



# 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

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



**L'Antitrust ha sanzionato alcune Casse Rurali**

Pagina 4



**L'elettrosmog nei condomini**

Pagina 4



**La foresta pluviale nelle nostre padelle**

Pagina 5



**Sostanze pericolose nei prodotti per l'outdoor**

Pagina 6



Diritto del consumo & pubblicità

## Acquisti a portata di click



Negli ultimi anni internet e le nuove tecnologie digitali hanno apportato evidenti cambiamenti in ogni settore.

I consumatori che hanno accesso alla rete possono usufruire di questa rivoluzione digitale avvalendosi anche di tutti i vantaggi che essa può comportare. Aspetto indispensabile è, però, l'informazione, poiché solo un consumatore "ben informato" può dormire sonni tranquilli dopo aver effettuato acquisti in internet.

Non c'è dubbio che internet e le nuove tecnologie stiano cambiando ed influenzando notevolmente la vita di molti di noi, nonché ogni ambito scientifico. Per tale ragione il Centro Europeo Consumatori (CEC) di Bolzano ha raccolto e pubblicato in una nuova brochure tutti i diritti, i consigli e le informazioni inerenti l'e-commerce.

Per esempio, lo sapevate che dal 13 giugno 2014 il diritto di recesso è di 14 giorni di calendario e non più di 10 giorni lavorativi? E che se per l'ordine è necessario cliccare su

un pulsante, dal 13 giugno 2014 tale pulsante deve essere ben leggibile e contenere le parole "ordine a pagamento" oppure un'altra simile ed inequivocabile espressione, dalla quale sia chiaro che si tratti di un "ordine di acquisto" dal quale scaturiscono dei costi? Quindi, se cliccate su un semplice "ordina ora" o "registrati" non potrete essere considerati vincolati contrattualmente e quindi essere costretti a pagare alcunché.

### Consigli utili per acquistare online

- ▶ State **attenti alle offerte particolarmente vantaggiose**: di solito un imprenditore non regala mai niente! Probabilmente non riceverete alcun prodotto oppure vi verrà consegnata una merce contraffatta.
- ▶ **Verificate se il venditore sia un imprenditore oppure un privato**. Le leggi riguardanti le vendite a distanza valgono solo per contratti conclusi tra un imprenditore e un



Verbraucherzentrale Südtirol  
Centro Tutela Consumatori Utenti

**Lettera ai soci**

## ALL'ASSEMBLEA DEI SOCI

**Invito all'Assemblea dei soci** che si terrà **giovedì 21.04.2016** alle ore 16.00 in prima e **venerdì 22.04.2016** alle ore 16.00 in seconda convocazione presso Infoconsum, Bolzano, via Brennero 3, 1° piano.

I soci del CTCU sono invitati all'Assemblea sopra indicata, per la quale il Comitato Direttivo propone il seguente ordine del giorno:

1. verbale
2. relazione sull'attività svolta nel 2015
3. rendiconto e bilancio 2015
4. relazione dei revisori dei conti e relative delibere
5. bilancio preventivo e programma di lavoro 2016 - delibere
6. ammissione di soci
7. varie ed eventuali

Cordiali saluti  
Agostino Accarrino, Presidente

Hanno diritto a partecipare all'assemblea tutti i soci che sono in regola con il pagamento della quota associativa corrente.

consumatore. Solo in questo caso si ha diritto alla garanzia e al recesso.

- ▶ Fate i vostri acquisti solo su siti che conoscete oppure **informatevi sul venditore**. Più informazioni si è in grado di ottenere sul venditore, meglio è!
- ▶ **Il sito Internet deve contenere le seguenti informazioni:**
  - contatti dell'impresa, come indirizzo, numero telefonico, indirizzo e-mail;
  - caratteristiche essenziali della merce;
  - prezzo, incluse tasse e spese di spedizione;
  - dettagli riguardo le modalità di pagamento;
  - informazioni riguardo il diritto di recesso;
  - condizioni legali e contrattuali di garanzia.
- ▶ Digitate **prima dell'acquisto** il nome dell'impresa nei motori di ricerca su Internet. Spesso si possono trovare recensioni negative o positive di altri consumatori rispetto alle esperienze fatte con questa o quella impresa. Queste informazioni possono aiutare nella decisione se procedere o meno con l'acquisto di un bene.
- ▶ Leggete attentamente le **condizioni generali** di contratto prima di effettuare l'acquisto.
- ▶ Basta un click per concludere il contratto, anche se la merce o il servizio viene pagato solo in seguito alla consegna.
- ▶ Informatevi bene su **cosa state comprando**. Non potendo ispezionare l'oggetto del desiderio è importante esaminare nel det-

taglio tutte le informazioni disponibili sul prodotto (dettagli tecnici, misure ecc.) e in caso di dubbio richiedere ulteriori dati al venditore.

- ▶ **Stampate tutti i documenti legati all'acquisto** e custoditeli attentamente. Eventualmente fate degli screenshot durante l'ordinazione.
- ▶ Per quanto riguarda il **pagamento**, si consiglia – se possibile – di non effettuare pagamenti anticipati (bonifico bancario, carta di credito). Dato che la merce viene consegnata solo in un secondo momento, i rischi in questi casi sono elevati. Spesso però non è possibile pagare in seguito all'avvenuta consegna (es. per contrassegno, fattura).
- ▶ Le modalità di **pagamento sono davvero così sicure?** Un numero IBAN non deve necessariamente corrispondere ad un conto corrente ma può anche essere assegnato ad una carta di credito ricaricabile, il cui intestatario potrebbe non essere identificabile. Può quindi essere utile verificare in precedenza il numero IBAN su una pagina web, come ad esempio [www.ibancalculator.com](http://www.ibancalculator.com), per assicurarsi che i dati corrispondano ad un vero conto corrente bancario.
- ▶ Il **pagamento con carta di credito** offre la possibilità di richiedere uno storno del pagamento attraverso il cd. "chargeback" (ulteriori informazioni si trovano nel capitolo "Mezzi di pagamento"). È consigliabile controllare gli estratti conto dei mesi successivi in cerca di addebiti ingiustificati. Se notate qualche irregolarità, contattate subito l'en-

te emittente la carta oppure l'intermediario bancario.

- ▶ **Se la merce è danneggiata già al momento della consegna**, fatevi dare una conferma per iscritto dal latore e accettatela solo con riserva oppure rifiutatela. Non siete infatti obbligati ad accettare la merce danneggiata. Indicate subito il motivo della riserva o del rifiuto (es. merce danneggiata). Fate foto o video per documentare i danni o il difetto.
- ▶ Nel caso in cui **l'involucro sia danneggiato nel momento della consegna**, accettate la merce esclusivamente con riserva o rifiutatela completamente. Indicate assolutamente i motivi del rifiuto o della riserva (es. pacco danneggiato).
- ▶ **Verificate subito dopo l'avvenuta consegna**, che la merce sia funzionante, completa e che corrisponda alla descrizione del prodotto. Se ciò non fosse il caso, reclamate subito tramite raccomandata con ricevuta di ritorno.
- ▶ Chiarite in anticipo, **a chi spetti sostenere i costi in caso di spedizione** e a quanto questi ammontino.
- ▶ Per quanto riguarda i **reclami**, non è d'obbligo spedirli tramite raccomandata con ricevuta di ritorno, anche se è comunque consigliabile.

Piccole accortezze, un po' dispendiose, ma utili ad evitare problemi.

## E-Commerce Acquistare online

La nuova brochure del CEC Bolzano informa dunque sui diritti dei consumatori nel commercio elettronico, per esempio nell'esercizio del diritto di recesso o per ciò che riguarda la garanzia. Fornisce istruzioni nel caso in cui un contratto venga stipulato da minorenni ed offre consigli per un acquisto online più sicuro, per evitare brutte sorprese. Raccomanda di prestare attenzione al momento di consegna della merce ed infine mette in guardia dalle frodi più comuni.

La brochure è disponibile sul nostro sito internet ([www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)) dove può essere scaricata gratuitamente. In forma cartacea potrà invece essere ritirata gratuitamente nel nostro ufficio di Bolzano in via Brennero 3 oppure nelle sedi del Centro Tutela Consumatori Utenti.



### ! E se qualcosa va storto ci aiuta l'ODR

■ ODR (da "online dispute resolution", ovvero "risoluzione online delle controversie") funziona similmente alla procedura di conciliazione tradizionale, con la differenza che questa può essere avviata comodamente dal computer di casa. Un esempio di organismo ODR in Italia è RisolviOnline, il servizio di conciliazione online del tribunale arbitrale di Milano con sede presso la Camera di commercio di Milano. Un esempio di organismo ODR in Germania è l'"Online-Schlichter" (conciliatore online), il quale è specializzato in dispute derivanti da contratti conclusi via internet.

**Dal 15 febbraio 2016** ogni sito di vendita online deve fornire ai consumatori anche il link alla piattaforma ODR, nonché le relative informazioni sulla possibilità di ricorrervi in caso di controversie.

E-Commerce - Acquistare online



 Servizi finanziari

# L'Antitrust ha sanzionato alcune Casse Rurali in Alto Adige

## Il CTCU: ora i rimborsi ai mutuatari coinvolti! Allestita una hotline per informazioni

**E' di qualche giorno fa la notizia del clamoroso provvedimento dell'AGCM (Antitrust) sui mutui e tassi floor in Alto Adige. L'AGCM ha ritenuto i comportamenti di 14 Casse Rurali del territorio nonché della Banca Centrale Raiffeisen e della Federazione provinciale Raiffeisen talmente gravi da irrogare una pesantissima sanzione pari a più di 26 milioni di euro!**

Bisogna premettere che, negli anni passati, le Casse Rurali ma anche le altre banche sulla piazza hanno garantito in Alto Adige alle famiglie consumatrici mutui (casa) con i tassi fra i più bassi d'Italia. Negli ultimi anni, invece, qualcuno ha preferito concentrare l'attenzione sul proprio tornaconto economico, e secondo quanto rilevato dalla Banca d'Italia, nel 2015 i tassi per i mutui-casa in provincia di Bolzano si sono collocati addirittura sopra la media nazionale.

Per questo motivo, nell'ambito degli interventi di tutela del consumatore, si è reso necessario far ripristinare, in qualche modo, dall'Autorità di vigilanza del mercato e dai Tribunali la posizione di equilibrio fra istituti creditizi e consumatori, clienti bancari. Si sa, infatti, che i primi non sono adusi a correggere, da soli, gli effetti della loro posizione di supremazia asimmetrica sul mercato. In alcuni casi la richiesta di intervento è apparsa alquanto necessaria, come conferma l'esito del provvedimento adottato di recente dall'AGCM. Nel caso in cui le sanzioni inflitte vengano confermate, l'ideale dell' "autogoverno" delle banche cooperative in Alto Adige subirebbe un duro colpo, a cause dei comportamenti illeciti accertati.

La clausola del cd, "tasso floor" (o tasso minimo o tasso pavimento) sarebbe quindi nulla, poiché venuta a crearsi a seguito di un accordo illecito fra alcune Casse Rurali e la Federazione Raiffeisen. Grazie a tale clausola, le banche sanzionate si sarebbero garantite, nel corso di vari anni, un notevole ed illecito vantaggio economico a danno dei mutuatari. Va ricordato che, senza l'applicazione di tale clausola, ai contratti di mutuo sarebbero oggi applicati tassi fra l'1 e il 2%, mentre, per quanto è dato sapere, sono in essere ancora contratti cui viene applicato un tasso floor del 3% e a volte, anche di più!

Facendo un esempio, nel caso di un mutuo di 200.000 euro, di durata ventennale, con un

tasso floor del 3%, le somme indebitamente percepite negli ultimi anni (dal 2009 ad oggi) ammonterebbero ad almeno 10.000 euro ed oltre!

Poiché si registrano già moltissime richieste di utenti bancari a riguardo della questione, il CTCU tenterà inizialmente di trovare un accordo stragiudiziale con la Federazione Raiffeisen e le singole Casse, finalizzato a stabilire una qualche forma di adeguato indennizzo per i mutuatari coinvolti, attraverso l'attivazione di una procedura di conciliazione paritetica per la risoluzione dei singoli casi. Oltre all'indennizzo ci si dovrà ovviamente occupare anche dell'eliminazione definitiva della clausola dai singoli contratti.

Nel caso, invece, non sia possibile trovare una soluzione condivisa, non resterà altro

che adire le vie legali per il risarcimento e/o il rimborso di quanto dovuto. Quali possibili vie, si valuteranno azioni collettive (class action) contro le banche coinvolte oppure anche distinte azioni di risarcimento e/o rimborso da parte dei singoli mutuatari.

**Ai consumatori coinvolti va il nostro invito a (far) controllare attentamente i loro contratti di mutuo. Per far valutare il proprio caso e far stimare l'eventuale "danno" subito, è possibile prenotare una consulenza specialistica presso il Centro Tutela Consumatori Utenti. A riguardo è disponibile la hotline 0471 975597.**

 Servizi finanziari

## Nuovi limiti all'utilizzo del denaro contante e l'obbligo di accettare pagamenti con POS e carte di credito

**La legge di stabilità 2016 ha cambiato le regole in materia, innalzando il limite per l'utilizzo del denaro contante e introducendo l'obbligo di accettare pagamenti mediante carte di debito o di credito, anche per importi inferiori ai 30,00 €.**

### Nuovo limite per il contante

Dal 1 gennaio 2016, il limite per l'utilizzo del denaro contante è stato innalzato da 999,99 a 2.999,99 €. In particolare, è vietato trasferire denaro contante o libretti di deposito bancari o postali al portatore o titoli al portatore in euro o in valuta estera, a qualsiasi titolo tra soggetti diversi, quando il valore oggetto di trasferimento sia complessivamente pari o superiore a 3.000,00 € (e non più a 1.000,00 €).

### Money transfer

Viene lasciata, invece, a 999,99 € la soglia per il servizio di "rimessa di denaro" di cui all'art. 1 co. 1 lett. b) n. 6 del DLgs. 11/2010 (c.d. "money transfer").

### Il POS e i professionisti

I soggetti che effettuano attività di vendita di beni e di prestazione di servizi, anche professionali, devono accettare pagamenti non solo tramite carte di debito (pagobancomat), ma anche tramite carte di credito (salvi i casi di oggettiva impossibilità tecnica) per importi anche inferiori al vecchio limite dei 30,00 €. I decreti attuativi stabiliranno le fattispecie costituenti illecito e l'importo delle relative sanzioni amministrative pecuniarie.

WWW

► Maggiori informazioni su:  
[www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)



**Consumo critico**

## Il CTCU invita a ridurre l'elettrosmog inutile nei condomini e nelle abitazioni e distribuisce uno speciale adesivo per ricordare di spegnere il Wi-Fi quando non lo si usa

Sono sempre più diffusi i router Wi-Fi e gli apparecchi wireless, i quali vengono sempre più utilizzati dagli utenti anche in modo inconsapevole, per quanto riguarda i rischi per la salute che possono derivare dalle loro radiazioni. In tutte le abitazioni infatti, e specialmente nelle zone "notte", l'inquinamento da radiazioni elettromagnetiche è in continuo e costante aumento. E questo perché non si tiene conto del fatto che i router Wi-Fi e i dispositivi wireless, con le loro continue emissioni di radiazioni, hanno effetti molto nocivi sull'organismo umano.

È vero che è molto comodo avere l'accesso Internet immediato e veloce in qualsiasi zona dell'abitazione e a qualsiasi ora, ma c'è un problema costituito dal fatto che gli abitanti della casa, sia dentro che oltre le pareti dell'a-

bitazione, vengono "irradiati" inutilmente anche quando la connessione non viene usata. Quindi è meglio spegnere la connessione quando non la si usa, specialmente di notte!

Il Centro Tutela Consumatori Utenti dell'Alto Adige ha quindi predisposto un apposito avviso adesivo che gli abitanti dei condomini potranno far affiggere nei propri condomini, con l'intento di favorire anche una migliore convivenza condominiale. È bene ridurre l'inquinamento elettromagnetico (che, ripetiamo, nuoce gravemente alla salute di grandi e piccini) ogni volta risulti possibile, specialmente durante le ore notturne, al fine di favorire il riposo notturno.

Gli adesivi si possono ritirare gratuitamente in tutti i punti di consulenza del CTCU e presso lo Sportello mobile.

▶ vedi anche [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)



### Gentili abitanti della casa

Per ridurre l'irradiazione elettromagnetica si prega di spegnere gli apparecchi Wi-Fi durante la notte, nel caso in cui non sia strettamente necessario il loro utilizzo. Grazie

## Centro Consumatori

# Giornata mondiale dei consumatori: il CTCU presenta la Relazione dell'attività svolta nel 2015

Anche nel corso del 2015 il CTCU è stato un interlocutore davvero molto ricercato: oltre 39.000 utenti e consumatori si sono rivolti, infatti, agli sportelli dell'Associazione. I siti del CTCU sono stati visitati da ben 1,2 milioni di persone, e gli importi recuperati a favore dei consumatori segnano un nuovo record: 1,8 milioni di euro!

Martedì, 15 marzo 2016, in occasione della Giornata mondiale dei consumatori, il CTCU, nel corso di una conferenza stampa, ha presentato la Relazione annuale dell'attività svolta nel 2015. Sono tre gli argomenti che maggiormente hanno caratterizzato il lavoro di tutela dei consumatori nell'anno passato: le telecomunicazioni (telefonia) sono state e restano il settore in cui sono più frequenti le lamentele da parte dei consumatori; molte anche le questioni sensibili nel settore finanziario-bancario mentre EXPO 2015 ha posto l'accento sull'informazione riguardo l'alimentazione.

Una parte davvero notevole dei casi di consulenza (22%) ha riguardato il settore delle

telecomunicazioni. Nelle richieste di informazione troviamo, in testa alla graduatoria, sempre la telefonia (21%), seguita dal commercio (20%). Altri argomenti "caldi" sono stati, come sempre, la finanza, l'energia ed il gas, la casa e il condominio.

Consigli per effettuare donazioni efficaci, impulsi per i nuovi modelli economici della "sharing economy", il tentativo di stilare un elenco degli avvocati, numerosi confronti di prodotti e servizi, segnalazioni di pratiche commerciali scorrette ed interventi contro tassazioni ingiuste: gli effetti tangibili dell'attività del CTCU nel 2015 sono sempre più evidenti in numerosissimi settori economici e l'Associazione è stata anche quest'anno un interlocutore davvero molto ricercato. La relazione annuale con i dettagli delle attività svolte nel 2015 è disponibile sul sito

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



## Trasporti & comunicazioni

### Scandalo "dieselgate" Volkswagen

#### Il CTCU: l'inerzia della Commissione UE e del Ministero dei Trasporti è vergognosa!

Ancora a settembre 2015 la Volkswagen si era impegnata con l'Unione Europea a presentare un piano particolareggiato che offrisse soluzioni ai problemi riscontrati e risarcimenti ai clienti truffati. Siamo a primavera del 2016 ed il piano ancora non c'è. Da allora solo silenzio.

"La deliberata volontà di Volkswagen di truffare clienti e regolatori deve essere sanzionata, altrimenti si alimenta l'azzardo morale", afferma Walther Andreaus, direttore del CTCU.

Il CTCU chiede al Ministro dei Trasporti un decreto d'urgenza che:

- ponga a carico di Volkswagen tutti i costi delle riparazioni e degli interventi necessari, compresi quelli "indiretti" come, per esempio, la macchina sostitutiva, il ristoro dei permessi di lavoro necessari a portare l'auto in officina oppure i possibili vizi permanenti, che dovessero evidenziarsi o permanere dopo gli interventi di riparazione, quali il maggior consumo di carburante oppure prestazioni ridotte oppure ancora il valore svalutato dell'usato;
- interrompa il termine di prescrizione di 2 anni della garanzia legale per i clienti coinvolti nello scandalo fino alla definizione soddisfacente delle relative istanze;
- renda pubbliche le risultanze delle indagini effettuate, cioè massima trasparenza sul caso. Infine dovrebbe essere migliorato il quadro normativo relativo alla responsabilità del produttore.

Ai consumatori va il consiglio di fare attenzione ai documenti che vengono fatti firmare in occasione del richiamo dell'auto in officina, inviato dalle concessionarie e dalle officine. In particolare questo consiglio vale per coloro che non intendano far eseguire alcun intervento di modifica.



 Il clima chiama

## La foresta pluviale nelle nostre padelle

### Perché ridurre la carne è un "dovere"

L'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) alcuni mesi fa ha classificato come "cancerogeno" il consumo di carne lavorata, e come "probabilmente cancerogeno" il consumo di carne rossa. Nella questione vanno però considerati non solo gli aspetti legati alla salute umana, ma anche quelli ecologici. Molti consumatori sono ignari del fatto che un elevato consumo di carne sia causa anche di notevoli problemi ambientali. In primo luogo, per la produzione di mangimi vengono utilizzate vaste aree del pianeta in particolare nei paesi del sud del mondo; in secondo luogo, la produzione di alimenti di origine animale (come la carne) è fonte di elevate emissioni di gas serra.

Quasi il 70% della superficie che serve al cittadino europeo medio per coprire il proprio fabbisogno alimentare, è impiegata per la produzione di mangime animale. Per la produzione di alimenti vegetali ne serve invece solo il 30%. Le aree necessarie per la produzione di alimenti e mangimi non si trovano però tutte all'interno dell'Europa: i Paesi dell'Unione utilizzano infatti un 40% in più di aree rispetto alle proprie aree disponibili.



Così, ad esempio, in Brasile vengono utilizzate aree per coltivare soia che verrà poi utilizzata quale mangime per pollame e suini allevati in Europa. L'espansione delle coltivazioni di soia negli ultimi anni è stata corresponsabile del disboscamento di ampie porzioni delle foreste pluviali; questo processo intensifica i cambiamenti climatici in atto e minaccia anche la biodiversità delle foreste pluviali del pianeta.

E' consigliabile ridurre il consumo di carne a (massimo) 2-3 piccole porzioni a settimana, scegliendo però carne di alta qualità, di animali provenienti da allevamenti sostenibili. Questo fa bene non solo alla propria salute, poiché il corpo in questo modo riceve tutte le vitamine, i minerali e le fibre di cui ha bisogno, ma anche all'ambiente.

 Servizi finanziari

## Mutui casa:

### euribor e libor in continuo calo - Il CTCU: i consumatori ne beneficiano in misura adeguata? Per le nuove stipule controllate bene la clausola dell'interesse

Anche le banche devono pagare interessi per ricevere in prestito denaro da altre banche. I saggi d'interesse del prestito interbancario costituiscono la cd. "base" o il "parametro di riferimento" anche per i mutui concessi ai privati e alle aziende. Il tasso variabile in un prestito è quindi formato da un parametro di base (ad es. euribor), cui la banca aggiunge il cd. "spread o maggiorazione" (cioè il guadagno per la banca). Fino a poco tempo fa si trattava di una semplice addizione, ad es. "valore dell'euribor a 3M più lo spread = tasso d'interesse applicato nel periodo".

Le condizioni contrattuali che regolano il tasso d'interesse sono solitamente formulate in modo chiaro, e permetterebbero senz'altro anche l'applicazione di valori di euribor negativi. Per "proteggersi" da valori negativi, nei contratti di nuova stipula, le banche stanno inserendo una clausola che ne impedisca la loro applicazione. Pertanto, nel confronta-

re fra di loro le varie offerte di mutuo, i consumatori fanno bene a considerare anche se un eventuale parametro di base negativo venga detratto o meno dallo spread.

Le banche stanno cercando di modificare i contratti in essere tramite variazioni unilaterali di contratto, al fine di non dover applicare i parametri base negativi. Queste variazioni unilaterali riguardanti la misura del tasso applicato risultano tuttavia non legittime (ex art. 118 TUB). Così, in un caso sottoposto di recente ai consulenti del CTCU, una banca ha tacitamente modificato la clausola del tasso d'interesse, per evitare l'applicazione dell'euribor negativo. Grazie all'intervento del CTCU il valore negativo dell'euribor viene ora giustamente detratto dallo spread.

Si ricorda che presso il CTCU è attivo un servizio di consulenza dedicato al settore dei "mutui e dei finanziamenti" (previa prenotazione, telefonando allo 0471-975597).

 Servizi finanziari

## La CONSOB sanziona la Cassa di Risparmio di Bolzano

### Accertata la diffusa e sistematica violazione delle regole di condotta poste a tutela della clientela

Oltre due anni fa il CTCU aveva già denunciato pubblicamente le modalità non corrette adottate dalla Cassa di Risparmio nella vendita di prodotti finanziari. Prima la denuncia del CTCU aveva riguardato le modalità di collocamento delle quote del Fondo Dolomit, poi le azioni e le obbligazioni della Cassa. Di recente la CONSOB, a seguito di una puntuale ispezione compiuta fra il 2014 ed il 2015, ha sanzionato ben 21 tra esponenti aziendali e dirigenti della Cassa di Risparmio di Bolzano, nonché la Cassa stessa. Nel provvedimento Consob del 22 gennaio 2016 le condotte della Cassa vengono qualificate come "illecite e di non lieve gravità", essendosi sostanziate nella diffusa e sistematica violazione delle regole di condotta poste a tutela della clientela nella profilatura dei titoli di propria emissione.

Tale comportamento illecito ha comportato la concentrazione nei portafogli dei clienti in obbligazioni della stessa Cassa in misura pari al 39,4%, a fronte di solo il 4,7% di obbligazioni di soggetti terzi, ed in azioni proprie pari al 23,6%, a fronte del 3,3% in azioni di soggetti terzi, sacrificando con ciò la diversificazione degli investimenti ed aumentando per i risparmiatori il rischio legato alla concentrazione degli investimenti. In altre parole, la Cassa ha privilegiato l'interesse alla vendita dei propri prodotti finanziari, prescindendo dall'interesse dei clienti ad acquisire anche altri prodotti finanziari adeguati al proprio, effettivo profilo di rischio ed ai propri obiettivi economici e di investimento.

Il CTCU invita tutti i risparmiatori a far valutare dai propri esperti la documentazione degli investimenti effettuati. Gradita la fissazione di un appuntamento (tel. 0471 975597).

# WWW

► Maggiori informazioni su:  
[www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)



# Il giroscopio

## Brevi dal mondo dei consumatori



### Come ottimizzare gli impianti di riscaldamento

Il potenziale risparmio, che si realizza attraverso l'ottimizzazione del proprio impianto di riscaldamento, è considerevole. Già solo attraverso il corretto isolamento dei tubi, è possibile ottenere un risparmio energetico che si aggira intorno al 15%. Per risparmiare sui costi, è anche possibile provvedere autonomamente all'isolamento termico delle tubazioni. I tubi che si trovano nel vano riscaldamento o in cantina sono spesso facilmente raggiungibili e così senza grande sforzo è possibile risparmiare preziosa energia. Con l'utilizzo di valvole termostatiche programmabili, è possibile assegnare ad ogni punto di diffusione del calore - e quindi ad ogni radiatore - la quantità d'acqua necessaria per il riscaldamento della stanza. In questo modo si garantisce che anche l'ultimo radiatore nel circuito riceva una quantità sufficiente di calore. Se si verifica questa situazione ottimale e si abbassa la temperatura delle stanze in caso di assenza o durante le ore notturne, non è raro realizzare dei risparmi energetici anche del 10% o maggiori. L'effettivo risparmio è però sempre strettamente correlato alle modalità di utilizzo del riscaldamento.

### Privacy e dichiarazione dei redditi

A partire dal 2016 il "730 precompilato" conterrà anche i dati relativi alle spese sanitarie. Ogni cittadino che abbia compiuto i 16 anni può decidere di non rendere accessibili tali dati all'Agenzia delle Entrate, e quindi di non farli figurare nella dichiarazione dei redditi precompilata. In questi casi, gli interessati dovranno effettuare in proprio la detrazione delle relative spese sanitarie.

Il Garante per la Privacy ha comunicato al Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU), come debba avvenire l'opposizione alla trasmissione delle spese sanitarie:

- dal 01/01/2016 l'assistito può opporsi alla trasmissione dei dati relativi alla singola prestazione al momento dell'erogazione della stessa chiedendo oralmente al medico o alla struttura sanitaria l'annotazione dell'opposizione sul documento fiscale;
- per le spese documentate per mezzo del cd. "scontrino parlante" emesso dalle farmacie, invece, tale opposizione può essere esercitata non comunicando al soggetto che emette lo scontrino il codice fiscale riportato sulla tessera sanitaria;

Il Direttore del CTCU, Walther Andreas, vede in queste misure una garanzia per la libera scelta e gestione dei propri dati: "Sono infatti ben due su tre i pazienti altoatesini che rifiutano l'archiviazione e la memorizzazione dei propri dati sanitari nel sistema centrale, come si evince dai sondaggi effettuati dal CTCU e dai medici di base".

### Sostanze chimiche pericolose nell'abbigliamento e nei prodotti per l'outdoor

Greenpeace ha testato la presenza di per- e polifluorurato (PFC) in 40 prodotti provenienti da 19 diversi Paesi. Tra di loro marchi molto noti come The North Face, Salewa, Mammut, Jack Wolfskin e Co. Solo in quattro articoli di tutte le marche testate non sono state rilevate sostanze chimiche. Il cosiddetto PFC si diffonde nell'ambiente e le sostanze sono biodegradabili solo con difficoltà o addirittura per niente. In undici di loro è stato trovato anche l'acido perfluorooctanoico, tra i più pericolosi (PFOA) del gruppo dei PFC. L'interesse dei consumatori a prodotti puliti è sempre maggiore. Ed esistono anche valide alternative che garantiscano abbigliamento caldi e all'asciutto anche se non così idrorepellenti e resistenti alle macchie come quelli che contengono PFC.

### Legge di Stabilità 2016: tutto quello che ruota intorno agli immobili

La legge di Stabilità 2016 ha ufficialmente prorogato per tutto il 2016 le detrazioni fiscali del 65% per la riqualificazione energetica e l'adeguamento antisismico degli edifici e del 50% per gli interventi di ristrutturazione edilizie, nonché l'acquisto di mobili e di grandi elettrodomestici di classe non inferiore alla A+ (A per i forni) destinati ad arredare un immobile oggetto di ristrutturazione. Tali proroghe varranno solo per il 2016; pertanto, salvo cambiamenti, dal 2017 tutti i bonus si ridurranno al 36% e le spese massime verranno dimezzate; il bonus mobili invece cesserà. Maggiori informazioni nella guida pratica "Agevolazioni fiscali sulla casa", disponibile online ([www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)) oppure presso le sedi del CTCU. Per ulteriori informazioni sono a disposizione presso il CTCU (tel. 0471-975597)

## Cosa significa il simbolo "bicchiere e forchetta"?

Spesso, su palette da cucina, bicchieri in plastica oppure barattoli per la conservazione di cibi, troviamo un simbolo sul quale sono raffigurati un bicchiere ed una forchetta. Molte persone, però, non sanno cosa esso rappresenti. Questo simbolo viene apposto per indicare quali oggetti sono idonei al contatto con gli alimenti. I prodotti che recano questo simbolo sono conformi al relativo Regolamento UE (1935/2004 CE) e, tra le altre cose, non rilasciano sostanze nocive negli alimenti. Il predetto simbolo, però, non ci informa se l'oggetto sia anche idoneo ad essere lavato in lavastoviglie, oppure se possa essere riposto in freezer o, ancora, se possa essere utilizzato per il forno a microonde. Queste ultime informazioni sono fornite da ulteriori ed appositi simboli che, però, sono spesso presenti solo sotto forma di applicazioni adesive. Questi ulteriori simboli, inoltre, possono variare a seconda del soggetto produttore.



## Protezione dei dati: dal 2018 diritti più ampi per i consumatori grazie al nuovo Regolamento europeo

La riforma europea sulla tutela dei dati può considerarsi conclusa. Mancano ancora i "sì" definitivi del Consiglio dell'Unione Europea e del Parlamento Europeo, il quale nel 2016 dovrebbe approvare la delibera definitiva, grazie alla quale nel 2018 il regolamento sulla protezione dei dati entrerebbe poi in vigore. In futuro i consumatori dovranno esprimere il consenso al trattamento dei loro dati con un **consenso inequivocabile**. Inoltre le imprese non potranno usare per altri scopi, dati personali concessi loro dai consumatori per uno scopo specifico, senza chiedere un'apposita conferma ai consumatori. Le imprese che non si atterranno alle nuove disposizioni dovranno confrontarsi con sanzioni maggiori di quelle attualmente previste.

Con il regolamento viene confermato anche il cd. "diritto all'oblio" (occultamento dei dati) nonché il diritto alla portabilità dei dati. Questa varrà anche per imprese con sede legale al di fuori dell'Unione, che si rivolgono però con le loro offerte a cittadini dell'UE. Questo riguarderà, ad esempio, imprese americane come Facebook e Google.

"Il regolamento dispone quali dati personali possano essere raccolti da imprese ed autorità, e come questi possano essere fra loro combinati e trattati, il cd. "scopo specifico". Altresì è stato fissato il principio del consenso specifico del cittadino per ogni utilizzo dei dati. Si tratta di una vera pietra miliare. Resta da sperare che le norme vengano poi effettivamente applicate", questo il commento di Walther Andreas, Direttore del CTCU.

## Polizze vita dormienti, in arrivo nuovi rimborsi (parziali!) per i beneficiari

Dal 23 febbraio all'8 aprile 2016 è possibile presentare alla Concessionaria servizi assicurativi pubblici Consap S.p.a. la richiesta di rimborso parziale delle polizze dormienti (se l'evento è avvenuto dopo il 1° gennaio 2006, la prescrizione è avvenuta prima del 1° aprile 2010 e il beneficiario non ha già avuto alcun rimborso). In caso di accoglimento della domanda, sarà corrisposto al massimo il 70% dell'importo della polizza devoluto dall'Intermediario al Fondo rapporti dormienti. Per ulteriori informazioni è possibile contattare (dal lunedì al venerdì 9,00 - 17,00) il numero telefonico 06-85796444 o con e-mail [polizzedormienti@consap.it](mailto:polizzedormienti@consap.it)



## I prodotti "light" sono sempre anche ipocalorici?

Chi, con il sopraggiungere della primavera, abbia l'intenzione di sbarazzarsi di qualche chilo di troppo, dovrebbe controllare bene le etichette dei prodotti che sono pubblicizzati come "leggeri" oppure "light". Questi prodotti, infatti, non sono automaticamente meno calorici. L'indicazione "light" non dice nulla sul complessivo contenuto calorico del prodotto, indica solo che uno dei nutrienti che lo compongono (ad esempio gli zuccheri o i grassi) è ridotto di almeno il 30% rispetto ad altri prodotti dello stesso tipo. Di conseguenza, le patatine "light" hanno certamente meno grassi di quelle tradizionali, ma sono comunque molto, quasi troppo, caloriche, per chi abbia intenzione di limitare l'assunzione di calorie. Dato che l'utilizzo di grasso conferisce più sapore al prodotto che lo contiene, nelle pietanze a ridotto contenuto di grassi, spesso, per conservarne il sapore, viene aumentato il quantitativo di zuccheri, causando così anche un aumento delle calorie. Spesso, anche aromi e addensanti vengono usati al fine di compensare il ridotto contenuto di grassi. Negli alimenti "light" a ridotto contenuto di zuccheri, invece, gli zuccheri vengono spesso sostituiti da dolcificanti artificiali. In particolare, bisognerebbe controllare la tabella nutrizionale degli yogurt alla frutta, dei dolci o delle salse per le insalate confezionate, comparando i valori ivi riportati con i valori indicati nelle tabelle nutrizionali dei prodotti tradizionali. Sarebbe, infine, consigliabile non mangiare porzioni più abbondanti di prodotti "light", solo perché sono "light". Così facendo, infatti, non si limita affatto l'apporto di calorie.

## Nuovo aumento tariffe TIM per il contratto Voce.

**Dopo i rincari dello scorso anno, a pagarne le spese sono ancora le fasce più deboli che non usano i nuovi mezzi di comunicazione!** Dal 1 aprile prossimo le tariffe del contratto Voce di TIM, il cui importo mensile è di €19 al mese, passeranno da 10 cent al minuto a 20 cent al minuto con uno scatto alla risposta di ulteriori 20 cent, e i minuti calcolati anticipati ogni 60 secondi. Ad essere colpiti da questa maggiorazione saranno di nuovo e soprattutto gli anziani e comunque ca. 3 milioni di utenze in tutta Italia che non usano collegamenti internet e che mantengono la linea fissa solo ed esclusivamente per telefonare ed essere contattati, ovvero quel che è previsto dal servizio universale che il marchio TIM di Telecom Italia dovrebbe garantire per legge! Ad aggravare ulteriormente i costi, vi è anche l'aumento del costo per la spedizione della fattura (se non si sceglie la domiciliazione bancaria della bolletta), costo che si aggiunge al raddoppio di quello del bollettino postale con l'invio mensile della fattura rispetto a quanto accadeva una volta con la fatturazione bimestrale. E anche il pagamento con bollettino postale è sempre stata prerogativa soprattutto degli anziani o delle fasce più deboli. Tim, insomma, spinge in tal modo i propri clienti a passare ad un'offerta "tutto compreso", con chiamate illimitate, ma a 29 euro al mese anziché 19, dopo che lo scorso anno l'AGCOM aveva costretto la Società a mantenere nelle proprie offerte un contratto a consumo. Il problema è che non pare praticamente esserci modo per difendersi, se non recedere dal contratto ed eliminare definitivamente la linea fissa (facendo ovviamente attenzione ad eventuali costi di disattivazione).

### Colophon

**Editore:** Centro Tutela Consumatori Utenti

Via Dodiciville 2, Bolzano

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

[info@centroconsumatori.it](mailto: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, archivio Centro Tutela Consumatori Utenti

Publicazione 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](mailto: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

Il CTCU è un'associazione di consumatori riconosciuta a livello nazionale ai sensi del Codice del Consumo (D.lgs. 206/2005), e viene sostenuta dalla Provincia Autonoma di Bolzano ai sensi della LP 15/92. Ogni anno il CTCU assiste quasi 50.000 consumatori, attraverso informazioni, consulenza, formazione e rappresentanza stragiudiziale verso i fornitori. Ci prefiggiamo inoltre di migliorare la situazione economica e la tutela dei consumatori, attraverso anche la collaborazione con le imprese e i vari settori economici, nonché attraverso lavoro di rappresentanza di consumatori e utenti nei confronti del legislatore, dell'economia e della pubblica amministrazione.

Grazie a sovvenzioni pubbliche possiamo offrire gratuitamente informazioni e consulenza generale. Per le consulenze specialistiche viene richiesto un contributo associativo/spese.

### Le nostre sedi:

- Sede principale:** Bolzano, via Dodiciville 2, 0471-975597, lun-ven 9:00-12:00, lun-gio 14:00-17:00
- Centro Europeo Consumatori:** Bolzano, via Brennero 3, 0471-980939, lun+mer 10:00-14:00, mar+gio 10:00-12:00 + 14:00-16:00, ven 8:30-12:30
- Sedi periferiche**  
**Bressanone**, via Porta Sabbiona 3 (0472-820511), 1°, 2°, 3° e 5° mer/mese 9:00-12:00 + 14:00-17:00  
**Brunico**, via Stegona 8 (0474-551022), lun 9-12 + 14:30-18:00, mar + gio 9:00-12:00  
**Chiusa**, Seebegg 17 (0472-847494), 4° mer/mese 9:00-12:00  
**Egna**, Largo Municipio 3 (331-2106087), gio 15:00-17:00  
**Malles**, via Stazione 19 (0473-736800) 1° gio/mese 14:00-17:00  
**Merano**, via Goethe 8 (0473-270204) lun-ven 9:00-12:00, mer 14:00-17:00  
**S. Martino / Picolino** 71 (0474/524517) 2° e 4° gio/mese 9:00-12:00  
**Silandro**, Strada Principale 134 (0473-736800) 2° e 3° gio/mese 9:00-12:00  
**Vipiteno**, Città Nuova 21 (0472-723755), lun 9:30-12:30  
**Associazione partner a Trento:** CRTCU, www.centroconsumatori.tn.it
- Punto informativo-didattico - infoconsum:** Bolzano, via Brennero 34, 0471-941465, mer+gio 10:00-12:00 + 15:00-17:00
- Sportello Mobile:** vedi elenco date a destra e on-line.
- Mercato dell'usato per consumatori:** Bolzano, via Crispi 15/A, 0471-053518, lun: 14:30-18:30, mar-ven 9:00-12:30 + 14:30-18:30, sab 9:00-12:30
- Consulenza condomino:** Bolzano, via Brennero 3, 0471-974701 (appuntamenti: 0471-975597)

Ringraziamo se per le consulenze fissate un appuntamento. Ciò ci permette di offrirvi un servizio migliore.

### Le nostre offerte: *(Il numero fra parentesi indica la relativa sede.)*

#### **i** informazioni

- fogli informativi (1, 2, 3, 4, 5)
- rivista "Pronto Consumatore" (1, 2, 3, 4, 5, 6)
- comunicati stampa (1, 2, 3, 4, 5)
- biblioteca (4)
- raccolta test sui prodotti (1, 5)
- noleggio misuratori consumo d'energia - elettrosmog (4)
- trasmissione televisiva PuntoPiù

#### **@** servizi online

- www.centroconsumatori.it - il portale dei consumatori (con informazioni attuali, confronti prezzo, calcolatori, lettere tipo e altro ancora)
- informazioni europee per il consumatore: www.euroconsumatori.org
- libretto contabile online: www.contiincasa.centroconsumatori.it/
- L'esperto dei consumatori risponde: www.espertoconsumatori.info
- Mappa del consumo sostenibile (Bolzano): www.equocentroconsumatori.it/
- Facebook: www.facebook.com/vzs.ctcu
- Youtube: www.youtube.com/VZSCTCU
- Twitter: seguitemi @CTCU\_BZ

#### **☀** consulenze per consumatori

- diritto del consumo (1, 3, 5)
- banche, servizi finanziari (1, 3)
- assicurazione e previdenza (1, 3)
- telecomunicazioni (1, 3, 5)
- abitare, costruire: questioni giuridiche (1) e questioni tecniche (mar 9-12:30 + 14-16:30, 0471-301430)
- condominio (7)
- alimentazione (1)
- viaggi (2)
- consumo critico e sostenibile (4)
- conciliazioni (1, 3)

#### **📖** formazione dei consumatori

- visite di scolaresche e lezioni degli esperti (4)
- conferenze e seminari per consumatori (1)

#### **📄** altri servizi offerti:

- accompagnamento per l'acquisto di auto usate
- vasta gamma di servizi nel settore abitare e costruire



### **✓ Sportello Mobile**

Aprile	
05	10:00-12:00 Sesto, Piazza Comune
07	09:30-11:30 Laces, Piazza Comune
08	09:30-11:30 Tires, Piazza della Fontana
11	09:30-11:30 Caldaro, Piazza Mercato
12	15:00-17:00 Naturno, Piazza Burggräfler
13	09:30-11:30 Barbiano, Piazza Parrocchia
14	09:30-11:30 Gais, Piazza Comune
15	09:30-11:30 Egna, Piazza Principale
19	09:30-11:30 Nova Ponente, Piazza Principale
21	09:30-11:30 Ora, Piazza Principale
22	09:30-11:30 Villandro, Piazza Comune
27	15:00-17:00 Brunico, Bastioni
28	09:30-11:30 Andriano, Piazza Paese

Maggio	
02	09:00-10:00 Siusi, Piazza Paese 10:30-11:30 Castelrotto, Piazza "Kraus"
05	09:30-11:30 Chiusa, Piazza "Tinne" 15:00-17:00 Avelengo, Piazza Paese
09	09:30-11:30 Caldaro, Piazza Mercato
10	15:00-17:00 Naturno, Piazza Burggräfler
11	10:00-12:00 San Candido, Piazza "Pflög" 15:00-17:00 Dobbiaco, Piazza Comune
12	09:30-11:30 Ora, Piazza Principale
13	09:30-11:30 La Villa, P. "Casa d. cultura"
14	09:30-11:30 Sluderno, "Kugelgasse"
19	09:30-11:30 Vipiteno, Piazza Città
20	09:30-11:30 Certosa, Piazza Comune
23	09:30-11:30 Rifiano, Piazza Comune
24	09:30-11:30 Salorno, Piazza Principale
25	15:00-17:00 Brunico, Bastioni
26	09:30-11:30 Varna, Piazza Comune 15:00-17:00 Fiè, Piazza Comune
30	09:30-11:30 Castelbello, Piazza Paese

### **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.

