b>Ve 19</b>	ore 09:30-11:30 Egna, Piazza Principale
	ore 10-12 Bressanone, Piazza Hartmannsheim
<b>Me 31</b>	ore 15-17 Brunico, Bastioni

**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.