



Ministero dello Sviluppo Economico



Regione Marche

L'informa *Consumatori*



*Risposte e soluzioni
ai problemi del cittadino*

*Periodico di informazione realizzato da Adoc Marche
nell'ambito delle iniziative di tutela dei consumatori promosse dalla Regione Marche*

Dicembre 2009

Dal 1° gennaio in vigore la Class action all'italiana

Dal 1° gennaio 2010 il consumatore può esercitare l'azione collettiva di classe, più nota con la definizione di Class action, per sanare gli illeciti subiti dal 16 agosto 2009 in poi. Si tratta di un'azione collettiva, promossa da uno o più consumatori/utenti, che agiscono in proprio o dando mandato a un'associazione di tutela dei diritti dei consumatori. Gli altri consumatori interessati, titolari di una identica pretesa, possono scegliere di aderire all'azione di classe già promossa.

Tale norma dovrebbe sposarsi perfettamente, e quindi completare, la legge 281/98 che riconosce alle associazioni dei consumatori l'autorizzazione ad agire per conto dei primi a veder cessare comportamenti lesivi nei loro confronti. L'iniziativa permette di abbattere significativamente le spese e di acquisire maggiore "forza" nei confronti della grande impresa.



Stesso danno e identiche modalità: sono i requisiti per l'ammissibilità alla Class action "all'italiana"

La pecca immediatamente evidente di tale legge riguarda la difficoltà da parte dei giudici a gestire gli eventuali procedimenti: è noto infatti che vi sia carenza di personale e strutture che possano garantire un'adeguata attività di gestione dei contenziosi.

Critiche le associazioni dei consumatori, in quanto la procedura può essere attivata solo nel caso in cui i consumatori abbiano subito lo stesso danno e con le identiche modalità: caratteristiche quasi del tutto improbabili a realizzarsi.



Tra ricorsi e contenziosi gli italiani un popolo di litigiosi

Gli Italiani sono un popolo di litigiosi: o almeno così si evince dai 3,5 milioni di pratiche da evadere ogni anno in materia di contenziosi.

La giustizia civile risulta impantanata in un mare di ricorsi; questo senza tener conto del fatto che la maggior parte degli esposti, quelli rivolti, ad esempio, a call center o ai servizi di assistenza clienti delle stesse società sono risolti nel breve periodo dagli stessi interessati o, addirittura, non avanzati affatto.



Sono in aumento i contenziosi in tema assicurativo

I più litigiosi risultano essere i multati con 100 mila ricorsi avanzati su 2,5 milioni di contravvenzioni elevate dalla Polstrada.

Per quanto riguarda, invece, il settore delle comunicazioni e dell'energia, un lavoro non indifferente è svolto dall'Autorità di vigilanza; ricordando che nel settore delle comunicazioni è obbligatorio il tentativo della conciliazione.

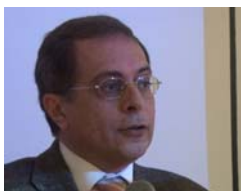
Un notevole calo si registra nel settore bancario, mentre è in crescita il contenzioso nel sistema assicurativo: sono in aumento, infatti, sia le segnalazioni pervenute all'Isvap sia quelle avanzate direttamente all'ufficio reclami di ciascuna compagnia. Tale aumento si registra anche nel settore dei trasporti soprattutto per quanto riguarda treni e aerei: l'Enac, l'ente di controllo del trasporto aereo, ha registrato, nell'ultimo anno, un numero di reclami quintuplicato rispetto al 2001.

Insomma, sarà perché il consumatore, oggi, ha maggiore possibilità di scelta in materia di beni e servizi, sarà perché la concorrenza fra gli operatori di ciascun settore diventa sempre più aspra e agguerrita, fatto sta che gli italiani avvertono sempre più l'esigenza di clausole contrattuali trasparenti pubblicità non ingannevoli e maggior tutela.



Lo sportello itinerante L'emergenza-bullismo nelle nostre scuole

Il bullismo visto dalla parte della vittima, ma anche del bullo. I traumi di chi lo subisce e i rischi, anche penali, di chi lo esercita. Le azioni e gli accorgimenti da utilizzare per prevenire comportamenti bullistici ma anche per evitare di finire nel mirino di un bullo.



Il presidente dell'Adoc
Carlo Pileri

Una panoramica completa su un fenomeno in preoccupante crescita tra gli adolescenti. Di fronte ad una platea di 150 studenti del primo anno dell'IPSIA di Senigallia, il presidente dell'Adoc Carlo Pileri e la psicologa Alessandra Menelao hanno approfondito la problematica coinvolgendo i ragazzi in un incontro interattivo in cui gli studenti hanno avuto la possibilità di avere risposte a dubbi e curiosità, portare testimonianze dirette e indirette, discutere di episodi riportati dai mass media.



L'aula magna dell'IPSIA
di Senigallia durante la
lezione sul bullismo

“I ragazzi hanno mostrato molto interesse all'argomento – ha sottolineato Carlo Pileri – abbiamo cercato di dare un messaggio chiaro ai ragazzi e c'è stata una bellissima risposta e una grandissima attenzione. Ci auguriamo di aver dato il nostro contributo per evitare che in futuro vi possano essere protagonisti attivi o passivi di episodi di bullismo, attraverso la

comprensione del limite tra lo scherzo e il reato perseguibile penalmente.”

La psicologa responsabile
dello sportello anti-
stalking dell'Adoc
Alessandra Menelao



“Il bullismo è qualcosa che loro vivono – ha affermato Alessandra Menelao, responsabile dello Sportello Stalking dell'Adoc - sia perché lo subiscono o lo fanno o perché ne sentono parlare. La formazione, specie alle prime classi, potrebbe far sì che questi comportamenti si interrompano e favorire che questi ragazzi crescano forti e sani dal punto di vista emotivo.”

Il dirigente del
Servizio Tutela del
consumatore della
Regione Marche
Pietro Talarico



L'incontro, a cui ha preso parte anche la dirigente Prof.ssa Elena Giommetti, è stato organizzato dall'Adoc Marche nell'ambito degli “sportelli itineranti”, iniziativa promossa dalla Regione Marche e finanziata dal Ministero dello Sviluppo Economico, con l'obiettivo di creare momenti di incontro con i consumatori su argomenti specifici. Momenti importanti, come ha sottolineato Pietro Talarico, dirigente del Servizio Tutela dei Consumatori della regione Marche, intervenuto all'incontro, che ha ricordato come i giovani e la loro formazione

finalizzata alla promozione di un consumo consapevole e sostenibile siano tra le priorità

delle politiche regionali.

Lo sportello regionale del consumatore

Uno strumento in più per informare i cittadini sui propri diritti di consumatore e per fornire le prime risposte in materia di credito, bollette, servizi pubblici e privati, novità legislative inerenti la tutela dei consumatori. E' lo sportello regionale del consumatore, operativo tutti i giorni dalle 9,30 alle 12,30, che ha sede presso il Consiglio Regionale di Via Oberdan ad Ancona, dove operatori competenti delle otto associazioni dei consumatori iscritte nel registro regionale sono a disposizione dei cittadini.

In particolare, lo sportello ha lo scopo di fornire informazioni e chiarimenti, documentazione e consulenza su problemi specifici e su problematiche generali, ma

anche di raccogliere le segnalazioni dei cittadini rispetto a disservizi o irregolarità nei più svariati settori: prezzi e tariffe, servizi pubblici e privati, credito, mutui, stipula di contratti di vendita anche a distanza. Inoltre lo sportello fornisce le informazioni relative alle iniziative svolte dalle associazioni sul territorio regionale, con l'obiettivo di promuovere un consumo più consapevole e responsabile.

Tutti i cittadini possono contattare lo sportello regionale del consumatore, chiamando lo 071.8065442 oppure inviando un fax allo 071.8065478 o inviando una e-mail all'indirizzo sportelloconsumatore@regione.marche.it.



Credito al consumo da giugno 2010 in vigore la nuova normativa

Giugno 2010: entra in vigore la direttiva comunitaria 2008/48/UE in materia di credito al consumo. Tale direttiva prevede una più attenta valutazione del merito creditizio del richiedente, nonché l'introduzione del diritto di recesso da esercitarsi entro 14 giorni dal stipula anche senza darne spiegazioni.

Novità da non sottovalutare è la possibilità, per il consumatore, di sospendere il pagamento qualora il prodotto risulti difettoso e quindi da sostituire: la sospensione del pagamento è ovviamente da intendersi per l'arco di tempo previsto e necessario per la sostituzione del bene.

La direttiva si applicherà ai contratti di credito al consumo aventi un importo compreso tra i 200 e i 75 mila euro e prevede l'obbligo per gli operatori di considerare nel Tasso annuo effettivo globale (taeg) anche altre spese come l'imposta di bollo sui contratti pari a 10,62 euro.

Il Taeg
dovrà comprendere
le spese complessive del
prestito



E' sempre necessario prestare la massima attenzione a ciò che si firma al fine di evitare di sottoscrivere contratti in cui siano presenti clausole vessatorie, polizze assicurative "obbligatorie" e informazioni incomplete che possano, del tutto ingiustificatamente, aumentare in costo del finanziamento.

Come acquistare una casa in sicurezza

Se vi state apprestando a comprare una casa, fate molta attenzione e, soprattutto, adottate tutti quegli accorgimenti per non incorrere in truffe ormai abbastanza frequenti.

In particolare sarebbe opportuno informarsi sulla solvibilità del venditore prima di iniziare la trattativa di compravendita.

Successivamente, anche se questo comporta un costo aggiuntivo, bisognerebbe stabilire il preliminare a prezzo reale dinanzi ad un notaio, il quale provvederà a trascriverlo in conservatoria.



L'acquisto di una casa comporta determinate procedure che è necessario seguire per evitare spiacevoli conseguenze

L'acquirente dovrà poi pretendere che il venditore stipuli e gli consegni una polizza bancaria fidejussoria al momento del rogito, cosicché se per motivi non imputabili a lui l'acquirente non riuscisse a divenire effettivamente e pienamente proprietario dell'immobile la banca provvederà a rimborsare l'onere.

Al momento del rogito sarebbe opportuno che l'acquirente paghi con un assegno circolare, assegno che il notaio tratterrà fino a quando la compravendita non sarà trascritta in primo grado. Nel caso in cui al compratore venga erogato un mutuo sarà la banca che glielo ha concesso che si occuperà di trattenere il denaro fino all'avvenuta trascrizione.

Tali accorgimenti dovranno però essere preventivamente chiariti e stabiliti per iscritto per evitare successivi ripensamenti da parte del venditore.



L'informa Consumatori
Risposte e soluzioni ai problemi del cittadino

*Periodico di informazione realizzato da Adoc Marche
nell'ambito delle iniziative di tutela dei consumatori
promosse dalla Regione Marche*

Hanno collaborato:

Matteo Catalani
Luciano Di Matteo
Ergomina Ferrara
Graziano Fioretti
Marina Marozzi