

## Credito

Indebitamento,  
malattia di famiglia  
Pag. 5

## Turismo

Vacanze d'inverno  
Come evitare le trappole  
Pag. 6

## Minori

Giocattoli, quando  
diventano un pericolo  
Pag. 7

## Le rubriche

Notizie, campagne,  
informazioni utili  
Pag. 9/11

# Consumers'

il mensile dei consumatori

# magazine

novembre 2007



**MOVIMENTO  
CONSUMATORI**

www.movimentoconsumatori.it - info@movimentoconsumatori.it  
via Piemonte, 39/a - 00187 Roma tel. 06.4880053 fax 06.4820227

**VITA**  
non profit magazine

www.vita.it

## IMPRESE E CONSUMATORI

# CONCILIAZIONE IN ATTESA DI DECOLLO

Uno strumento rapido e poco  
costoso per risolvere le controversie.

Che è cresciuto, ma non quanto ci si  
augurava. Perché?

**R**apido, sicuro, poco costoso. Ma ancora poco diffuso. Lo strumento della conciliazione, che consente di risolvere le controversie tra le parti (per esempio tra consumatori e imprese) senza finire in tribunale, ha conosciuto tassi di crescita impetuosi, ma resta ancora una fetta marginale del globale delle vertenze. Eppure fa risparmiare tempo (nei casi degli sportelli camerali, il procedimento dura in media 51 giorni) e denaro. E soprattutto dà una mano alla nostra ingolfata giustizia.

Cosa manca a un reale decollo di questo strumento? Quali aggiustamenti (anche legislativi) sarebbero necessari per rilanciarlo davvero? Il dossier di *Consumers' Magazine* di questo mese vi svela tutti i meccanismi, dando la parola ad esperti e operatori e facendo parlare i numeri.

dossier  
da pagina 2 a pagina 4



## una buona notizia... Mutui, aumentano gli sgravi fiscali

I tassi sui mutui salgono ma il fisco si adegua: sale infatti dai 7 milioni di lire, indicati nel Testo unico delle imposte sui redditi, a 3.976,72 euro il valore massimo degli interessi (e degli oneri) dei mutui prima casa che può essere indicato tra le detrazioni Irpef del 19%. Lo prevede la Finanziaria, recentemente approvata dal Senato. Buone notizie anche per chi sta in affitto: per i redditi fino ai 15.493,71 euro, la detrazione Irpef sarà di 300 euro.

## ...e una cattiva Un fine anno a caro prezzo

Greggio (e quindi costi dell'energia) alle stelle, ma non solo. Anche i prezzi delle altre materie prime e dei beni alimentari lievitano. Risultato, saranno mesi di inflazione. Lo dice la Banca centrale europea nell'ultimo Bollettino mensile. L'istituto di Francoforte stima «che il tasso di inflazione rimanga su livelli nettamente superiori al 2% nei prossimi mesi» per poi scendere nel corso del 2008.

L'intervista  
**Giuseppe  
Tripoli**  
segretario generale  
di Unioncamere  
a pagina 4



## editoriale

Class action, ha vinto il mercato

di **Lorenzo Miozzi**

**F**inalmente è arrivata la notizia dell'approvazione dell'emendamento sulla class action. Merito del ministro Bersani che sin dall'inizio della legislatura si è battuto su questo punto e merito di questo governo e dei senatori Manzione e Bordon che hanno trovato il modo giusto per proporre l'emendamento.

Si tratta di una conquista non solo per i consumatori, ma anche per il mercato e per un equilibrato sviluppo economico del Paese. La possibilità del risarcimento collettivo costituisce infatti una svolta decisiva verso una migliore tutela dei diritti dei consumatori.

\*presidente del Movimento Consumatori

segue a pagina 4

## IL GRILLO DEL MESE

www.beppegrillo.it

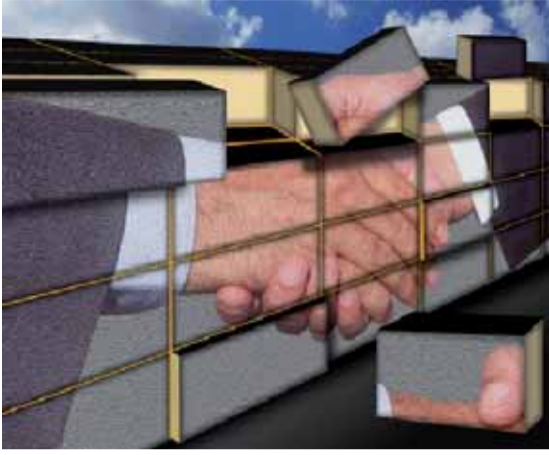


### il gioco del silenzio

**I**l gioco del silenzio è l'ultima stampella di questa finta democrazia. I cittadini soffrono ormai di disturbi auditivi nei confronti della verità. Quando la sentono, non se ne accorgono più. Nella Storia infinita la realtà era divorata dal nulla. In Italia il nulla si è sovrapposto alla realtà. I fatti

scompaiono, le menzogne rimangono, sono pubblicate senza interruzione per renderle plausibili. L'informazione non è più uno strumento della politica. È essa stessa politica. L'unica esistente, dietro non c'è nulla. Casini o la Brambilla, Veltroni o Mastella sono figli del nulla. Non esistono. Sono titoli dei telegiornali, carta stampata.

Beppe Grillo



di Christian Benna

**P**er fare la pace toccherà indossare l'elmetto. E sfidare le correnti (spesso avverse) del Parlamento - ma soprattutto le lobby agguerrite dell'industria - fino all'approdo della legge sulla conciliazione. La proposta normativa c'è già: l'ha sfornata il comitato promotore guidato da **Paola Moreschini**, presidente degli avvocati giusconsuméristi, e messa online ([www.comitatoleggeconciliazione.it](http://www.comitatoleggeconciliazione.it)) a disposizione del pubblico. E c'è anche un obiettivo ben preciso da centrare: il rilancio della conciliazione come strumento capace di risolvere davvero le controversie tra imprese e consumatori senza ingolfare ulteriormente la giustizia ordinaria.

### Boom apparente

I numeri snocciolati da Unioncamere per il decennale della nascita del servizio gestito dalle Camere di commercio parlano di boom, di un successo che vale in due lustri 32mila strette di mano tra privati e tra aziende senza il ricorso alla magistratura. Sono circa 5.872 i procedimenti gestiti nei primi sei mesi del 2007, il 21% in più rispetto allo stesso periodo del 2006. Continuano a predominare le conciliazioni tra imprese e consumatori (4.582), aumentate del 16%. I napoletani sarebbero i più concilianti, con oltre mille provvedimenti gestiti dal locale sportello camerale.

È però nel Nord - Est che si registra un aumento percentuale sensibile: 812 le conciliazioni promosse in quest'area, più del doppio di quello dello scorso anno. Ma poca cosa rispetto ai procedimenti presso i giudici di pace. Seconda la Confederazione di categoria (Agdp), il 30% dei processi, circa 500mila provvedimenti, sono conciliazioni.

### Ancora una nicchia

«I dati camerali sono significativi per il tasso di crescita», dice **Roberto Barbieri** del Movimento Consumatori, «ma non per l'ammontare dei casi. Si tratta ancora di una nicchia. La verità è che il servizio di conciliazione camerale non è veramente mai decollato in Ita-

## IMPRESE E CONSUMATORI/1

# Conciliazione, l'altra giustizia che fatica a prendere piede

Indici di crescita da boom, ma numeri assoluti ancora poco significativi. I procedimenti di mediazione tra imprese e consumatori sono una chance ancora poco sfruttata. Le cause e i possibili rimedi

lia. Anzi ha deluso e ora va riformato». Le ragioni? «Semplice. Laddove non c'è obbligatorietà, e la conciliazione è uno strumento assolutamente volontario, le imprese tendono a non partecipare. O meglio cercano in tutti i modi di prendere tempo o defilarsi. I tempi lunghi della giustizia, talvolta, sono un riparo sicuro per l'industria, soprattutto le Pmi, che tenta di rimandare sine die il regolamento dei conti con i consumatori».

Tanto più che la sede camerale non è sede del tutto neutrale in quanto rappresentante gli interessi degli associati, cioè delle imprese. Non è un caso che la conciliazione tra aziende cresca del 46%, circa quattro volte di più rispetto a quella tra imprese e cittadini (+16%). Ma il buon funzionamento delle procedure dipende molto dall'ente, osservano gli esperti: la Camera di commercio di Milano, ad esempio, vanta il riconoscimento positivo di tutte le categorie di operatori.

I buoni risultati tuttavia non mancano. Almeno per quei settori, come quello bancario, dove, «alcuni istituti, ma non tutti», dice Barbieri, hanno voluto chiudere i conti con le vicende poco edificanti dei tango e Cirio bond venduti ai risparmiatori come titoli sicuri. Per i litigi - piuttosto frequenti - nel campo delle telecomunicazioni ci sono i Corecom regionali, crocevia obbligato prima di passare alle carte bollate tra avvocati e magistratura. E poi ci sono gli accordi paritetici tra aziende e associazioni di consumatori che istituiscono camere di conciliazione all'interno dell'impresa. Infine ci sono i giudici di pace ai quali la legge attribuisce il potere di conciliare le controversie di qualsiasi valore e materia.

### Un nuovo corso

Ora però è tempo di affilare le armi spuntate dei cittadini, troppo deboli quando devono confrontarsi con gli studi legali delle aziende. Nel progetto di legge governativo sulle class action - le azioni collettive - si fa già riferimento all'istituzione di un nuovo sportello delle conciliazioni "domiciliato in tribunale". Un'idea che piace alle associazioni dei consumatori. Almeno que-

### Istruzioni per l'uso

#### Che cos'è

È un semplice metodo di risoluzione delle controversie che si basa sulla volontà di entrambe le parti di raggiungere, con l'aiuto di un conciliatore imparziale e competente, un accordo comune. Con la conciliazione, che non è un compromesso, le parti costruiscono insieme un percorso congiunto verso la soluzione della lite.

#### Come fare

È sufficiente che una delle parti presenti al giudice di pace o presso Camera di commercio, o alla camera di conciliazione delle aziende, domanda con la quale si indica chi sono le parti e qual è il problema. L'ufficio provvederà quindi a contattare l'altra parte ed organizzerà la procedura.

#### Vantaggi

Rispetto ai tempi della giustizia ordinaria, la conciliazione è veloce, economica, riservata, efficace, informale e libera, ma è volontaria e non obbligatoria.

sta proposta è affine a quella del Comitato legge conciliazione, che si augura di poter vedere in aula parlamentare il proprio provvedimento entro Natale, per un approvazione possibilmente bipartisan. Cambia il luogo della "pace", a metà strada tra Palazzo di giustizia ed ente camerale, dove entrambi i protagonisti possono trovare soddisfazione grazie all'intervento di un negoziatore. Il nuovo organo di conciliazione sarà gestito da avvocatura e magistratura. Spiega **Paola Moreschini**: «Bisogna trovare una possibile integrazione e relazione tra giustizia ordinaria e stragiudiziale. Un ponte oggi quanto mai necessario a cui il cittadino potrà ricorrere per la tutela dei suoi diritti, soprattutto quelli minori. Perché si sente davvero la mancanza di un organo di conciliazione generalista percepito su larga scala e deputato a questa funzione. E che magari domani servirà anche come snodo delle future class action».

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

### Glossario

#### Le tipologie

Si distingue la *conciliazione facilitativa*, nel caso in cui il conciliatore si limiti ad agevolare le parti, promuovendo o favorendo il raggiungimento dell'accordo, dalla *conciliazione valutativa*, nel caso in cui il conciliatore formuli una o più proposte di accordo, basandosi sulla valutazione delle opposte ragioni, in base alle leggi applicabili, naturalmente non vincolante. È possibile l'adozione di uno stile misto.

Esiste poi la *conciliazione endoprocedurale* e quella *stragiudiziale*. La prima si svolge all'interno del processo e vede il giudice stesso in funzione di conciliatore. La seconda può essere attivata dalle parti in piena autonomia, sia in forza di una clausola contrattuale preesistente, sia in base ad un accordo successivo all'insorgere della controversia.

Il servizio di conciliazione delle Camere di Commercio, nato nel 1997, si rivolge alle imprese, ai consumatori ed ai professionisti e li assiste nel raggiungimento di un accordo. Tutti, consumatori ed imprese, possono accedere al servizio di conciliazione contattando la propria Camera di Commercio.

#### Conciliazioni gestite dalle Camere di Commercio

	2007	VARIAZIONE RISP. 2006
<b>Procedimenti gestiti (primo semestre 2007)</b>	5.872	+21,5%
<b>Tra imprese e consumatori</b>	4.582	+16%
<b>Tra imprese e imprese</b>	1.290	+46%
<b>Valore medio delle controversie</b>	11.669 €	
<b>Durata media delle controversie</b>	51 giorni	
<b>Conciliazioni dal 1997 ad oggi</b>	32mila	

Info: [www.conciliazione.camcom.it](http://www.conciliazione.camcom.it)

FONTE: UnionCamere



## INTERVISTA A GIUSEPPE TRIPOLI

## Fidatevi, funziona. Ecco perché

di Angela Carta

**A**dieci anni dalla nascita, tempo di bilanci per la rete degli Sportelli di conciliazione delle Camere di commercio.

In Italia, a che punto siamo? Quante persone conoscono la pratica della conciliazione, quante la usano? Quali le prospettive per il futuro di uno strumento di giustizia "alternativa" che permette di risolvere controversie di carattere economico in due mesi contro i sette anni di un procedimento che passa attraverso i tre gradi di giudizio? Giuseppe Tripoli, segretario generale di Unioncamere, ci ha fornito qualche risposta.

**Consumers' Magazine:** Proviamo a fare un bilancio di questi dieci anni?

**Giuseppe Tripoli:** Dal 1997 ad oggi abbiamo ottenuto risultati notevoli, che stanno ripagando l'impegno assunto da tutto il sistema camerale. Le 112 conciliazioni gestite



nel 1997 sono diventate quasi 10mila a fine 2006. Il trend di crescita continua ad essere positivo: nei primi sei mesi del 2007, gli Sportelli camerale hanno gestito 5.872 procedimenti, il 21,5% in più rispetto allo stesso periodo dello scorso anno. In dieci anni, attraverso le Camere di commercio sono passati quasi 32mila procedimenti. Ma è positivo soprattutto il bilancio del coinvolgimento dei cittadini e delle associazioni dei consumatori, per un servizio che risolve le controversie senza alimentare i conflitti.

«Ai nostri sportelli le controversie si risolvono in 51 giorni e costano pochissimo». Per questo, secondo il segretario generale di Unioncamere, «bisogna diffondere la cultura della conciliazione»

**CM:** Dal 15 al 20 ottobre, si è tenuta la Settimana della conciliazione. Ad oggi, in che misura i consumatori conoscono questo strumento? Come convincere il semplice cittadino ad utilizzare la conciliazione?

**Tripoli:** Il numero crescente dei procedimenti gestiti dalle Camere di commercio e dagli altri organismi che si occupano di conciliazione credo dimostri che questa forma di giustizia alternativa si stia progressivamente diffondendo nel nostro Paese. Con la conciliazione intendiamo stimolare il senso di responsabilità delle persone e affermare l'idea che è meglio proseguire un rapporto piuttosto che interromperlo per via giudiziale. La conciliazione è uno strumento di composizione delle controversie rapido, sicuro e poco costoso. I dati del primo semestre 2007 ci dicono che la durata di un procedimento si è ulteriormente abbassata. La media è di soli 51 giorni. Il che significa che, in molti casi, tra la presentazione della domanda da parte dell'utente camerale e la risoluzione del contenzioso trascorre solo il tempo tec-

nico per organizzare l'incontro con la controparte. I costi, poi, sono davvero contenuti: bastano 40 euro per ciascuna delle parti per una procedura che abbia un valore pari a mille euro. Il tutto, poi, avviene assicurando la massima riservatezza e attraverso un procedimento estremamente semplice, basato sulla volontà delle parti di giungere amichevolmente ad un accordo, facilitato dalla presenza e dalla intermediazione del conciliatore.

**CM:** Cosa vi proponete di fare in futuro per la divulgazione della cultura della conciliazione ad un pubblico sempre più ampio?

**Tripoli:** Sicuramente continuare a diffondere la conoscenza di questo strumento di composizione extragiudiziale delle controversie. I numeri e i ritardi della giustizia ordinaria ci invitano a cercare di fare ancora di più per promuoverlo, con il sostegno delle associazioni dei consumatori e di quelle delle imprese, anche attraverso la stipula di un accordo quadro diretto a moltiplicare il ricorso alla conciliazione soprattutto da parte degli operatori economici. Un contributo importante allo snellimento del lavoro dei tribunali potrebbe venire, infatti, dal maggior ricorso delle imprese alla giustizia alternativa, in particolare nei casi di controversie in materia di diritto societario. Anche per questa ragione le Camere di commercio chiedono che venga valorizzato il lavoro del sistema camerale e venga riconosciuta l'iscrizione di diritto delle Camere di commercio al Registro degli organismi di conciliazione, istituito presso il ministero della Giustizia.

## La mappa

## Da Telecom alle Poste le aziende che conciliano

## Telecom

Risale al 1986 il primo protocollo di intesa sulla conciliazione tra associazioni dei consumatori e un'impresa, in questo caso l'allora monopolista delle telecomunicazioni apriva le porte al cliente arrabbiato e istituiva una tavola comune per fare la pace.

## Elettricità e gas

Nel 2005 è stato siglato un accordo fra associazioni dei consumatori e Confservizi, che rappresenta le aziende locali erogatrici di elettricità e gas.

## Telefonini

Dal 1° aprile 1999 ha preso l'avvio anche la procedura di conciliazione per le vertenze con Tim, sempre in seguito ad un protocollo d'intesa con le associazioni dei consumatori. Funziona come quella con Telecom Italia. Negli anni successivi, più esattamente nel gennaio 2006, è stato firmato un protocollo d'intesa anche con H3g.

## Poste

Dal gennaio 2002 ha preso l'avvio il servizio di conciliazione con Poste Italiane per i disservizi postali.

## Assicurazioni

Nel 2001 è stato sottoscritto un protocollo d'intesa fra le associazioni dei consumatori e l'Ania - Associazione nazionale imprese assicurative, sempre con l'istituzione di una commissione paritetica che giudica il caso. L'accordo riguarda, però, esclusivamente il settore RC auto.

## Banche

Esiste l'Ombudsman bancario che si occupa della conciliazione delle vertenze fra utenti e banche. Vi sono però vari protocolli d'intesa fra associazioni dei consumatori e singole banche, in particolare con il Monte dei Paschi di Siena e, per i bond-crack, con Banca Intesa, Capitalia e UniCredit.

## Vendite a domicilio

Nel 2001 è stato firmato un accordo fra associazioni dei consumatori e Avedisco, l'associazione che riunisce le aziende delle vendite fuori dai locali commerciali, per la definizione delle controversie con i consumatori tramite una commissione di mediazione.

## TELECOMUNICAZIONI &amp; LITI

## Pronto, la mediazione è in linea

Il primo squillo è arrivato da casa Telecom. Più di vent'anni fa. Nel 1986 l'ex monopolista telefonico, ancora sotto le insegne Sip, apriva le porte dell'azienda alla conciliazione, al dialogo a tu per tu con il cliente arrabbiato e all'istituzione di un tavolo comune per fare la pace. Meglio che trovarsi addosso migliaia di proteste legali e soprattutto una strada sicura per rinverdire all'esterno l'immagine aziendale. Da allora gli accordi con le associazioni dei consumatori sono stati numerosi e rivisti in più occasioni. Perché il tema è caldo e sempre sull'onda della rivoluzione. Sia tecnologica che delle tariffe. Un tempo il contenzioso ruotava attorno alla cornetta: bollette fuori controllo, chiamate mai effettuate. Poi con la diffusione internet e il cellulare in mano a (quasi) ogni cittadino, la situazione si è via via complicata. Dice **Alessandro Mostaccio**, avvocato torinese ed esperto in questioni legali con le tlc del Movimento Consumatori: «Ogni giorno saltano fuori nuovi contratti. Difficile per il cittadino orientarsi e poi far valere i propri diritti. Lo strumento della conciliazione va certamente valorizzato e potenziato. Quasi tutte le grandi imprese del settore si sono rese disponibili al confronto con i consumatori istituendo una camera di conciliazione interna». È il caso di H3g sulle rimodulazioni tariffarie. Dal 9 luglio 2007 H3g ha iniziato ad inviare a una buona fetta

della propria clientela un sms che informava di un imminente aumento: le tariffe in uscita schizzano del 15-20% e l'autorica viene invece dimezzata e trasformata in bonus a scadenza, oltre ad altre piccole modifiche peggiorative.

Il "popolo di Internet" ha immediatamente reagito e si è coordinato intorno al sito [www.norimodulazioni.com](http://www.norimodulazioni.com) con il quale è stata creata una piattaforma unica di protesta. Da qui è partita l'azione inibitoria (prevista dall'art. 37 del Codice del consumo per tutelare con un unico processo un vasto numero di persone) che contesta la vessatorietà e la limitazione al diritto di recesso dell'utente.

Fin qui tutto bene. Alte adesioni alla proposta e subito intavolata una discussione con l'azienda. Ad oggi per H3g non ha ancora fissato una data certa per l'udienza in sede di camera di conciliazione.

Tlc ma non solo. C'è un pezzo di terzo settore protagonista delle conciliazioni. La cooperativa sociale Risorsa Cittadino onlus, con sede a Forlì, è stata accreditata dal ministero quale ente abilitato a tenere corsi di formazione per conciliatori in materia societaria: nel mese di maggio 2007 ha realizzato uno dei primi percorsi formativi in Italia per conciliatori in contesti societari.

(C.B.)



## IMPRESE E CONSUMATORI/2

# Class action all'italiana, più diritti in tribunale Ecco cosa prevede la norma

di Piero Pacchioli

La lunga storia dell'introduzione dell'azione collettiva risarcitoria nel nostro ordinamento è giunta a un approdo. Il Parlamento uscito dalla urne nel 2006 ha visto un proliferare di disegni di legge in materia di class action. Nove in tutto. Nel frattempo il calendario parlamentare della Finanziaria ha consentito di aggirare l'impasse, inserendo di fatto la class action come emendamento all'articolo 53 proposto da Roberto Manzione e Willer Bordon (Ud). Lo stesso Manzione, nell'introdurre l'emendamento ha ricordato come «Il fatto che da tre legislature si discuta dell'introduzione dell'azione collettiva nell'ordinamento giuridico italiano è indice di un'esigenza molto sentita nel Paese, avvertita anche in sede di Unione Europea».

Dopo un rischio di accantonamento durante la prima seduta, l'emendamento, nella votazione di giovedì 15 novembre, ha ricevuto 158 voti favorevoli, 40 contrari e 116 astenuti. Con un solo voto di differenza causato, pare, da un errore di votazione, la class action entra, quindi, nel nostro ordinamento attraverso la legge Finanziaria e viene inserita all'interno del Codice del consumo.

### Che cosa prevede

Il contenuto della norma è simile a quanto già proposto in alcuni dei progetti precedenti. La novità più rilevante rispetto ai testi già all'analisi della commissione Giustizia è la previsione di un

La procedura di risarcimento collettivo è stata approvata dal Senato. Le associazioni dei consumatori (ma anche altri soggetti) avranno il diritto di farsi promotori di cause a nome di vaste platee di utenti

### L'iter

#### Una strada ancora lunga

La Finanziaria dovrà passare ancora al vaglio della Camera e si prevedono già le prime modifiche alla norma sulla class



action. Il ministro Pierluigi Bersani ha affermato, ad esempio, che la norma «può essere perfezionata sia attraverso un esame

in un apposito regolamento di chi abbia diritto ad attivare la procedura e di quando ne abbia diritto, sia prevedendo un filtro giurisdizionale in Camera di consiglio, vale a dire a porte chiuse, per verificare la titolarità di chi promuove la procedura e il fatto che la procedura stessa non abbia presupposti palesemente infondati e temerari».

allargamento della "platea" dei soggetti legittimati: oltre alle associazioni di consumatori riconosciute dal Cncu si aggiungeranno in un secondo tempo altri enti portatori di interessi collettivi individuati dal ministero della Giustizia e dal ministero dello Sviluppo economico che emaneranno un provvedimento che passerà, a sua volta, al vaglio delle commissioni competenti delle Camere.

Le associazioni che ne avranno diritto, dunque, potranno chiedere il risarcimento dei danni e la restituzione delle somme in caso di atti illeciti commessi nell'ambito di rapporti giuridici relativi a contratti cosiddetti per adesione, di cui all'articolo 1342 del Codice civile, che all'utente non è dato contrattare e modificare, di atti illeciti extracontrattuali, di pratiche commerciali illecite o di comportamenti anticoncorrenziali.

Il procedimento per la nuova azione collettiva è stato strutturato in due fasi: nella prima, l'associazione porta in giudizio l'impresa in una causa collettiva, nella seconda fase il singolo, utilizzando la sentenza collettiva, dovrà farsi liquidare il danno specifico.

Nella prima fase dell'azione, affidata ad enti esponenziali (associazioni di consumatori o altri enti legittimati), quindi, il tribunale decide sulla fondatezza o meno della questione "collettiva", condannando, in caso di fondatezza delle pretese, l'azienda. Questo significa che la sentenza non decide su uno specifico caso e non consente l'immediata azione da parte del singolo consumatore ma con-

tiene i criteri di base per calcolare l'importo da liquidare in favore dei singoli consumatori o utenti. La sentenza collettiva deve essere pubblicata a spese del convenuto per fare in modo che venga a conoscenza del maggior numero di soggetti possibili interessati all'azione.

### Fase due

Una volta ottenuta la condanna, si apre la seconda fase durante la quale il singolo ha due possibilità per vedersi riconosciuto il proprio diritto. Il comma 7 del nuovo art. 140 bis del Codice del consumo prevede che il giudice, per la determinazione degli importi da liquidare ai singoli consumatori o utenti, dovrà costituire una apposita Camera di conciliazione, composta in modo paritario dai difensori dei proponenti l'azione di gruppo e del convenuto, e nomina un conciliatore. A tale Camera di conciliazione tutti i cittadini interessati possono ricorrere singolarmente o tramite delega alle associazioni. In caso di inutile esperimento della fase conciliativa, il singolo potrà comunque adire il tribunale per ottenere il risarcimento del danno.

Per quanto attiene al delicato problema delle spese legali, il testo prevede che nel caso in cui sia riconosciuto il torto, anche parziale, del soggetto chiamato a rispondere di irregolarità, questi è condannato al pagamento delle spese legali. In ogni caso, il compenso dei difensori del promotore dell'azione collettiva non può superare il 10% del valore della controversia.

## editoriale

Class action, ha vinto il mercato

segue dalla prima

Ma anche uno stimolo per le aziende ad operare nell'offerta di beni e servizi senza clausole vessatorie, senza pubblicità ingannevoli e all'insegna della qualità e della trasparenza.

Nello specifico l'emendamento passato con la Finanziaria al Senato legittima le associazioni del Cncu ed eventuali altre associazioni di consumatori, investitori ed altri soggetti portatori di interessi collettivi, da individuare con decreto del ministro della Giustizia, a proporre l'azione collettiva risarcitoria a tutela dei cittadini.

I soggetti legittimati potranno chiedere la condanna della società imputata al risarcimento dei danni e alla restituzione delle somme dovute direttamente ai singoli interessati (tra cui gli investitori ma con criteri ancora da definire).

La procedura prevede che l'azione collettiva porta-

ta avanti in Tribunale dall'associazione possa concludersi con una condanna o con una transazione; dopo la sentenza o la transazione, il giudice istituisce un'apposita Camera di conciliazione, composta in modo paritario dai difensori dei proponenti l'azione di gruppo e del convenuto, e nomina un conciliatore per la determinazione degli importi da liquidare ai singoli consumatori o utenti. Se la conciliazione ha esito negativo, il singolo deve fare causa per accertare se il suo caso rientri tra quelli della causa collettiva.

Dal punto di vista dei consumatori la class action costituisce quindi un importante passo avanti nella direzione dell'innalzamento della tutela e delle garanzie e, attraverso la maggiore fiducia nel mercato che ne deriva, ne beneficia tutto il sistema economico.

Per questo sono fuori luogo le affermazioni del presidente di Confindustria, Luca Cordero di Montezemolo per delegittimare la class action, affermazioni tra l'altro in contraddizione con le politiche più riformiste appoggiate da Confindustria, associazione di imprese serie e credibili. Quella di Montezemolo è la voce delle imprese vetuste che non accettano un confronto con il mercato, è la voce di chi sembra difendere senza ragione coloro che praticano illegalità e truffe a danno di cittadini-consumatori e delle imprese più corrette.

Senza dubbio l'attuale testo non è un testo perfetto ma piuttosto perfezionabile. Quindi ben vengano eventuali modifiche che potranno sempre essere effettuate in un momento successivo e in sede di regolamenti ministeriali. L'esigenza, ora, è che finalmente la class action venga approvata definitivamente anche dalla Camera.

Lorenzo Miozzi





Imagoeconomica

## SOS MUTUI

# Famiglie ammalate di indebitamento

Arriva a 353 miliardi la quota di denaro prestato dalle banche alle famiglie. Una cifra record, cui si accompagna l'impennata dei tassi. Così dai tribunali arrivano i primi segnali di allarme: i pignoramenti aumentano

di Piero Pacchioli

Le famiglie si indebitano sempre di più e risparmiano sempre meno. Secondo l'indagine *Gli Italiani e il risparmio*, presentata dall'Acri e realizzata in collaborazione con Ipsos, gli italiani che riescono a risparmiare sono il 4% in meno rispetto al 2006 mentre aumenta il numero di quelli che esauriscono tutte le riserve di reddito entro l'anno (il 39% degli italiani). Del 38% delle famiglie italiane in difficoltà, 15 su cento sono «in crisi moderata di risparmio» mentre 23 sono «in crisi grave» (hanno fatto ricorso a risparmi accumulati e a debiti).

I dati Abi - Assofin presentati durante il convegno *Credito alle famiglie 2007* confermano: aumenta il ricorso al credito al consumo e al credito fondiario, anche per lavoratori a tempo, immigrati e pensionati. In sintesi: i finanziamenti bancari alle famiglie italiane hanno superato i 353 miliardi a giugno 2007. Il 9% in più rispetto allo stesso periodo 2006.

Ma chi è l'indebitato tipo? Giovane, laureato, più ricco rispetto alla media e che ha familiarità con i prodotti finanziari. «Nel dettaglio, il credito al consumo ha registrato un incremento del 17,5% (pari a 93,8 miliardi), e il credito fondiario residenziale il 10,8% (289,8 miliardi)». Così il direttore generale dell'Abi, **Giuseppe Zadra** che nel corso del convegno ha evidenziato «la necessità di impegnarsi per indirizzare le iniziative di regolamentazione in corso con istituzioni e associazioni dei consumatori verso un quadro di maggiore tranquillità per le famiglie e ulteriore semplificazione dei rapporti tra banche e clienti».

Anche il governatore della Banca d'Italia, Mario Draghi ha sottolineato la necessità di una maggiore trasparenza e chiarezza da parte degli istituti bancari e sottolineato «i primi segnali» di un allarme sul fronte delle sofferenze sui prestiti per acquisto di abitazioni, ancora bassa ma che inizia a mostrare segnali di deterioramento».

Sia per le famiglie che per le imprese, secondo Bankitalia si andrebbe dunque incontro a rischi specifici: «Il rialzo dei tassi interbancari si rifletterà in un aumento del costo dei prestiti a tasso variabile, che rappresentano tre quarti del totale dei prestiti a medio e a lungo termine. Per le famiglie che hanno un finanziamento indicizzato al tasso Euribor

a tre o sei mesi, un rialzo permanente di 50 punti base comporterebbe in media un aggravio del servizio del debito dell'ordine dello 0,6% del reddito disponibile; l'incidenza sarebbe maggiore per le famiglie meno abbienti».

Segnali di difficoltà rilevati anche da un'indagine delle associazioni dei consumatori, secondo cui aumentano mediamente del 20% e in maniera trasversale su tutto il territorio nazionale i pignoramenti e le esecuzioni immobiliari legati all'insostenibilità del mutuo. In testa alla lista nera, Milano dove nel corso del 2006 ci sono stati 1.883 procedimenti di pignoramento ed esecuzioni immobiliari, con una previsione d'aumento per il 2007 del 22%. Roma ne conta 1.510 (con previsione d'aumento del 21%) e Torino 1.403 (24% il prossimo anno). «La causa principale», spiegano le associazioni, «è da ricercare nell'abuso di utilizzo dei tassi variabili, che si dimostrano nel giro di pochi anni molto onerosi, con aggravamenti mensili sti-

## Lo strumento

## Dialogo allo sportello? Sì grazie

«Le banche devono continuare a migliorare l'informazione fornita alla clientela. Trasparenza delle condizioni, concorrenza fra banche, attenzione per la clientela, consapevolezza di quest'ultima contribuiscono alla riduzione dei costi; possono e devono stimolare ulteriori progressi». L'invito di Mario Draghi, governatore della Banca d'Italia comincia a dare qualche frutto: *Progetto Dialogo*, per esempio, una collaborazione tra associazioni dei consumatori e il gruppo bancario Capitalia, ha lo scopo di fornire un servizio di informazione e di orientamento al consumatore tramite un desk presente nelle maggiori filiali Capitalia. All'interno di alcune filiali del gruppo, le associazioni dei consumatori lavoreranno in piena autonomia per offrire servizi di natura informativa e di orientamento per i consumatori utilizzando un sistema web collegato a risorse istituzionali e di settore e un database per le ricerche su temi specifici.

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

mati per le famiglie che oscillano dai 150 ai 250 euro per un mutuo dai 100mila ai 200mila euro».

Mentre il ministro per la Solidarietà sociale, Paolo Ferrero ha proposto di istituire un fondo di solidarietà per chi è in difficoltà nel pagamento del mutuo, le associazioni chiedono alle banche di offrire ai propri clienti, in difficoltà nei

pagamenti, la possibilità di prevedere termini posticipati per far fronte alle scadenze delle rate o idonei piani di ammortamento e mettendo in guardia soprattutto dalla trappola dei cosiddetti «tassi civetta» ossia tassi d'ingresso, nei mutui rinegoziabili, in un primo momento allettanti ma che, alla scadenza, si rivelano decisamente più onerosi.

## INTERVISTA

## Attenti, gli strozzini sono alla porta

«**S**tiamo attenti a non fare un favore agli usurari». Don Alberto D'Urso, segretario della Consulta nazionale antiusura (un'associazione volontaria di fondazioni e organizzazioni) e presidente della Fondazione antiusura San Nicola e Santi Medici di Bari, lancia l'allarme sul caro-mutui. C'è il rischio che l'aumento delle rate per l'acquisto della casa spinga nelle mani degli strozzini.

**Consumers' magazine:** Don Alberto, la Consulta è un osservatorio privilegiato per misurare anche le «sofferenze» dei clienti delle banche. Quali segnali avete raccolto negli ultimi mesi?

**Alberto D'Urso:** Preoccupanti. Registriamo un incremento delle richieste di aiuto da parte di famiglie che ormai non riescono più a tenere il passo con i continui balzi in avanti dei tassi variabili. Cresce, soprattutto, il nume-

ro dei pignoramenti e delle esecuzioni. Presso il Tribunale di Bari, al 23 ottobre risultano iscritti 775 nuovi pignoramenti immobiliari a fronte dei 619 alla stessa data dell'anno scorso: un incremento del 25%.  
**CM:** Alle fondazioni antiusura si sono rivolte persone che sono finite nelle mani degli strozzini per via dei mutui immobiliari?  
**D'Urso:** Da noi non si rivolge solo chi è vittima degli usurari ma anche chi teme di finire nelle loro mani. Nel caso dell'abitazione questo non è affatto improbabile. Sappiamo tutti che la criminalità si spinge anche nei tribunali: acquista i beni messi all'asta e poi cerca di rivenderli agli ex proprietari a prezzi maggiorati, se non raddoppiati. Chi s'è visto espropriare la casa, pur di restarci dentro, talvolta accetta. Pensa che magari potrà pagare il debito. Il pun-

to è che chi è nel bisogno non è nella condizione di ragionare; tanto più quando si trova di fronte a persone, gli usurari, che all'inizio si presentano col volto dell'amico. Un amico che vuole solo aiutarti.

**CM:** Che cosa chiedete alle banche e alle istituzioni?

**D'Urso:** Alle banche di rinegoziare i mutui concessi a tasso variabile con altri a tasso fisso oppure di rimodularli con tassi più contenuti e senza maggiori oneri per la clientela. Le banche sembrano aver dimenticato la finalità per cui sono nate: aiutare chi ha bisogno. Non possono pensare al profitto contro l'uomo. Il profitto deve essere in funzione della persona. Ai governanti nazionali, regionali e locali chiediamo invece di intervenire con forme di sostegno alle famiglie. Penso alla creazione di appositi fondi.

Francesco Dente



È arrivata all'undicesima edizione la Carta dei Diritti del Turista, la guida ai principali diritti e doveri di chi viaggia, compilata dal Movimento Consumatori. Uno strumento che affronta in forma divulgativa le tematiche giuridiche e contrattuali più frequenti. Natale e Capodanno sono alle porte, tempo di vacanze: ecco un po' di consigli per arrivare alle vacanze preparati, tratti dalla Carta dei diritti.

### Agenzia e tour operator

I cosiddetti "pacchetti turistici" sono formule di vacanza tutto compreso, organizzate dai "tour operator" e posti in vendita al pubblico, per lo più tramite le agenzie di viaggio. L'agenzia è responsabile solo come mandatario, cioè solo per il corretto adempimento delle formalità di vendita, prenotazione e informazione. Per ogni problema relativo alla qualità dei servizi, responsabile è l'organizzatore della vacanza (tour operator), il cui nome compare sui cataloghi. Il tour operator è responsabile anche per tutti gli inadempimenti e danni causati dai fornitori da lui scelti (albergatori, compagnie aeree, guide, ecc.), nei confronti dei quali sarà lui a doversi rivalere dopo avere risarcito il turista.

### Revisione del prezzo

L'aumento non può in nessun caso intervenire negli ultimi 20 giorni prima della partenza, non può essere superiore al 10% del prezzo originario e deve essere giustificato da variazioni del costo del trasporto, del carburante, del tasso di cambio applicato o di diritti e tasse. Se l'aumento supera il 10%, il consumatore ha diritto di recedere dal contratto

## FERIE ALLE PORTE

# Vacanze d'inverno, vademecum contro le trappole

Disguidi e ritardi. Prezzi e clausole contrattuali. Danni e aumenti. Torna, in versione aggiornata, la *Carta dei Diritti del Turista*. Una guida ragionata per scoprire tutti i segreti più o meno nascosti dei "pacchetti tutto compreso"

senza penali e con la restituzione di tutte le somme già versate.

### Modifiche delle condizioni

Se, prima della partenza, l'organizzatore o l'agenzia comunicano la modifica di uno o più servizi compresi nel pacchetto, con eventuale variazione di prezzo, il consumatore può scegliere tra: accettare la modifica; recedere dal contratto (con restituzione delle somme già corrisposte); accettare l'offerta di un pacchetto alternativo, che può essere equivalente, superiore (senza maggiorazione di prezzo) o inferiore (con rimborso della differenza). La scelta deve essere comunicata entro due giorni lavorativi dal momento in cui si è ricevuta la comunicazione.

### Disdetta prima della partenza

Il tour operator può annullare il viaggio, entro il termine indicato nel contratto e

con restituzione delle somme ricevute, se non raggiunge il numero minimo di partecipanti preventivamente indicato nel contratto. Se il consumatore si trova nell'impossibilità di usufruire del pacchetto turistico acquistato, non può recedere, ma può cedere il contratto ad un'altra persona. In questo caso, deve comunicarlo per iscritto entro 4 giorni lavorativi prima della partenza, indicando le generalità del sostituto. Inoltre, rimane obbligato per il saldo, unitamente al nuovo acquirente.

### Ritardi nelle partenze

Alcuni tour operator prevedono clausole secondo cui «l'orario di partenza è puramente indicativo», con conseguente esclusione di responsabilità a loro carico. È da ritenere che tali clausole siano illegittime. Infatti, nei viaggi organizzati «la data, l'ora e il luogo della partenza e del ritorno» sono elementi essenziali del contratto.

### Turisti abbandonati

Le cronache riportano casi di turisti abbandonati a se stessi. In questo caso, la causa è una sola: il tour operator non ha pagato i servizi ai suoi fornitori locali (albergatore, compagnia aerea) con la conseguenza che costoro interrompono la fornitura del servizio ai clienti. Un rimedio è rappresentato dal Fondo nazionale di garanzia che, in caso di insolvenza o di fallimento del venditore o dell'organizzatore, consente il rimborso del prezzo versato ed il rimpatrio, oltre al risarcimento dell'ulteriore danno (che deve essere richiesto entro 3 mesi dal rientro).

### Disagi in loco

Giunti a destinazione, gli inconvenienti più frequenti riguardano le condizioni igieniche della struttura ricettiva o la classificazione alberghiera non corrispondente; cantieri aperti all'interno del villaggio; la spiaggia illustrata nel catalogo che risulta non disponibile perché privata; intossicazioni alimentari.

In tutti questi casi occorre ricordare che, oltre a quanto espressamente sottoscritto nel contratto, anche tutte le descrizioni e le illustrazioni contenute nel catalogo sono vincolanti per l'organizzatore, che deve rispondere di ogni inadempimento e di ogni danno che ne consegue.

### Il danno da vacanza rovinata

Il pacchetto turistico ha in sé un valore aggiunto rispetto alla semplice somma dei servizi che lo compongono. Se la qualità della vacanza viene pregiudicata dalla mancanza o inadeguatezza di alcuni servizi, il turista avrà diritto non solo al rimborso dei servizi mancanti, ma anche al risarcimento del danno derivante dalla frustrazione di quell'aspettativa che era parte integrante del pacchetto (e che costituiva quel valore aggiunto che il tour operator aveva pubblicizzato).

Recentemente la Corte di Giustizia delle Comunità europee (con sentenza 12/3/2002 c-168/00) ha stabilito che tra i danni risarcibili a favore del turista, nel caso di pacchetti turistici, vi siano anche i danni morali da vacanza rovinata. La giurisprudenza italiana si è adeguata a quel principio con numerose sentenze.

L'intero documento è scaricabile su [www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it)

## ACQUISTI ONLINE

# Su Internet l'agenzia è virtuale. E le garanzie?

L'acquisto tramite Internet di un servizio turistico, e in particolare di un viaggio "tutto compreso", è un fenomeno in espansione. Si tratta di un fenomeno accompagnato da una molteplicità di tutele normative, ma anche da qualche rischio aggiuntivo rispetto all'acquisto "tradizionale" tramite agenzia.

L'obbligo di rilasciare al consumatore una copia del contratto stipulato è adempiuto con la possibilità di scaricare e stampare le condizioni generali di contratto nella forma integrale (cosa che è sempre consigliabile fare, prima di conclu-

Verificare i dati del soggetto proponente. Scaricare una copia del contratto. Avvalersi, se necessario, del diritto di recesso. Ecco come affrontare la nuova frontiera dei viaggi organizzati

dere il contratto, in modo da verificarne con calma tutte le condizioni).

In secondo luogo, prima di concludere la transazione e prima di effettuare pagamenti "on line", è bene verificare preliminarmente chi sia il soggetto da cui stiamo per acquistare il servizio. Può infatti essere semplicemente un tour operator o un'agenzia che opera anche sul web, ma potrebbe trattarsi di agenzie improvvisate, che operano solo tramite internet, magari senza alcuna autorizzazione amministrativa e senza alcuna garanzia verso i clienti o, peggio ancora, puri e semplici

truffatori. È quindi utile controllare che la pagina web ci indichi chiaramente una sede fisica del venditore, gli estremi della sua autorizzazione amministrativa, l'eventuale affiliazione ad una associazione di categoria.

Oltre agli articoli da 82 a 100 del Codice del consumo (dlgs 206/2005) a chi acquista pacchetti turistici "on line" saranno applicabili anche le norme su contratti conclusi a distanza (articoli da 50 a 61 Codice del consumo). Inoltre, vi è la possibilità di esercitare un "diritto di recesso", cioè la possibilità di liberarsi dal contrat-

to sulla base di un semplice ripensamento, a prescindere dal motivo. Il termine è di 10 giorni lavorativi dal momento della conclusione del contratto, e il diritto di recesso va esercitato con lettera raccomandata a.r. sottoscritta dalla stessa persona che ha concluso il contratto e inviata all'indirizzo del venditore. Il termine diventa di 90 giorni (sempre decorrenti dalla conclusione del contratto) nel caso in cui il venditore non abbia soddisfatto gli obblighi di informazione relativi al diritto di recesso e nel caso in cui l'informazione sia stata incompleta o errata.



## Leggere per crescere

## Parole in corsia, piccole pillole di felicità

Non è difficile intuire che intrattenere dei bambini ricoverati in ospedale leggendo loro favole e storie è non solo dilettevole, ma anche utile a migliorare le loro condizioni di salute. Numerose ricerche hanno infatti dimostrato che la lettura ad alta voce può avere un effetto positivo sui processi di guarigione dei piccoli. Lo sanno bene quanti vi si dedicano, per lo più volontari impegnati a rendere meno deprimente il soggiorno di oltre un milione e mezzo di bambini che ogni anno vengono accolti negli ospedali di tutta Italia. Persone



animate da buona volontà; ma la sola buona volontà è sufficiente a svolgere bene un'attività come quella di narrare e leggere ad alta voce? No, non è sufficiente. I narratori e i lettori non solo devono

essere minimamente addestrati, ma soprattutto è necessario che la loro azione venga inserita in un programma strutturato e valutabile. È quanto è stato fatto in Puglia ad opera dell'Ares - Agenzia regionale sanitaria e di GlaxoSmithKline, promotrice di *Leggere per Crescere*. Nell'ambito del Programma OS, *pedaliamo i diritti dei bambini in movimento* finalizzato all'umanizzazione dei servizi ospedalieri, l'Ares ha inserito il progetto *Leggere per Crescere*. I metodi e i risultati? Tutto in cifre che non hanno bisogno di commento. Durata dell'esperienza:

6 mesi (marzo-ottobre 2007). Associazioni di volontariato partecipanti: 30, attive in 22 sedi di ricovero di bambini. Volontari formati: 325. Volontari che hanno effettivamente sviluppato il progetto in corsia: 184 per complessive 363 giornate di prestazione. Adulti sensibilizzati sull'importanza della narrazione e della lettura ad alta voce con i bambini: genitori 690, operatori sanitari 121. Bambini intrattenuti: 765, di questi 360 in età prescolare. Ma il risultato fondamentale è racchiuso, come un piccolo dono prezioso, in un dato finale: il 76%

dei bambini intrattenuti ha dichiarato di essere stato felice di aver ascoltato. Ed essere felici, sia pure soltanto per un po', per quel che dura una storia o una favola, non è poco, in un letto d'ospedale. *Leggere per Crescere*, lo ricordiamo, è un progetto finalizzato a motivare le famiglie a raccontare e a leggere ad alta voce ai bambini dai 6 mesi ai 5 anni; sensibilizzare le istituzioni competenti affinché condividano e sostengano i principi che sono alla base del progetto; formare gli operatori.

[www.leggerepercrescere.it](http://www.leggerepercrescere.it)  
[salutesocieta@gsk.com](mailto:salutesocieta@gsk.com)

## + i consigli



## Regole per la scelta

Alcune semplici regole da osservare nella scelta e nell'acquisto dei giocattoli suggerite dall'Isig, l'Istituto italiano per la sicurezza dei giocattoli:

- sull'oggetto devono essere impressi il marchio CE e il marchio e l'indirizzo della società produttrice;
  - la confezione deve recare l'indicazione dell'età consigliata con un elenco dei rischi eventualmente connessi all'uso non corretto;
  - il prezzo è spesso rivelatore: se un giocattolo costa troppo poco (rispetto, per esempio, ad altri prodotti simili) vuol dire che probabilmente è di scarsa qualità;
  - rivolgersi solo a rivenditori di fiducia o a canali di distribuzione conosciuti, cosicché in caso di problemi sia facile chiedere la sostituzione del prodotto;
  - attenzione ai giochi chimici, che devono sempre recare le indicazioni per l'uso corretto;
  - per i giochi ad alimentazione elettrica, verificare l'esistenza del marchio IMQ, che ne certifica la sicurezza;
  - nel caso di giocattoli funzionali, che somigliano a elettrodomestici o ad altri apparecchi casalinghi, accertare la presenza dell'avviso di impiego solo sotto supervisione adulta.
- La direttiva comunitaria sulla sicurezza dei giocattoli (88/378/CEE), recepita dal decreto legislativo nazionale (dlgs 313 del 27 settembre 1991), fissa i principi di riferimento che devono essere rispettati per garantire un elevato livello di protezione della salute e della incolumità fisica degli utilizzatori.

Info: [www.giocattoliscuri.com](http://www.giocattoliscuri.com)

## NON SOLO MATTEL

## Quando (e perché) il gioco diventa pericoloso

di Daniela Verlicchi

Non solo Mattel. Il fenomeno dei giocattoli pericolosi va ben oltre le 30mila Barbie e automobiline Power Wheels ritirate dalla multinazionale americana. Soltanto tra agosto e settembre 2007 la Guardia di Finanza ha sequestrato un milione e 153mila giocattoli.

Una bella cifra, se si considera che in quel periodo molte attività commerciali sono chiuse e che il totale dei giocattoli sequestrati dal primo gennaio è stato di 5.394.783.

La Mattel, che ad agosto ha annunciato il ritiro dal mercato di alcuni dei suoi prodotti contenenti magneti pericolosi e vernici tossiche, è solo parte del problema. Anche perché «l'azienda sta collaborando attivamente al ritiro dal mercato dei suoi giocattoli», spiega il tenente colonnello **Roberto Todini**, del nucleo Tutela dei mercati della Guardia di Finanza, la struttura che si occupa della protezione del marchio e, in collaborazione con il ministero dello Sviluppo economico, della sicurezza dei prodotti messi in vendita.

In questo caso non si è trattato di un problema di contraffazione, ma di «giocattoli originali difettosi e quindi pericolosi», spiega Todini. «La sicurezza costa: rispettare tutte le normative fiscali, previdenziali ed europee per la commercializzazione di un prodotto implica un notevole investimento finanziario».

I rischi arrivano soprattutto dall'estero e nascono dove minore è il costo di produzione e quindi maggiore è la probabilità di trovare manodopera a basso prezzo. «Quando le aziende de-

localizzano con scarsi controlli. Ma soprattutto una valanga di prodotti contraffatti, immessi sul mercato illegalmente. Un rischio costante per i nostri bambini. Ma la Guardia di Finanza vigila...

localizzano», spiega Todini, «dovrebbero curare la catena di controllo garantita dagli ispettori e non sempre ci riescono».

Mancanza di controlli nella delocalizzazione delle grandi aziende a cui si aggiunge, poi, tutto il mercato sotterraneo della merce contraffatta, anch'essa di provenienza in gran parte estera. Un mercato che, secondo alcune stime, varrebbe il 12% di quello regolare.

## Veramente falsi

Giocattoli prodotti senza alcun requisito di sicurezza, immessi sul mercato con marchi contraffatti e, in molti casi, con un finto marchio CE (quello che garantisce il consumatore che il prodotto sia conforme alle normative europee). Non più tardi di due mesi fa, solo per fare un esempio, sono stati oltre 2 milioni i prodotti cinesi sequestrati dai militari della Compagnia della Guardia di Finanza di Prato, che hanno scoperto a Livorno un enorme

deposito dal quale la merce, tutta con l'imitazione del marchio di conformità CE, veniva distribuita sul territorio nazionale.

La maggior parte dei sequestri di giocattoli contraffatti avviene nei principali porti di collegamento con l'estero: Napoli, Gioia Tauro e Genova sugli altri.

## Trappole per piccini

L'insidia si può nascondere ovunque, spiega Todini: nei circuiti elettrici interni, in qualsiasi tipo di liquido o colla e persino negli occhietti appuntiti di un pelouche.

«Negli ultimi mesi le regioni più interessate dai sequestri sono state la Campania, il Lazio e la Toscana». Poi, racconta il tenente colonnello, «ci sono casi isolati come quello del camion che ad ottobre circolava tranquillamente per Roma con prodotti appena arrivati dall'Estremo Oriente e mai sdoganati. Li abbiamo intercettati su segnalazione della polizia che aveva effettuato un controllo dopo che il camion era stato coinvolto in un incidente. E, dopo alcune indagini svolte in collaborazione con il ministero dello Sviluppo economico, abbiamo sequestrato 490mila giocattoli irregolari».

Essenziale, spiega, è l'accortezza del consumatore al momento dell'acquisto: «Occorre prima di tutto comprare i giocattoli soltanto nei canali di vendita ufficiali, controllare che abbiamo il marchio CE e prediligere, nonostante tutto, il giocattolo più costoso, che ha qualche garanzia di sicurezza in più. In caso di dubbio poi, basta telefonare al 117».

## Parliamone di Gustavo Ghidini\*

# Class action, cinque mosse per renderla più efficiente

**È** assolutamente giusto proporsi di apprestare forme semplici e non costose di tutela risarcitoria alle vittime di «illeciti di massa». L'obiettivo trova conforto in molteplici esperienze estere, alle più avanzate delle quali sarebbe stato opportuno ispirarsi. Ora c'è ancora il tempo, nel prossimo passaggio parlamentare, per alcuni necessari interventi correttivi. Ne propongo, a titolo puramente personale, alcuni che ritengo più rilevanti.



- 1. Introdurre una valutazione preventiva di fondatezza dell'azione**, a cura dello stesso giudice avanti al quale la causa è promossa. Ciò, sottolineo, non solo per scoraggiare iniziative avventate e strumentali, ma proprio a diretta tutela dei consumatori che dalla promozione di cause "sballate" avrebbero tutto da temere sia per la probabilità di insuccesso, sia per il rischio di dover restituire il risarcimento ottenuto in primo grado se la sentenza venisse poi riformata in Appello.
- 2. Non prevederei una fase di conciliazione dopo la sentenza di primo grado**, per determinare il "quanto" del risarcimento. La conciliazione va esperita, come d'ordinario, prima di dar corso alla causa (con i suoi tempi "italiani"! ). Ma poi quel "quanto" può benissimo essere stabilito, in corso di causa, da un consulente tecnico del giudice.
- 3. Perché far regolare tutte le cause collettive da una medesima procedura?** Meglio distinguere fra "piccole liti" e maxi-processi (tipo Cirio, Parmalat etc.). E, per le prime, facendo ampio ricorso a meccanismi di conciliazione.
- 4. La normativa attuale si applica alle associazioni di privati consumatori.** Ma se centomila commercialisti fossero "vittime" di un software gravemente errato per la compilazione delle dichiarazioni dei redditi, perché non ammetterli all'eguale tutela se non dopo (scampa cavallo!) un apposito «decreto del ministro della Giustizia, di concerto con il ministro dello Sviluppo economico, sentite le competenti Commissioni parlamentari»? Attenzione a non ledere il principio (art. 3 della Costituzione) dell'eguaglianza dei cittadini di fronte alla legge.
- 5. Un tetto massimo fisso del 10% del valore della controversia per il compenso ai difensori** è in contrasto:

- a) con il buon senso: 10% di un maxicontenzioso può corrispondere a cifre spropositate. Meglio, semmai, proporzionare la percentuale a scaglioni di somme risarcite;
- b) con la logica della liberalizzazione (giusta) delle tariffe e dell'abolizione (opinabile) del cosiddetto patto di quota lite.

## IL DIBATTITO

# Farmaci al supermercato, la battaglia della "fascia C"

**H**a origini lontane il braccio di ferro tra farmacisti e istituzioni, culminato nella recente minaccia di sciopero, poi fortunatamente rientrata, da parte dei primi.

«Tutto nasce nel 2005, al culmine di una serie di polemiche sui prezzi dei farmaci innescata sin dal 2003 proprio dal Movimento Consumatori», racconta **Rossella Miracapillo**, responsabile dell'Osservatorio farmaci del Movimento Consumatori. «Dimostrammo all'epoca come i farmaci in Italia avessero i prezzi in assoluto più alti che nel resto d'Europa. La ragione? La possibilità, ottenuta alcuni anni prima da Farmindustria, di gestire liberamente il prezzo dei farmaci in cambio di alcuni tagli sui farmaci a carico del Servizio sanitario nazionale. Ciò portò, nell'arco di pochi anni, alla lievitazione dei prezzi». È stato Pierluigi Bersani a intervenire, con il nuovo governo. Il primo intervento porta i farmaci da banco fuori dalle farmacie, con l'obbligo della presenza di un farmacista laureato. Così nell'arco di due anni si aprono in tutta Italia 1.664 esercizi di vicinato o parafarmacie, cui si aggiungono i 292 corner della grande distribuzione. «Gli sconti sui farmaci di automedicazione messi in atto in questi negozi specializzati», spiega Miracapillo, «obbligano la maggior parte delle farmacie ad applicare a loro volta degli sconti. Tutto questo sta costringendo anche le aziende a fare politiche di prezzo più accorte».

Dunque il processo di liberalizzazione del settore ha dato, di fatto, i suoi primi frutti».

Nei programmi di Bersani - e negli auspici di molte associazioni di consumatori - si sarebbe dovuto passare alla fase due: portare anche il farmaco di fascia C con obbligo di ricetta medica (quello non rimborsato dal Servizio sanitario nazionale) negli esercizi di vicinato e nei corner dei supermercati.

«È stato avviato un tavolo di concertazione tra il ministro della Sanità, Livia Turco, Federfarma, Fofi, Assofarm», racconta Miracapillo. «Questo ha portato alla produzione di un documento di riordino del settore, ma insieme alla sua presentazione i farmacisti hanno mi-

nacciato lo sciopero nazionale, il che avrebbe significato che i cittadini sarebbero stati costretti a pagare direttamente i farmaci per poi chiederne il rimborso successivamente alle Asl».

Lo sciopero, previsto per il 19 novembre e accolto dalle vibranti proteste delle associazioni dei consumatori, è stato poi revocato da Federfarma, dopo che il governo ha aperto un confronto per individuare soluzioni alternative all'articolo 2 del ddl Bersani-ter, che prevede appunto la liberalizzazione della vendita dei farmaci di fascia C. Federfarma, dal canto suo, ha fatto una serie di proposte, tra cui la rimodulazione flessibile degli orari di vendita degli esercizi, l'apertura di una farmacia ogni 3.800 abitanti (contro i 4mila della legge vigente, ndr) e la possibilità di aprire nuove farmacie nelle stazioni, nei grandi aeroporti e negli ipermercati. Proposte che, secondo l'associazione di categoria dei farmacisti, tengono conto «dell'obiettivo di aumentare la concorrenza, di creare nuove opportunità per i laureati che aspirano

ad una propria farmacia, di agevolare l'accesso al farmaco e ai servizi offerti dalle farmacie». Con l'abbassamento del numero dei cittadini per ogni farmacia, in tempi brevi aprirebbero circa 2mila rivendite autorizzate.

Vedremo come andrà a finire. Le posizioni, in ogni caso, restano lontane. Da un lato i farmacisti secondo i quali «la vendita di farmaci con obbligo di ricetta ne-

gli esercizi commerciali provocherebbe la demolizione del servizio farmaceutico», dall'altro le associazioni dei consumatori, che premono affinché il processo di liberalizzazioni intrapreso con le "lenzuolate" di Bersani vada avanti. Secondo i consumatori, maggiore concorrenza porterebbe a benefiche riduzioni dei prezzi anche per i farmaci di fascia C, come è accaduto per quelli di automedicazione. Non ci sarebbero, poi, rischi per la salute dei cittadini, visto che in tutti i nuovi punti vendita è obbligatoria la presenza di un farmacista laureato.

La partita resta aperta. Con il ministro della Sanità, Livia Turco che, però, ha già preso posizione, dicendosi contraria all'idea dei farmaci di fascia C nei supermercati. (S.R.)



## + Ricette e dintorni

### Finanziaria, addio prescrizione del solo principio attivo

**F**armaci di fascia C: alla fine, il Senato ha bocciato l'obbligo di prescrizione del solo principio attivo, al posto del medicinale, contenuto in un emendamento alla Finanziaria presentato dal senatore campano Roberto Manzione (Unione democratica). «L'intervento», aveva spiegato Manzione nel presentare il progetto, «serve a realizzare una prima disconnessione fra i medici e le grandi case farmaceutiche e, nel contempo, a realizzare considerevoli risparmi di spesa per l'utente». L'idea era che al medico spettasse solo la prescrizione del principio attivo utile alla terapia e che il farmacista indicasse al paziente i vari medicinali contenenti quel principio attivo e i costi relativi. Un'idea che aveva ottenuto anche il via libera del presidente dell'Antitrust, Antonio Catricalà («Il principio che viene affermato dalla norma è ottimo e deve essere salvaguardato»). Fieramente osteggiata dai medici, la norma è stata bocciata durante l'esame della Finanziaria. «Le lobby», commenta il senatore Manzione, «sono potenti e riescono ad arrivare in qualunque angolo del Senato. Anche nell'Unione. Con l'introduzione delle norme si poteva finalmente recidere lo strano rapporto tra medico e farmaco, che induce a scegliere il farmaco più costoso». «Per noi non sarebbe cambiato molto perché, per legge, abbiamo già l'obbligo di segnalare l'esistenza di un prodotto equivalente, a partire dalla ricetta di un farmaco di marca». È il commento di Annarosa Racca, presidente di Federfarma Lombardia, che aggiunge: «Si tratta di un lavoro che stiamo già facendo: sta aumentando anche in Italia il consumo di farmaci equivalenti». «Una "sostituzione" più facile per i malati cronici che, una volta provata la versione "non griffata", spesso tendono a preferirla», aggiunge la Racca.



# Consumers' notizie

## LIBERALIZZAZIONI

### Portabilità dei mutui: gratis o no? Riprendono le trattative tra consumatori e banche

È ripartito il negoziato fra Abi, Consiglio nazionale del notariato e rappresentanti dei consumatori sulla portabilità dei mutui, dopo la frattura registratasi nelle scorse settimane. Teoricamente è legge da più di otto mesi (la specifica "lenzuolata" è la l. 40 del 2007) ma la norma che prevede che un mutuatario può trasferire il suo debito ad un'altra banca che gli propone condizioni migliori, non è mai partita nella sua applicazione per la questione dei costi. La norma indica gli obiettivi di «semplificazione, rapidità e convenienza economica» che una procedura interbancaria deve perseguire allo scopo di «favorire una maggiore diffusione delle operazioni di portabilità dei mutui». Il che, per i rappresentanti dei consumatori, significa che la portabilità deve essere senza costi a carico del debitore.

«L'Abi però», sostiene il direttore generale **Giuseppe Zadra**, «non ha alcun potere di imporre l'azzeramento dei co-

sti». «La portabilità gratuita dei mutui», dichiara **Massimiliano Dona**, segretario generale dell'Unione nazionale consumatori, «è un dato inequivocabile e chiaro al cui riguardo è inammissibile che alcuni soggetti continuino a far finta di non capire, rimandando di fatto l'applicazione». Parere condiviso dalla commissione Finanze della Camera che nei giorni scorsi ha approvato all'unanimità una risoluzione che rende operativa la portabilità gratuita dei mutui.

La norma - lo ricordiamo - prevede che la nuova banca subentri nella garanzia ipotecaria già iscritta dal creditore originario. A seguito dell'atto di surrogazione ciò risulterà da un'annotazione a margine dell'ipoteca. Così, mentre in passato la sostituzione di mutuo implicava la cancellazione della vecchia ipoteca e l'iscrizione di una nuova, quest'operazione può essere ora condotta mediante un unico atto di surrogazione, con conseguente consistente risparmio sui costi notarili.

#### Contraffazione, il decalogo di imprese e associazioni

Un appello a governo e Parlamento perché vengano adottate misure efficaci nella lotta alla contraffazione. Arriva da associazioni degli imprenditori, dei commercianti e dei consumatori e dai sindacati dei lavoratori, riuniti attorno al Tavolo permanente anticontraffazione istituito presso l'Alto Commissario per la lotta alla contraffazione.

Il documento prevede: fattispecie penali dedicate alla contraffazione; strumenti investigativi usati contro il crimine organizzato; nuove norme per consentire la rapida distruzione delle merci contraffatte sequestrate; mantenimento ma diminuzione delle sanzioni ai consumatori che hanno utilizzato

consapevolmente beni contraffatti. testo e i firmatari su [www.aclg.gov.it](http://www.aclg.gov.it)

#### Acquedotto pugliese nel mirino dell'Antitrust

L'Antitrust ha avviato un'istruttoria, per possibile abuso di posizione dominante, nei confronti di Acquedotto Pugliese. Dovrà verificare se la società abbia violato la normativa a tutela della concorrenza, svolgendo in monopolio anche le opere di allaccio delle abitazioni alla rete idrica o fognaria, che non rientrerebbero fra le attività attribuite in esclusiva alla società dalla legge. Il territorio di competenza di Aqp è il più vasto d'Europa e corrisponde alla Puglia e ad alcuni comuni delle regioni limitrofe. [www.agcm.it](http://www.agcm.it)

#### Gli italiani a tavola: così cambiano le abitudini

Cambiano, ma non troppo, le abitudini alimentari degli italiani. Lo rivela una ricerca curata dal Censis su commissione dell'Accademia italiana della cucina: il 15% degli italiani dichiara di aver cambiato di recente il proprio stile alimentare (contro il 22% di media europea). Diminuisce il consumo giornaliero di pasta, aumenta quello di pesce, si registra un aumento dell'11,7% dell'abitudine di fare una prima colazione adeguata. Aumenta l'abitudine dei fuori pasto: il 40% degli italiani dichiara di fare abitualmente uno spuntino a metà mattina e/o a metà pomeriggio. [www.accademiaitalianacucina.it](http://www.accademiaitalianacucina.it)

## Dalle sezioni

### Roma, sportello nel Municipio XVII

Il Movimento Consumatori di Roma sarà a disposizione dei cittadini del Municipio XVII per fornire informazioni e consulenza attraverso uno sportello dedicato. Lo sportello intende promuovere la tutela dei diritti di consumatori ed utenti di servizi e/o di beni, nel rispetto e nell'applicazione della normativa statale ed europea.

[roma@movimentoconsumatori.it](mailto:roma@movimentoconsumatori.it)

### Puglia, al via l'Istituto per il consumo

Le associazioni regionali pugliesi hanno dato vita all'associazione di secondo livello denominata Istituto pugliese per il consumo. L'Ipc avrà come obiettivo quello di avviare e mantenere uno sportello di assistenza alle associazioni dei consumatori pugliesi, effettuare raccolta dati, screening e in generale di porre in essere le azioni per ottimizzare le attività delle associazioni. L'Istituto si occuperà inoltre di gestire i rapporti con la Regione. Alla presidenza dell'Ipc è stato nominato Antonio Pinto di Confconsumatori mentre vicepresidente è stata nominata Rossella Miracapillo del Movimento Consumatori.

[andria@movimentoconsumatori.it](mailto:andria@movimentoconsumatori.it)

### Veneto contro il sovraindebitamento

Salvaguardia del potere di acquisto delle famiglie. È questo l'obiettivo della campagna *Bilanciamoci*, di Movimento Consumatori Veneto, che punta all'educazione alla conoscenza del denaro, del risparmio e degli strumenti di pagamento, alla prevenzione contro il sovraindebitamento delle famiglie e a una corretta informazione sugli strumenti finanziari. Movimento Consumatori presenta nel corso del convegno *In braghe di tela*, a Mestre il 26 novembre una ricerca sulla situazione dell'indebitamento delle famiglie venete.

[veneto@movimentoconsumatori.it](mailto:veneto@movimentoconsumatori.it)

## tra le righe di Lorenzo Miozzi

### Manipolazioni, istruzioni per l'uso

#### BUONA O CATTIVA MAESTRA?

Anna Oliverio Ferraris, docente ordinario di Psicologia dello sviluppo all'università La Sapienza di Roma, affronta un tema che ci sta a cuore: i nostri figli. In un gradevole saggio ricco di dati e di riflessioni, l'autrice ci mostra quali effetti può avere la televisione sui bambini e cosa possono fare gli adulti per favorirne una crescita sana ed equilibrata.

Da un lato si riflette sugli aspetti positivi del mezzo televisivo, dall'altro si suggeriscono modalità per aiutare figli e alunni a capire il linguaggio delle immagini, a diventare spettatori selettivi e a gestire a proprio vantaggio questa forma di comunicazione. La soluzione sta nell'assumere un'attitudine critica di fronte al mezzo televisivo: poiché abitudini e condizionamenti si formano sin dall'infanzia, bisogna fornire ai bambini gli strumenti per valutare i messaggi che arrivano dalla tv e per scegliere quali programmi vedere. Per non chiedersi poi con sgomento chi sono gli adolescenti seduti sul divano di casa nostra.



Anna Oliverio Ferraris  
«TV per un figlio»  
Editori Laterza  
pp. 228 - 14 euro

#### LE PERIPEZIE DELLA SIGNORA O.

Tecniche di manipolazione messe quotidianamente in pratica dai professionisti svelate in questo libro con rigore scientifico e senso dell'umorismo e rese comprensibili a tutti. Autentico caso editoriale in Francia, il *Piccolo trattato di manipolazione a uso degli onesti* mette, infatti, i lettori in condizione di riconoscere, evitare o applicare le più raffinate tecniche di manipolazione di cui venditori, pubblicitari, politici e truffatori di vario genere si servono quotidianamente per perseguire i loro obiettivi. Scritto da due docenti di psicologia sociale, il testo è di facile lettura, scorrevole e arricchito di esempi. Numerosi e molto diversi tra loro i casi e i modelli esaminati nel libro - anche grazie al racconto delle peripezie della Signora O. nella fantomatica, quanto verosimile, terra di Dolmazia - dall'ambiente di lavoro a quello familiare, dalla politica all'educazione dei figli. A discrezione del lettore e della sua moralità l'applicazione a proprio vantaggio di quanto scritto.



Jean-Leon Beauvois - Robert-Vincent Joule  
«Piccolo trattato di manipolazione a uso degli onesti»  
Rizzoli Editore  
pp. 314 - 17 euro

# Consumers' iniziative



## PIÙ CONCORRENZA + DIRITTI

### Viaggiare senza intoppi E risparmiando

Nel pacchetto Bersani sono contenute nuove norme per liberalizzare il settore dei trasporti. I principali obiettivi di questi provvedimenti sono l'incremento della qualità dei servizi di trasporto, sia a livello nazionale sia a livello locale, e la maggiore trasparenza delle tariffe e dei prezzi.

Con le liberalizzazioni, la concorrenza entra finalmente in modo realistico nel mondo della vendita dei carburanti, fino ad oggi fortemente sospettati di essere un cartello oligopolistico. Grazie alle informazioni che l'automobilista riceverà prima e durante il viaggio, sarà possibile effettuare una scelta preventiva sulle stazioni di servizio presso cui effettuare il rifornimento ai migliori prezzi.

Gli stessi gestori dovranno tenere presente questo fatto ed attivare politiche dei prezzi dei carburanti finalmente dettate da logiche concorrenziali per convogliare le scelte degli automobilisti. Inoltre, il fatto di allineare uno accanto all'altro, sul medesimo tabellone, i prezzi proposti dalle varie compagnie petrolifere renderà molto più difficili accordi anticoncorrenziali.

Quanto alle informazioni su eventuali blocchi o rallentamenti o difficoltà di circolazione lungo le autostrade, esse potranno consentire agli utenti di scegliere tempestivamente strade alternative rispetto all'autostrada prima di aver oltrepassato il casello. Le informazioni dovranno essere date tramite tabelloni posti all'inizio e lungo la tratta stradale. Apposite convenzioni con le emittenti radio e con i gestori di telefonia mobile consentiranno all'automobilista di ricevere le

#### Nel dettaglio

#### I soggetti in campo

Assoutenti - Associazione nazionale e dei servizi pubblici [www.assoutenti.it](http://www.assoutenti.it)  
Cittadinanzattiva - onlus [www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it)  
Confconsumatori - Confederazione generale dei consumatori [www.confconsumatori.com](http://www.confconsumatori.com)  
Movimento Consumatori [www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it)  
Movimento Difesa del cittadino onlus [www.mdc.it](http://www.mdc.it)  
Unione nazionale consumatori [www.consumatori.it](http://www.consumatori.it)

stesse notizie via radio o con l'invio di sms.

La nuova legge dispone anche l'obbligo di pubblicizzare le tariffe aeree comprensive di tutte le voci (ad esempio, tasse aeroportuali, sovrapprezzo carburante, security surcharge, etc).

Con l'ingresso nel mercato delle compagnie low cost, negli ultimi tempi il consumatore era bombardato da una moltitudine di offerte commerciali di difficilissima comparabilità e talvolta anche giudicate ingannevoli dall'Antitrust. A chi non era saltata all'occhio la possibilità di raggiungere le capitali europee a cifre inferiori a 10

euro? Ora invece le compagnie aeree sono costrette a fare chiarezza e indicare analiticamente tutte le voci di costo dei voli.

I messaggi pubblicitari non dovranno più recare la sola indicazione del prezzo:

- al netto di spese, tasse e altri oneri;
- riferito a singole tratte di andata e ritorno;
- riferito ad un numero limitato di titoli di viaggio o periodi delimitati o a modalità di prenotazione, salvo che questi elementi non siano espressamente indicati nell'offerta.

A decorrere dal 30esimo giorno di entrata in vigore del decreto legge, le offerte non rispettose di questi divieti sono divenute sanzionabili in quanto considerate pubblicità ingannevole.

(A.C.)

[www.concorrenzaediritti.it](http://www.concorrenzaediritti.it)  
[info@concorrenzaediritti.it](mailto:info@concorrenzaediritti.it)  
numero verde 800.913514

## LA CAMPAGNA

### Donare un po' di tempo all'Aism Una mano tesa contro la sclerosi multipla

Movimento Consumatori, da sempre sensibile alle problematiche sociali e alla tutela della salute dei cittadini, appoggia la campagna dell'Aism *Diventa volontario*, un'iniziativa volta al coinvolgimento di persone che desiderano regalare qualche ora del loro tempo per un utilissimo scopo: il sostegno ai malati.

L'Aism - Associazione italiana sclerosi multipla nasce nel 1968, anno in cui si sono riuniti a Roma un gruppo di malati e i loro parenti, neurologi, e assistenti sociali ponendo le basi programmatiche e organizzative dell'associazione.

Aism rappresenta i diritti e le speranze delle persone con sclerosi multipla. In quarant'anni di attività, l'associazione è diventata una delle più importanti realtà non profit in Italia, e og-

gi è una onlus un'organizzazione non lucrativa di utilità sociale con il compito di fornire assistenza socio-sanitaria, diffondere una corretta informazione sulla sclerosi multipla, sensibilizzare l'opinione pubblica e promuovere la ricerca scientifica sulla malattia. Dal 1998 è affiancata dalla Fism - Fondazione italiana sclerosi multipla, anch'essa onlus, istituita per continuare a finanziare e promuovere la ricerca scientifica sulla malattia.

Aism organizza ogni anno due importanti appuntamenti di sensibilizzazione e di raccolta fondi estesi su tutto il territorio italiano, la *Gardenia dell'Aism*, dedicata alle donne con sclerosi multipla, e *Una Mela per la Vita*, per i giovani con sclerosi multipla. Questi eventi raggiungono decine di migliaia di persone in 3mila piazze italiane per

due fine settimana, rispettivamente nel mese di marzo e di ottobre.

Collaborano con Aism più di 10mila volontari, che aiutano l'associazione a portare in 3mila piazze d'Italia i fiori e i frutti della solidarietà e a raccogliere fondi indispensabili per la ricerca scientifica sulla sclerosi multipla. Regalando ad Aism poche ore del proprio tempo per due soli weekend all'anno, si può dare una mano ad allestire nel proprio comune un Punto Solidarietà durante gli eventi descritti sopra.

Per diventare volontario o anche solo per ricevere informazioni più dettagliate è sufficiente compilare il modulo on line che si trova sul sito internet dell'associazione.

Sonia Chilà  
[www.aism.it](http://www.aism.it)

## Come funziona

### Una risposta a ogni quesito

#### Gli strumenti

Il personale esperto delle associazioni sarà pronto a rispondere a tutti i quesiti dei consumatori non solo tramite il numero verde **800.913514**, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 13.30, ma anche tramite il sito web [www.concorrenzaediritti.it](http://www.concorrenzaediritti.it).

Nel portale sarà possibile anche trovare informazioni utili e ascoltare il notiziario radiofonico con approfondimenti sul tema delle liberalizzazioni. Saranno inoltre distribuiti ai cittadini e disponibili presso le sedi delle associazioni 10 guide pratiche e 10 vademecum con i consigli utili per ogni settore coinvolto nel processo di liberalizzazione.

Il 20 ottobre è stata organizzata in 103 piazze la Giornata nazionale delle liberalizzazioni. A Roma la Giornata è prevista per aprile 2008, insieme all'evento conclusivo del progetto. Nel frattempo, saranno organizzati sei convegni.

[www.tuttoconsumatori.it](http://www.tuttoconsumatori.it)  
[www.sviluppoeconomico.gov.it](http://www.sviluppoeconomico.gov.it)  
<http://cittadinoconsumatore.sviluppoeconomico.gov.it>

#### I temi

1. Concorrenza nel settore dei servizi professionali
2. Concorrenza nella distribuzione commerciale
3. Liberalizzazione delle attività di produzione di pane
4. Distribuzione di farmaci
5. Potenziamento del servizio di taxi
6. Passaggi di proprietà di beni mobili registrati
7. Clausole contrattuali in tema di responsabilità civile auto
8. Sistema informativo sui prezzi dei prodotti agro-alimentari
9. Condizioni contrattuali in materia bancaria e creditizia
10. Circolazione dei veicoli e mezzi di trasporto comunale e intercomunale.

#### Le collaborazioni

- Asstra - Associazione trasporti
- Fimmg - Federazione italiana medici di famiglia
- Federazione italiana panificatori
- Università degli studi di Perugia
- Mnlf - Movimento nazionale liberi farmacisti
- Agit - Avvocati giusconsumeristi italiani
- Arci
- Federdistribuzione



Supplemento al numero di Vita di questa settimana

Reg. Trib. di Milano n. 397 dell'8 luglio 1994

Direttore responsabile: Giuseppe Frangi

Direttore editoriale: Riccardo Bonacina

Inserito a cura di:

Angela Carta e Piero Pacchioli

Coordinamento redazionale: Silvano Rubino

Progetto grafico: Antonio Mola

Stampa: CSQ - Centro Stampa Quotidiani via dell'Industria, 52 - 25030 Erbusco (Bs)



# Consumers' insieme



## MOVIMENTO CONSUMATORI

### Insieme per una società responsabile

Il Movimento Consumatori è un'associazione autonoma ed indipendente senza fini di lucro, nata nel 1985 per iniziativa di un gruppo di cittadini e di esperti, sollecitato dall'esigenza di tutelare i diritti dei consumatori.

Tutti i cittadini sono soprattutto consumatori.  
Tutti i consumatori hanno diritti.

Il Movimento si propone di offrire ai cittadini migliori condizioni di consumo, cercando di influenzare le controparti istituzionali e private affinché forniscano servizi e prodotti adatti alle esigenze degli utenti.

Il Movimento Consumatori aiuta, segue e consiglia i propri soci con servizi di consulenza specializzati, li rappresenta presso organismi pubblici e privati, erogatori di servizi e fornitori di beni, e li sollecita a prendere coscienza dei propri diritti e delle proprie responsabilità.

#### I perché di una scelta

Elemento distintivo dell'associazione è l'attenzione nei confronti dei problemi pratici che il consumatore si trova a dover affrontare nella vita quotidiana.

Questa attenzione si traduce nell'attività delle circa cinquanta sedi locali MC, distribuite su tutto il territorio nazionale, che erogano sia un servizio di informazione e orientamento sui diritti dei cittadini consumatori, sia un servizio di consulenza e tutela legale ex-post, attività centrale della nostra associazione. Il Movimento Consumatori mette inoltre a disposizione dei cittadini una procedura di conciliazione (procedura di risoluzione stragiudiziale) per le seguenti realtà: Telecom, Tim, Wind, H3g, Ania, Enel, Banca Intesa, Banco Posta e Poste Italiane, Capitalia.

Questa attenzione si traduce anche nell'attività istituzionale del Movimento Consumatori, ovvero nel dialogo costante

con tutte le controparti, istituzioni, aziende, associazioni di categoria, media, per indirizzare preventivamente le decisioni in favore di una maggiore tutela del cittadino-consumatore e per realizzare insieme a queste realtà iniziative di educazione a un corretto e consapevole stile di consumo.

MC lavora anche insieme ai cittadini-consumatori: infatti, sin dalla nascita, MC ha ritenuto prioritario impegnarsi in azioni che contribuissero alla presa di coscienza non solo dei diritti, ma anche delle responsabilità individuali da parte dei cittadini. Ecco perché MC collabora, sostiene ed è socio di tante realtà impegnate trasversalmente su temi fondamentali come la tutela dei minori, l'ambiente, la promozione della cultura e della solidarietà, il consumo critico e il commercio equo-solidale, per citarne alcuni.

#### Settori di attività

Il Movimento Consumatori in specifico opera nei seguenti settori:

**Sicurezza alimentare; Ambiente ed energia; Assicurazioni; Casa e condominio; Commercio; Comunicazioni; Concorrenza e liberalizzazione; Banche, credito e risparmio; Farmaci e salute; Giustizia; Diritti dei cittadini migranti; Minori; Prezzi e tariffe; Pubblica amministrazione; Pubblicità ingannevole; Responsabilità sociale; Trasporti e turismo.**

MC si è anche battuto per la riduzione del prezzo del latte in polvere per neonati. Numerose famiglie risparmiano sui prodotti per neonati grazie ai Gruppi d'acquisto MC.

Grazie all'attività degli osservatori Farmaci & Salute, Credito & Risparmio e Pubblicità ingannevole, MC ha promosso negli anni importanti campagne di informazione e educazione a favore dei consumatori, tutelato migliaia di cittadini risparmiatori, vagliato centinaia di pubblicità verificandone la fondatezza e la non ingannevolezza.

Info: [www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it)

## contatti

### Sezioni e sportelli Ecco la rete territoriale

Il Movimento Consumatori conta attualmente circa 50 tra sezioni e sportelli, operanti in tutta Italia. Per usufruire del servizio di consulenza legale cercate la sede locale del Movimento Consumatori a voi più vicina. Gli indirizzi delle sedi MC si trovano sul sito nazionale

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

#### ABRUZZO

Vasto (0873/370783)

#### CALABRIA

Cosenza, (Tel. 06/4880053)

#### CAMPANIA

Avellino, Tel. 0825/22626  
Benevento, Tel. 0824/944500  
Caserta, Tel. 0823/220742  
Napoli, Tel. 081/5541452  
Salerno, Tel. 089/2580829

#### EMILIA ROMAGNA

Bologna, Tel. 051/271335  
Modena, Tel. 059/343756  
Parma, Tel. 0521/289951

#### LAZIO

Roma, Tel. 06/39735013  
Latina, Tel. 0773/903961  
Tivoli (RM), Tel. 0774/334270

#### LIGURIA

Genova, Tel. 010/588588  
La Spezia, Tel. 0187/501056  
Sanremo (IM), Tel. 0184/597675

#### LOMBARDIA

Brescia, Tel. 030/2427872  
Lecco, Tel. 0341/365555  
Milano, 02/80583136  
Pavia, 0382/22772  
Varese, 0332/810569

#### MOLISE

Campobasso, Tel. 0874/411086

#### PIEMONTE

Cuneo, Tel. 0171/602221  
Torino, 011/5069546

#### PUGLIA

Andria, Tel. 0883/591030  
Bari, Tel. 080/5227965  
Cerignola (FG), Tel. 0885/420637  
Galatina (LE), Tel. 0836/633411  
Lecce, Tel. 0832/1835339  
Molfetta (BA), Tel. 080/3354776  
Noci (BA), Tel. 080/4978650  
Ostuni (BR), Tel. 0831/305991  
San Severo (FG), Tel. 0882/376032  
Taranto, Tel. 099/7324647

#### SICILIA

Biancavilla (CT), Tel. 338/6322345  
Catania, Tel. 095/7128729  
Messina, Tel. 090/2924994  
Palermo, Tel. 091/6373538  
Paternò (CT), Tel. 095/858449  
Siracusa, (Tel. 06/4880053)

#### TOSCANA

Cecina (LI), Tel. 0586/754504  
Firenze, Tel. 055/243409  
Firenze Nord, Tel. 055/4250239  
Livorno, Tel. 0586/892984  
Lucca, Tel. 0583/490004  
Pistoia, Tel. 0573/946482  
Prato, Tel. 0574/635298-546130  
Pontedera-Valdera (PI), Tel. 0587/57467  
Versilia (LU), Tel. 0584/31811

#### UMBRIA

Perugia, 075/5731074

#### VENETO

Padova, Tel. 049/8071318  
Treviso, Tel. 0422/545000  
Venezia-Mestre, Tel. 041/5318393  
Verona, Tel. 045/595210  
Vicenza, Tel. 0444/326046

Se sei interessato ad aprire una sede nella tua città scrivi all'indirizzo

[affiliazione@movimentoconsumatori.it](mailto:affiliazione@movimentoconsumatori.it)

## diventa socio

Il Movimento Consumatori si finanzia attraverso la partecipazione a progetti assegnatigli dalle pubbliche istituzioni e attraverso le quote associative.

La forza del Movimento Consumatori dipende anche da te: se vuoi dare valore ai tuoi diritti, diventa socio MC.

Puoi diventare:

- **Socio Sostenitore MC a 10,00 euro** (socio + abbonamento annuo al mensile cartaceo Consumers' magazine)
- **Socio Ordinario MC a 30,00 euro** (socio con diritto alla consulenza legale presso la sede MC più vicina + abbonamento annuo al mensile cartaceo Consumers' magazine)
- **Socio per H3G a 5,00 euro** (socio con diritto all'azione inibitoria e eventuale conciliazione)

Puoi versare la quota associativa tramite bollettino postale numero c/c 66700709 o bonifico bancario sul conto corrente BANCO POSTA numero c/c 66700709 ABI 07601 CAB 03200 intestato a **Movimento Consumatori Sede Nazionale** via Piemonte 39/A - 00187 Roma. Puoi utilizzare anche la carta di credito, pagando on line

(<http://www.movimentoconsumatori.it/associarsi.php>). Al fine di attivare il prima possibile il sistema di tesseramento invia un'e-mail confermando i tuoi dati a [tesseramento@movimentoconsumatori.it](mailto:tesseramento@movimentoconsumatori.it) oppure invia un fax allo **06 4820227** all'attenzione dell'Ufficio Tesseramento MC. Per ulteriori informazioni visita il sito [www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it) o contattaci all'indirizzo [info@movimentoconsumatori.it](mailto:info@movimentoconsumatori.it) o al numero di telefono **06 4880053**.

## newsletter

Iscriviti alla Newsletter elettronica del Movimento Consumatori **MC Notizie**. Riceverai ogni settimana aggiornamenti puntuali sulle attività e iniziative del Movimento Consumatori, le ultime news sui consumi e le promozioni, le convenzioni e i servizi offerti dalla nostra associazione. Per iscriverti: [www.movimentoconsumatori.it/mcnews.php](http://www.movimentoconsumatori.it/mcnews.php).

Iscrizione semplice e gratuita. E puoi decidere di cancellarti in ogni momento.





## Dai valore ai tuoi diritti. Diventa socio del Movimento Consumatori.

Ogni pubblicità è una promessa di vantaggi, chiarezza, ottimismo, benefici.

Il nostro lavoro è semplice: verificare che le promesse siano mantenute, che tutto sia nel rispetto delle regole. Perché la cattiva pubblicità danneggia i più deboli: bambini, anziani, persone bisognose di illusioni.

Il nostro **Osservatorio sulla pubblicità ingannevole** ha colpito, grazie al tuo contributo, pubblicità note nei settori alimentari, telefonici, televisivi, bancari, etc.

Aiutaci o continua ad aiutarci perché restino solo le buone pubblicità, quelle che mantengono ciò che promettono.

Movimento Consumatori è un'associazione autonoma ed indipendente di promozione sociale, nata nel 1985, per tutelare i diritti di consumatori e utenti. MC aiuta, segue e consiglia i propri soci con servizi specializzati di consulenza legale, li rappresenta presso organismi pubblici, società private, erogatori di servizi e fornitori di beni e li sollecita a prendere coscienza dei propri diritti e delle proprie responsabilità. La tessera MC dà la possibilità di ricevere le comunicazioni dell'associazione e di avere accesso a consulenze specialistiche in diversi ambiti, attraverso le numerose sedi MC in tutta Italia.

[www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it) [info@movimentoconsumatori.it](mailto:info@movimentoconsumatori.it) tel. 06 4880053 fax 06 4820227



**MOVIMENTO  
CONSUMATORI**

Insieme per una società responsabile