



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



La garanzia di due anni vale anche per Apple! Pagina 2



Cure odontoiatriche: quanto costano Pagina 4



Gioco d'azzardo: nuova piaga sociale Pagina 5



Denaro contante: nuove regole Pagina 6



Alimentari: troppo preziosi per essere buttati!



E' ormai cosa nota a tutti: quasi tutto ciò che mangiamo o consumiamo viene prodotto altrove. Quello che forse non è noto a tutti è che ogni giorno si buttano nella spazzatura quantità impressionanti di cibo, senza battere ciglio: in media il controvalore di tale spreco è di 350 euro all'anno per famiglia, come ci dimostrano recenti studi. La maggior parte di ciò che si butta via sono alimenti non ancora aperti oppure consumati solo in parte. I consumatori stimano di buttare in media il 6% dei loro alimenti – in realtà la percentuale supera il 20%. Uno dei motivi di questo comportamento è che abbiamo perso ogni contatto con la produzione degli alimenti. E tendiamo inoltre ad ignorare l'idea che ciò che compriamo possa essere stato prodotto in condizioni che non accetteremmo. Inoltre, al giorno d'oggi, dobbiamo spendere sempre meno per acquistare gli alimenti. Se quarant'anni fa la spesa in Alto Adige per l'acquisto di alimenti ammontava al 40% della spesa totale di una famiglia, nel 2010, per mangiare, una famiglia ha speso invece "solo" il 13,5% del totale.

Spreco di risorse

Ciò che non si considera abbastanza è il fatto che, per produrre ciò che mangiamo, servono enormi quantità di acqua, di energia e di spazio. Con le coltivazioni, l'allevamento di animali, il trasporto e lo stoccaggio di alimenti

vengono inoltre prodotte massicce quantità di biossido di carbonio (CO₂), che come sappiamo è nocivo per il clima. Gettando via alimenti gettiamo pertanto via risorse: le consumiamo invano e danneggiamo il clima.

Mangime al posto di alimenti

Un terzo della superficie terrestre viene ormai utilizzato per l'agricoltura, di cui il 60% sono pascoli per l'allevamento di bestiame. A scapito dei boschi, che svolgono un'importante funzione di contenimento della CO₂. Inoltre, sono sempre più estese le monoculture di alcuni tipi di vegetale, utilizzati quale mangime per il bestiame; anche il numero di capi di bestiame risulta in continuo aumento. Per produrre un chilo di carne di maiale servono tre chili di mangime, per un chilo di carne bovina addirittura sette chili di mangime. Per poter produrre queste quantità, che aumentano di continuo, servono grandi quantitativi di pesticidi e fertilizzanti. I terreni vengono depauperati e la produzione agricola si delocalizza, occupando sempre nuovi terreni. La richiesta di grano, in continuo aumento, fa inoltre lievitare i prezzi sul mercato globale. Prezzi facilmente accessibili per gli abitanti degli Stati industrializzati sono invece un problema esistenziale per le popolazioni dei Paesi più poveri.

Aumentano le critiche al comportamento "vendi o getta" dei supermercati locali

Al Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) sono in costante aumento le segnalazioni da parte di consumatori che criticano il sistema "vendi o getta", praticato anche da supermercati locali. I consumatori contestano in particolar modo il fatto che quotidianamente finiscono nei bidoni interi carrelli di pane e verdura. Vista non solo la moltitudine di persone che nel mondo soffre ancora la fame, ma considerando anche la continua perdita di potere d'acquisto delle famiglie locali, questo modo di operare viene sempre più interpretato come un insulto a fondamentali principi del convivere umano, che non occorre specificare. A tutti risulta chiaro che pane e prodotti da forno freschi vadano, di norma, venduti lo stesso giorno di produzione. E siccome i clienti, anche poco prima della chiusura dei negozi pretendono scelte certe, la presenza di "resti" è programmata. Questi vengono quindi "smaltiti" e sostituiti da nuova merce in consegna.

Distinguere fra "data di conservazione minima" e "data di scadenza"

Il termine di conservazione e utilizzo dei generi alimentari viene, di norma, espresso tramite la cd. "data di conservazione minima" per i beni a lunga durata, e tramite la cd. "data di scadenza" per i beni che si deteriorano in fretta (eccezione fatta per il pane fresco non confezionato, la frutta e la verdura). La legge stabilisce che la data di conservazione minima di un alimento è la data entro la quale l'alimento, opportunamente conservato, conserva le sue caratteristiche specifiche. Se questa data viene superata, il prodotto può ancora essere tenuto in commercio. In generale si può assumere che, nel caso in cui la data di conservazione minima sia superata di



Raccolta informativa:
progetto Informacon

poco, e la confezione risulti integra, il prodotto è ancora commestibile. Ogni tanto sugli scaffali dei supermercati si trovano prodotti la cui scadenza è vicina, e che per questo motivo vengono venduti a prezzi ribassati. Una buona occasione dunque per risparmiare.

La data di scadenza o meglio di consumo del prodotto, che riporta invece la dicitura "da consumarsi entro..." indica la data entro la quale un prodotto alimentare deve essere consumato e dopo la quale non può più essere commercializzato. Tutti i prodotti alimentari, che dal punto di vista microbiologico siano facilmente deteriorabili, e che pertanto dopo un breve lasso di tempo potrebbero rappresentare un potenziale pericolo per la salute dei consumatori, devono riportare la data di scadenza. Commercializzare tali prodotti oltre la data di scadenza indicata è vietato.

Servono nuovi approcci

I consumatori, assieme al CTCU, contestano il fatto che in Alto Adige l'argomento venga ancora troppo poco considerato. Gli alimenti potrebbero e dovrebbero essere maggiormente riutilizzati o destinati ad altri scopi. Anche quanto ideato dal panificio biologico "Hofpfisterei" di Monaco in Baviera merita considerazione: un'ora prima della chiusura il prezzo dei prodotti ancora disponibili viene ridotto, con un'ulteriore riduzione applicata a mezz'ora dalla chiusura. I prodotti residui, che di norma non sono molti, vengono venduti il giorno successivo nell'apposito "negozio dei resti", a prezzi fortemente ribassati. Questa strategia funziona: i clienti possono comprare pane durevole a prezzi particolarmente vantaggiosi, ed il panificio lavora senza "resti".



Walther Andreus,
direttore del CTCU

Ogni euro conta!

Secondo recenti ricerche, ogni famiglia butta alimenti per un valore di 350 euro all'anno. Coltivare frutta e verdura e poi buttarle, o produrre carne senza poi consumarla, oppure lavorare alimenti inutilmente: tutto ciò costa inutilmente acqua, energia, spazi e soldi – i Vostri. Tutto ciò danneggia l'ambiente. E questo ormai da molti decenni a questa parte. E' ora di invertire questa tendenza. Ridiamo il giusto valore al nostro cibo!

Consigli per abbattere lo spreco:

- **Fare la spesa in modo consapevole.** Anche i pasti andrebbero programmati. Se possibile la spesa andrebbe fatta solo in funzione dei pasti effettivi, in modo da evitare acquisti inutili.
- **Acquistare seguendo la lista della spesa:** così facendo sarà più facile acquistare "disciplinatamente", soprattutto al supermercato. Mai fare la spesa "a stomaco vuoto": se si ha fame diventa molto più difficile calcolare i quantitativi "giusti" che ci servono davvero!
- **Ignorare le offerte del tipo "paghi uno, prendi due":** in linea di massima vi inducono solo ad acquistare al di là dei bisogni reali. Ponderate la dimensione delle confezioni: se anche la confezione più grande risulti più conveniente in relazione alla quantità, questa convenienza viene meno nel momento in cui si butta metà della stessa perché non serve più.
- **Riempite il frigo con cura:** le zone del frigo hanno temperature differenti fra loro. Il ripiano inferiore (quello sopra il vetro che copre lo scomparto verdure) può arrivare a due gradi, ed è quindi il posto ideale per tenere carne e salumi. I latticini invece si trovano bene nei ripiani medi, mentre la porta è lo spazio ottimale per le bevande.
- **Non lavate la frutta in anticipo:** la frutta lavata tende a marcire più in fretta. Anche la frutta "messa in mostra" nelle fruttiere va lavata solo al momento del consumo.
- **Controlli regolari:** controllate regolarmente la scadenza degli alimenti, fidandovi tendenzialmente più del vostro intuito che delle date stampate sugli alimenti. Solo per carne e pesce le date indicate sono davvero "imperative".
- **Fate la "passata", non gettatela in pattumiera:** se la frutta è maturata più in fretta di quanto previsto, non dovete buttarla (a meno che non sia ammuffita). Basta sminuzzarla con un mixer o altro apparecchio simile, fino a farla diventare una mousse. Ottima da sola, oppure come condimento di gelati e dolci. Ciò che resta può essere trasformato in ottimi cubetti di ghiaccio saporiti.
- **Cuocete e congelate:** Se vi accorgete di non riuscire a consumare la carne o le verdure comprate, cuocetele (o arrostitele) brevemente e ponetele in freezer. Così non andranno a male e saranno subito pronte per un pasto veloce.
- **Sfruttate la cantina:** è il posto ideale per conservare frutta e verdura.
- **Niente paura dei rimasugli:** quasi sempre è possibile trasformarli in nuove pietanze – basta pensare al variegato mondo dei canederli!

Informazioni in un clic

www.centroconsumatori.it



 **Trasporti & comunicazioni**

La garanzia di due anni vale anche per Apple!

Sanzione dell'Antitrust di 900.000 Euro per prassi commerciale sleale

Il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) aveva segnalato la presunta prassi commerciale sleale già nel 2010. Si riteneva, infatti, che Apple non rispettasse le regole europee sulla garanzia dei prodotti. In particolare, secondo quanto ricostruito dagli uffici dell'Antitrust e riportato sul sito AGCM, anche alla luce di numerose segnalazioni arrivate dai consumatori e da alcune associazioni, le tre società del gruppo, Apple Sales International, Apple Italia S.r.l. e Apple Retail Italia hanno messo in atto due distinte pratiche commerciali scorrette:

- 1) presso i propri punti vendita e/o sui siti internet apple.com e store.apple.com, sia al momento dell'acquisto che al momento della richiesta di assistenza, non informavano in modo adeguato i consumatori sui diritti di assistenza gratuita biennale previsti dal Codice del Consumo, ostacolando l'esercizio degli stessi e limitandosi a riconoscere la garanzia convenzionale del produttore di un anno;
- 2) le informazioni date su natura, contenuto e durata dei servizi di assistenza aggiuntivi a pagamento AppleCare Protection Plan, unite ai mancati chiarimenti sull'esistenza e sulla durata della garanzia legale biennale, erano tali da indurre i consumatori a sottoscrivere un contratto aggiuntivo quando la 'copertura' del servizio a pagamento si sovrappone in parte alla garanzia legale gratuita prevista dal Codice del Consumo.

Le sanzioni sono pari a 400mila euro per la prima pratica e 500mila per la seconda pratica. Tali importi sono stati ripartiti tra le tre società in relazione al fatturato. Le società, oltre a cessare le pratiche e comunicare all'Autorità le misure assunte per ottemperare al provvedimento, dovranno pubblicare un estratto della delibera dell'Antitrust sul sito www.apple.com in modo da informare i consumatori.

La società Apple Sales International, infine, entro 90 giorni, dovrà adeguare le condizioni di vendita dei servizi AppleCare Protection Plan, inserendo l'indicazione sulla esistenza e durata biennale della garanzia di conformità nonché indicando correttamente la durata del periodo di assistenza con riferimento alla scadenza della garanzia legale di conformità.

"I consumatori sapevano della scorrettezza della prassi ma non erano in grado di porvi fine. Auspichiamo che il provvedimento dell'Autorità Garante sia d'aiuto ai consumatori, e che questi possano vedersi finalmente riconosciuto quanto previsto per legge" così il commento del CTCU.

 **Diritto del consumo & pubblicità**

Comparazione Interspar/Iperpoli gennaio 2012

Si alza il livello dello scontro sui prezzi tra i due gruppi della grande distribuzione, ma i vantaggi per i consumatori restano comunque inavvertibili

Nella settimana dal 23 al 27 gennaio 2012, il Centro Tutela Consumatori Utenti ha effettuato una rilevazione di 550 referenze tra l'Interspar di via Buoizzi e l'Iperpoli di via Galvani a Bolzano per verificare l'indice della concorrenza effettiva tra i due gruppi commerciali. I risultati della comparazione hanno evidenziato un maggior costo della spesa effettuata all'Iperpoli di 1,94 euro ogni 100 euro spesi all'Interspar e un aumento del differenziale tra i due punti vendita rispetto alla rilevazione precedente. Di seguito i dettagli.

Il confronto prezzi Interspar/Iperpoli di Bolzano

Il confronto prezzi tra Interspar e Iperpoli, condotto su un carrello di 269 prodotti comuni, ha evidenziato differenze pari al 1,94% a sfavore dell'Iperpoli: posto a 100,00 l'indice Interspar di Bolzano, l'indice Iperpoli è risultato pari a 101,94. Nella rilevazione di luglio 2011, la differenza tra i due punti vendita era stata pari allo 0,97%, sempre a sfavore di Iperpoli.

Il settore con la maggiore differenza è: varie (parafarmacia, anticonc.) +14,42% Iperpoli

Il settore con la minore differenza è:

condimenti alimentari e salse +,011% Interspar

La categoria con la maggiore differenza è:

prodotti pulizia casa e varie +4,35% Iperpoli

La categoria con la minore differenza è:

bevande (analcoliche e alcoliche)

+ 0,38% Iperpoli

Il confronto con i supermercati di Trento

Sempre nell'ultima settimana di gennaio del 2012, il Centro Ricerca e Tutela Consumatori Utenti di Trento ha effettuato una rilevazione dei prezzi in quattro supermercati di Trento. Dal raffronto tra i punti vendita di Bolzano e i loro omologhi di marca a Trento sono emersi i seguenti risultati:

	Punti vendita	
	Iperpoli BZ	Poli TN
Indici di raffronto	100,00	101,41
referenze comuni	298	
	Interspar BZ	Eurospar TN
	Indici di raffronto	100,00
referenze comuni	327	

Interspar ed Eurospar appartengono a due tipi diversi di punti vendita, le cui differenze più rilevanti concernono la superficie di vendita dell'esercizio commerciale (maggiore per Interspar rispetto a Eurospar) e il conseguente assortimento. Il dato va quindi letto anche alla luce di tali caratteristiche.

I consigli per i consumatori

Dati i risultati dell'indagine, in particolare la poca differenza di prezzo del carrello campione tra le due grandi marche della distribuzione, non è possibile indicare un punto

vendita a scapito dell'altro. L'unico consiglio che si può dare ai consumatori è quello di scegliere il punto vendita a seconda dei settori di spesa dove si spende di meno.

Rilevazione prezzi gennaio 2012

	Interspar Buoizzi-Straße Bozen	Iperpoli Galvani-Straße Bozen
Generale	100,00	101,94
Alimenti	100,00	101,11
Pane, cereali e prodotti da forno	100,00	96,67
Lattiero/caseari	100,00	101,63
Condimenti alimentari e salse	100,00	99,89
Carne, pollame, uova e affettati	100,00	104,04
Verdura fresca	100,00	113,72
Frutta fresca	100,00	108,41
Scatolame, conserve, confetture, sott-oli/acetati	100,00	100,47
Thè,caffè	100,00	100,57
Surgelati	100,00	96,03
Cibi per animali	100,00	92,77
Bevande analcoliche e alcoliche	100,00	100,38
Bevande analcoliche	100,00	96,88
Bevande alcoliche	100,00	100,77
Personale: igiene e altro	100,00	103,12
Minori e infanti	100,00	100,25
Adulti	100,00	102,51
Varie (parafarmacia, anticoncezionali, ecc.)	100,00	114,42
Prodotti pulizia casa e varie	100,00	104,35
Detersivi e detergenti	100,00	104,35

 **Diritto del consumo & pubblicità**

Dalla Corte Suprema della Germania una sentenza dagli effetti "esplosivi": anche gli "esperti" possono essere chiamati a rispondere civilmente in caso di promozione di prodotti finanziari "bidone"

Oltre 6.000 clienti avevano investito più di 40 milioni di euro nel fondo "MSF". Sei anni e mezzo fa l'Ente di controllo della finanza tedesco aveva chiuso il fondo, anche se i soldi dei risparmiatori erano spariti. I consumatori tedeschi erano stati allettati ad aderire al fondo con promesse di rendita fino al 10%, risparmi fiscali e "dichiarazioni sponsor" da parte di alcuni notabili del partito cristiano-democratico, CDU. Fra questi, il Ministro della Difesa dell'allora Governo Kohl, Rupert Scholz, professore di diritto pubblico e finanziario. Al prospetto pubblicitario del fondo erano state allegiate due interviste rilasciate dallo Scholz, nelle quali lo stesso esprimeva le proprie lodi a riguardo del fondo.

Ad oggi, la maggior parte dei danneggiati ha ottenuto un risarcimento, ma la querelle non pare essere conclusa: resta la questione di un'eventuale corresponsabilità del prof. Scholz. Agli inizi dello scorso dicembre la Corte Suprema tedesca ha pronunciato il suo verdetto ed ha stabilito che una responsabilità dello Scholz, nel caso in questione, è ovvia. In altre parole: in Germania chiunque, sia esso VIP o personaggio in vista, metta a disposizione la propria competenza professionale o di esperto/a e la propria faccia nella promozione di prodotti - in questo caso finanziari - farà bene a pesare il contenuto delle proprie dichiarazioni pubbliche a riguardo, a scanso di eventuali conseguenze risarcitorie nei confronti dei consumatori.



Diritto del consumo & pubblicità

Liberalizzazione dei mercati: ulteriore stress per le famiglie

Anche nel 2012 per molti sarà difficile sbarcare il lunario: il libretto contabile del CTCU può costituire un prezioso aiuto

Il Governo Monti sta procedendo con misure di liberalizzazione di alcuni settore economici, nonché con misure di privatizzazione di servizi attualmente "pubblici". Il tutto non promette nulla di buono: le liberalizzazioni ad oggi già attuate paiono un fiasco e sono state causa di notevole stress per i consumatori. Basti pensare solo al mercato della telefonia o a quello dell'energia elettrica, oppure ancora al settore delle assicurazioni auto, ai servizi bancari, alle ferrovie e alle poste.

Le famiglie faranno pertanto bene a prepararsi ad un anno ancora più stressante da un punto di vista delle scelte di consumo. Ad oggi possiamo solo immaginare quale impegno concreto ci chiederà la gestione del nostro bilancio familiare, anche perché non tutti posseggono in modo automatico e naturale le necessarie, relative risorse e conoscenze. Inoltre aumentano costantemente le barriere e gli ostacoli per le famiglie nei vari mercati: l'accesso all'informazione, alla consulenza e alla giustizia non pare infatti andare di pari passo con i processi di liberalizzazione avviati o in fase di avvio e questo nonostante i

prodigiosi sforzi da parte delle associazioni di tutela come la nostra.

Per molti, nel corso dell'anno appena iniziato, diventa quindi prioritario migliorare la gestione delle proprie risorse finanziarie. Molto spesso però le buone intenzioni rischiano di fallire, mancando un quadro chiaro dei redditi disponibili e delle spese da affrontare. Annotare tutto in un **libretto contabile** ci permette una migliore pianificazione delle spese e un controllo più mirato del nostro budget. Uno strumento molto utile in questo senso può essere il libretto contabile on line, messo a disposizione dal Centro Tutela Consumatori Utenti. Attraverso un'apposita applicazione web tutte le famiglie, le coppie o i single possono tenere il conto delle proprie finanze, anche al fine di scovare eventuali nicchie di potenziale risparmio e di poter reagire rapidamente nel caso in cui si dovessero delineare eventuali "buchi" di bilancio.

Il libretto contabile on line è disponibile gratuitamente sul sito:

www.centroconsumatori.it



Il caso del mese

Attenzione ai contratti di acquisto "porta a porta"

Quando un rappresentante suona alla vostra porta e vuole offrirvi i suoi prodotti, è bene fare sempre attenzione: in situazioni come queste molti tendono a firmare contratti senza aver ponderato bene la scelta. Questa è stata anche l'esperienza vissuta dalla signora Tina (nome di fantasia), una signora di mezza età residente a Bolzano, che qualche tempo fa ha ricevuto la visita di un rappresentante di una ditta che vendeva libri decorati. Allettata dall'offerta la signora Tina, decideva di firmare un ordine di acquisto di libri, per un valore di oltre 2.400 Euro, versando 200 euro, a titolo di acconto.

Il giorno seguente la signora Tina subiva un grave infortunio, che rendeva necessario il suo ricovero in ospedale. Nonostante il brutto inconveniente si era ricordata dell'ordine di acquisto fatto, e decideva quindi di esercitare il diritto di recesso, previsto dal Codice del consumo per tale tipo di contratti. Il rappresentante, che le aveva lasciato il suo numero di cellulare, non era però più reperibile. Quando la sig.ra Tina, ancora costretta a letto dall'infortunio, era riuscita a contattare una collaboratrice della ditta, spiegò a questa dell'incidente subito. La collaboratrice le rispose, dicendole che il recesso dal contratto avrebbe dovuto essere comunicato tramite lettera raccomandata AR, e che il termine di 10 giorni previsto per legge ormai era ormai scaduto.

La consumatrice si rivolgeva dunque al Centro Tutela Consumatori Utenti, che prese contatti con la ditta. Venne spiegato che la signora, viste anche le proprie condizioni di salute, aveva fatto tutto il possibile per comunicare il proprio recesso dal contratto entro i termini prestabiliti. La vicenda ha avuto una positiva conclusione: la ditta, grazie anche all'intervento del Centro, ha accettato il recesso, scusandosi inoltre per quanto avvenuto. Anche l'acconto versato è stato restituito. Il caso dimostra chiaramente quanto, a volte, possa essere difficile recedere da un contratto concluso fuori dai locali commerciali, se non ci si attiene a quanto previsto dalla legge. Ai consumatori va pertanto il consiglio di fare molta attenzione a sottoscrivere qualsivoglia tipo di contratto, soprattutto quelli relativi a vendite "porta a porta" o "a distanza".



Ambiente & salute

Cure odontoiatriche:

I prezzi praticati in Alto Adige e nelle zone limitrofe

Una recente rilevazione del Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) conferma che i prezzi per prestazioni odontoiatriche praticate in Alto Adige sono fra i più elevati in confronto con quelli di altri Paesi europei e altre zone limitrofe, oggetto dell'indagine. Anche le differenze di prezzo per identiche prestazioni in Alto Adige possono arrivare ad essere nell'ordine di dieci volte il prezzo più vantaggioso: ad esempio, per un "trattamento di radice a due canali" si può arrivare a pagare dai 240 ai 2.400 Euro.

La buona notizia: grazie all'offerta di condizioni più vantaggiose praticate da alcuni

dentisti locali e a quella di vari studi medici con sede all'estero, si sta assistendo ad una maggior concorrenza e quindi anche ad una dinamica dei prezzi più favorevole per gli utenti. Chi ama poi anche "trattare" il prezzo delle cure, può arrivare ad ottenere sconti anche nell'ordine del 10-15%. I prezzi praticati in regioni limitrofe all'Alto Adige sono a simili a quelli praticati localmente, a volte un poco più vantaggiosi. In Germania e Austria i "prezzi medi" sono un po' più bassi. Offerte molto vantaggiose si possono invece trovare sia in Ungheria che in Croazia.

Prestazione specifica	Alto Adige	Italia del Nord	Germania	Austria	Svizzera	Croazia	Ungheria	Polonia
estrazione	100 €	90 €	75 €	70 €	100 €	40 €	35 €	30 €
otturazione a due facce	140 €	125 €	110 €	105 €	145 €	45 €	50 €	40 €
devitalizzazione del dente e cura canalare per tre canali	480 €	450 €	460 €	390 €	500 €	140 €	130 €	95 €
impianto + moncone	1.280 €	1.160 €	1.200 €	1.220 €	1.500 €	850 €	750 €	740 €
corona metallo-ceramica	650 €	580 €	540 €	560 €	680 €	230 €	220 €	170 €
corona ceramica	900 €	840 €	810 €	830 €	1.000 €	380 €	390 €	330 €

Criterio fondamentale per la scelta del dentista è comunque sempre quello della "fiducia" nel professionista scelto. Maggiori informazioni sul sito del CTCU oppure presso il servizio della "bussola delle tariffe" (zak@centroconsumatori.it).

Informazioni in un clic

www.centroconsumatori.it



 Diritto del consumo & pubblicità

Giochi d'azzardo: una nuova piaga sociale!



In tempi di profonda crisi economica e finanziaria e di bilanci risicati per molte famiglie, la speranza di una cospicua vincita ai giochi a premio risulta allettante come non mai. Nel solo periodo gennaio – novembre 2011 in Trentino-Alto Adige sono stati investiti 1,2 miliardi nei vari giochi d'azzardo, che corrispondono a più di 3,5 milioni al giorno – 3,5 milioni di euro che poi vengono a mancare

per l'acquisto di altri beni e servizi e per le esigenze primarie della famiglia.

Molte famiglie si trovano in seria difficoltà a seguito di questa nuova piaga sociale; ciò deriva anche dal fatto che in Italia i giocatori vengono spesso tratti in inganno e sono male o scarsamente tutelati e informati. Avere in famiglia una persona affetta da "dipendenza"

da gioco d'azzardo può significare gravissimi problemi finanziari ed effetti dirompenti per le stesse dinamiche familiari, vedasi ad esempio separazioni coniugali. A seguito di questa piaga, tante, troppe famiglie e tante singole esistenze vengono rovinare.

Commenta Walther Andreas, direttore del CTCU: "I giochi d'azzardo non sono un prodotto "usa e getta" qualsiasi, ma una prestazione che va considerata ed utilizzata con molta attenzione. Le autoregolamentazioni, come ad esempio le indicazioni del tipo "gioco sicuro", non funzionano. Sta alla politica adottare misure atte a tutelare in maniera adeguata i giocatori e a contrastare la dipendenza da gioco d'azzardo. Servono inoltre controlli più efficaci ed effettivi riguardo l'età dei giocatori, come anche misure per contrastare le manipolazioni delle scommesse sportive ed altri tipi di truffa in questo ambito."

Già alcuni mesi fa, Il CTCU a mezzo di un esposto all'Antitrust ed ai Gruppi Parlamentari aveva chiesto maggiore trasparenza per i consumatori nel mercato dei giochi d'azzardo. Uno dei principali punti affrontati nell'esposto è quello della pratica ingannevole di pubblicizzare la somma massima ottenibile con la vincita del gioco, senza che l'utenza venga anche informata sulle probabilità (statistiche) di vincita e perdita.

Visto il continuo aumento dell'ammontare delle giocate, con contestuale (ovvio) moltiplicarsi delle difficoltà finanziarie delle famiglie, è lecito supporre che sempre più consumatori finiranno con il perdere il controllo della propria condotta in tale ambito. L'offerta di giochi sta continuamente aumentando, basti pensare a tutte le nuove aperture (avviate o solo programmate) di sale giochi in vari Comuni dell'Alto Adige; e questo nonostante le notevoli resistenze esercitate da singole amministrazioni comunali. Nonostante tutti gli sforzi in atto per cercare di limitare la crescente offerta di giochi, la sempre più vasta scelta di tipologie di gioco e l'illusione del facile guadagno, una sola strada di contrasto al fenomeno sembra davvero praticabile: ed è quella della **prevenzione**. Chiare informazioni ed efficaci misure di dissuasione e prevenzione sono gli unici strumenti per cercare di evitare a molte persone quella che è ormai divenuta una chiara patologia da "dipendenza dal gioco".

Azione "Io Rinuncio" 2012: „Meno è meglio"

 Il clima chiama

Ti serve davvero tutto ciò che hai? E hai davvero tutto ciò che ti serve?

Anche quest'anno con il mercoledì delle ceneri è partita l'iniziativa "Io rinuncio" (www.io-rinuncio.it), sostenuta da numerose associazioni, che coinvolgeranno la popolazione altoatesina in una serie di iniziative in famiglia, a scuola, nei gruppi giovanili, nelle parrocchie o nei Comuni, per incoraggiare la partecipazione al progetto e la rinuncia ad abitudini e consumi superflui.

Con l'azione "Io rinuncio" si è sviluppato un progetto transfrontaliero con le regioni austriache, il cui obiettivo è quello di promuovere la presa di distanza dalle proprie abitudini e modelli di comportamenti. Anche il Centro Tutela Consumatori Utenti

sostiene l'iniziativa. Nei consumi quotidiani non è sempre facile rinunciare – alcune cose le dobbiamo acquistare per forza. Uno spunto di riflessione per i consumatori critici potrebbe però essere il seguente: sono sicuro che a causa dei miei acquisti nessun altro sia costretto a rinunciare a qualcosa? Ad esempio: se acquisto una t-shirt a prezzo stracciato, ho tolto a qualcuno in un'altra parte del mondo la possibilità di ricevere un salario equo e di lavorare con orari regolari? Ulteriori informazioni per tutti coloro che vogliono analizzare i loro stili di consumo nell'arco dell'iniziativa "Io Rinuncio 2012", si trovano all'indirizzo www.centroconsumatori.it, sezione "consumo critico".

Informazioni in un clic

www.centroconsumatori.it



Il giroscopio

Brevi dal mondo dei consumatori



€ Pagamenti in contanti, libretti di risparmio & co.: novità

Dal 1° febbraio 2012 sono entrate in vigore nuove norme riguardo l'utilizzo di denaro contante:

- È vietato il trasferimento tra soggetti diversi di denaro contante per importi pari o superiori a 1.000,00 euro;
- Gli assegni bancari e postali emessi per importi pari o superiori a 1.000,00 euro, devono recare l'indicazione del nome e della ragione sociale del beneficiario e la clausola di non trasferibilità;
- Il saldo dei libretti di deposito bancari o postali **al portatore** non può essere pari o superiore a 1.000,00 euro;
- I libretti con saldo pari o superiore a 1.000,00 euro deve essere ridotto ad un

importo inferiore a 1.000,00 euro, entro il 31.3.2012;

Attenzione ai depositi cauzionali per i contratti d'affitto: assicuratevi che la vostra cauzione non sia depositata su un libretto al portatore. Eventuali alternative possono essere un libretto nominativo oppure una garanzia bancaria.

Lo stipendio, la pensione, i compensi dalle pubbliche amministrazioni, debbono essere erogati con strumenti di pagamento elettronici bancari o postali e si ricorda che dovranno essere offerti conti corrente base senza spese e, per fasce socialmente svantaggiate, esenti anche dal pagamento dell'imposta di bollo. Queste ultime novità saranno operative **entro il 6.3.2012**, salvo proroghe.

Il giroscopio · Il giroscopio

@ Carburanti: il pieno più caro del 10%

Negli ultimi due mesi i prezzi di benzina e diesel sono aumentati di circa il 10%. La famiglia media in Alto Adige spende 2328 euro all'anno di carburante per auto, circa 194 euro al mese. A seguito dei recenti aumenti quindi, cresce anche l'incidenza di tali costi sui bilanci delle famiglie altoatesine per quasi 240 euro all'anno e per molti automobilisti ciò significa il raggiungimento del livello di guardia. Gli esperti prevedono a breve ulteriori aumenti. Diventa quindi sempre più sensato razionalizzare l'uso degli autoveicoli e spostarsi (laddove possibile) con la bici oppure a piedi. Vi sono tuttavia persone che dovendo percorrere lunghi tragitti, dipendendo dalla propria automobile. Potrebbe essere quindi molto utile pensare a delle alternative all'uso di benzina e diesel: il gpl, ad esempio oppure il metano. I vantaggi sono facilmente dimostrabili: il prezzo del gpl è del 50% più conveniente di quello della benzina, mentre quello del metano addirittura del 70%!

Il rapido aumento dei prezzi dei carburanti risulta quindi sempre più gravoso per famiglie ed imprese. La Provincia dovrebbe pertanto prendere in seria considerazione l'ipotesi di rinunciare ad una parte delle imposte che gravano sui carburanti, in modo tale da consentire una proporzionale riduzione del 10-15% del prezzo, senza che le proprie entrate subiscano contraccolpi: questo a seguito del più che probabile aumento delle vendite di carburanti dovuto a prezzi più vantaggiosi per i consumatori finali. In questa difficile fase congiunturale ne beneficerebbero sicuramente anche i cittadini e l'economia. Mentre una riduzione delle imposte solo per i comuni di confine è poca cosa e nei fatti non impedisce il perpetrarsi del "turismo del pieno all'estero" che significa anche e soprattutto "perdita" certa di entrate per le casse della Provincia!



@ Contrabbando di benzina: sanzioni draconiane

Visti gli attuali prezzi della benzina, l'idea è allettante: una breve gita verso un distributore austriaco, allo scopo di riempire diverse taniche, consentirebbe sicuri risparmi di spesa. Attenzione però! Chi viene scoperto a trasportare quantitativi illeciti di benzina verso l'Italia incappa in sanzioni draconiane: il sequestro del veicolo e una multa di ca. 7.700 euro.

E' ammesso il trasporto di massimo 10 litri di benzina in una tanica omologata.

⚡ Risparmiare sulle bollette: l'importanza di leggere i contatori

In tempi di crisi economica vale la pena essere consapevoli dei propri consumi di energia, gasolio, gas e acqua. A molti manca la conoscenza dei propri consumi domestici che comporta di riflesso lo sperpero di risorse e di denaro.

Ecco allora qualche utile, e non scontato, consiglio:

- nella lettura delle bollette dell'energia e del gas è utile controllare non solo l'importo da pagare (è ovvio!), bensì imparare a leggere anche i riquadri in cui sono riepilogate le

cd. "letture" del contatore; l'importo della bolletta è, in definitiva, solo la conseguenza dei nostri consumi e non viceversa!

- Almeno una volta al mese o ogni due mesi ci si può annotare direttamente le letture dal proprio contatore dell'energia e del gas; una volta all'anno (magari verso fine anno) si può fare anche la lettura del contatore dell'acqua (di aiuto può essere la scheda ad hoc, scaricabile dal sito: www.centroconsumatori.it/40v40d65549.html). Maggiori informazioni sul sito www.centroconsumatori.it/energia.

giroscopio · Il giroscopio

Nuove norme per impianti termici

Le disposizioni per gli impianti termici, in vigore dal 1° gennaio di quest'anno, determinano i nuovi valori limite di emissione e la periodicità, la tipologia e le modalità dei controlli degli impianti alimentati con combustibili liquidi e solidi aventi una potenza termica nominale maggiore di 35 kW e minore o uguale a 1.000 kW nonché di quelli alimentati con combustibili gassosi aventi una potenza termica nominale maggiore di 35 kW e minore o uguale a 3.000 kW. A partire dal 1° gennaio 2012 dunque, gli impianti termici più piccoli, con potenza termica inferiore a 35 kW (es. caldaie unifamiliari) non saranno più soggetti al controllo dei fumi da parte dello spazzacamino.

I controlli delle emissioni sugli impianti termici possono essere eseguiti esclusivamente dagli spazzacamini autorizzati. La lista con i nominativi è pubblicata sulla pagina web dell'Agenzia provinciale per l'ambiente <http://www.provincia.bz.it/agenzia-ambiente>.

I gestori degli impianti termici alimentati con combustibili gassosi o liquidi e quelli degli impianti termici alimentati con combustibili solidi devono far eseguire un controllo delle emissioni almeno una volta all'anno al fine di verificare il rispetto dei valori limite di emissione.

Lo spazzacamino è tenuto a rilasciare al gestore un apposito attestato da cui si evince l'esito del controllo. Il gestore deve conservare l'attestato per almeno cinque anni ed esibirlo su richiesta degli organi di vigilanza.

**I saldi fanno veramente risparmiare?**

L'attrazione che il termine "saldo" esercita sui consumatori è innegabile: difficile resistere alla possibilità di fare affari convenienti. La sola parola "sconto" è in grado di alterare la percezione dell'effettiva convenienza di un prodotto in offerta. E i primi ad approfittare di questo fattore sono proprio i rivenditori. Ma quanto può pesare sulle loro tasche una campagna di saldi? Per verificarlo, nel periodo di dicembre, il Centro Tutela Consumatori Utenti di Bolzano ha rilevato i prezzi di alcuni elettrodomestici e di oggetti di elettronica di consumo di un grande magazzino a Bolzano. Dei prodotti controllati, circa un quinto non sono più in vendita, alcuni hanno avuto una diminuzione di circa il 9,5%-15,4% e il restante ha subito addirittura un'aumento di prezzo fra il 16,4% ed il 17,1%.

«Il periodo dei saldi – dichiara Walther Andreas- viene strumentalizzato per smerciare i fondi di magazzino, poco gettonati fra i clienti. Se si vuole che i saldi siano davvero tali, le offerte devono essere più sostanziose e soprattutto coinvolgere un maggior numero di prodotti».

Da parte del CTCU, il miglior consiglio al consumatore è di scegliere il prodotto da acquistare con congruo anticipo rispetto all'avvio dei saldi e poi verificarne lo sconto una volta partite le offerte.

€ Pagamento pensioni di invalidità civile

Qualche tempo fa, alcuni soci del CTCU che percepiscono pensioni di invalidità civile in provincia di Bolzano, ci avevano segnalato il seguente problema: secondo le "direttive" impartite dalla Provincia, gli stessi potevano ritirare le pensioni unicamente presso gli sportelli degli uffici postali oppure attraverso un bonifico disposto su di un "conto corrente aperto a loro nome presso un istituto di credito sito nel loro comune di residenza anagrafica o in un comune vicino, se appartenente alla stessa provincia, nel caso in cui nel comune di residenza non vi fossero sportelli bancari". Gli interessati lamentavano una limitazione della possibilità di vedersi versata la propria pensione anche su un proprio conto corrente tenuto presso una banca on line oppure presso una banca senza filiali in Alto Adige.

Il CTCU decideva quindi di sottoporre la questione al Ministero dell'Economia e delle Finanze. Il Ministero ha di recente chiarito la questione, specificando che gli interessati possono chiedere l'accredito della somma presso un proprio conto corrente detenuto presso qualsiasi istituto bancario, non importa se dislocato in Alto Adige, online o fuori provincia (art. 21, comma 1, del D.P.R. 429, come modificato dal D.P.R. 21 settembre 1994, n.597).

Informazioni in un clic

www.centroconsumatori.it**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:** 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, Pocolin, 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 sostenuta 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-gio 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"
- ▶ medioteca
- ▶ 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

Informazioni sui costi delle cure odontoiatriche: mer 9-12 e 14-16 presso la sede del CTCU a Bolzano



Sportello Mobile



Marzo

12	ore 09:30-11:30 Caldaro, Piazza Mercato
13	ore 15:00-17:00 Naturno, Piazza Burgraviato ^{Z*}
14	ore 09:30-11:30 Tiso, Piazza Principale
15	ore 09:30-11:30 Ora, Piazza Principale
16	ore 09:30-11:30 Egna, Piazza Principale
19	ore 09:30-11:30 Vipiteno, Piazza della Città
20	ore 09:30-11:30 Appiano, Piazza Tyrol
21	ore 09:30-11:30 Prato, Piazza Principale
22	ore 09:30-11:30 Colma, Piazza Principale
23	ore 09:30-11:30 Tires, Piazza Fontana
26	ore 09:30-11:30 Andriano, Piazza Principale
27	ore 09:30-11:30 Collalbo, Piazza Principale
28	ore 10-12 Bressanone, Piazz. Hartmannsheim ^{Z*} ore 15-17 Brunico, Bastioni ^{Z*}
30	ore 09:30-11:30 Leonardo, Piazza Raiffeisen

Z*: Nuovo servizio informativo sui prezzi delle cure odontoiatriche

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.