



Diritti

Vacanze rovinate? Ci si può difendere

Pag. 5



Le guide utili

Buone pratiche per accedere ad un finanziamento in tutta sicurezza

Pag. 6



Rubriche

Notizie, campagne, informazioni utili

Pag. 8/11

Consumers' magazine

il mensile dei consumatori



settembre 2014

Anno 06 N. 04

via Piemonte, 39/A 00187 Roma Tel. 064880053 Fax 064820227 www.movimentoconsumatori.it info@movimentoconsumatori.it

TURISMO IN ITALIA

ESTATE 2014, UNA BRUTTA STAGIONE

Alla crisi si è aggiunto il maltempo. Ma questi fattori non sono i soli responsabili delle difficoltà del settore turistico

Verrebbe da dire che è piovuto sul bagnato.

L'estate appena trascorsa - pessima dal punto di vista meteorologico - ha contribuito all'accentuarsi di una ormai cronica crisi del turismo italiano. Le cronache e i dati reperibili ci parlano di crollo di prenotazioni, vacanze accorciate, danni economici rilevanti per gli operatori balneari, alberghieri e per tutto l'indotto. Le condizioni meteorologiche sfavorevoli non possono però rappresentare il tappeto sotto cui nascondere le cause di una condizione di difficoltà del turismo nostrano, che non è occasionale e non dipende solo da fattori imponderabili. E necessario quindi fare quanto possibile per ribaltare questa tendenza involutiva. Ultimamente, c'è la sensazione che dopo anni di disorientamento, si stiano creando i presupposti minimi per una governance nazionale delle politiche per il turismo con la nuova riforma del Titolo V della Costituzione (di segno opposto a quella del 2001), ancora al vaglio del Parlamento, e il recente decreto "Sblocca Italia".



dossier
da pagina 2 a pagina 3

una buona notizia...

Ambiente. Per gli europei la tutela è importante

I cittadini europei hanno attenzione nei confronti dell'ambiente: lo dice Eurobarometro. Il consenso è quasi unanime: il 95% dei 28 mila intervistati ha dichiarato di ritenere la tutela dell'ambiente importante a livello personale e molti pensano che si possa fare di più. Soddisfatto Janez Potocnik, commissario per l'Ambiente: "Ci rincuora constatare che anche in questi tempi difficili la tutela dell'ambiente gode di un sostegno solido e diffuso".

...e una cattiva

Made in Italy. Vino, raddoppiate le frodi nel settore

Dall'inizio della crisi sono più che raddoppiate le frodi nel settore del vino e degli alcolici con un incremento record del 102% del valore delle bottiglie sequestrate perché adulterate, contraffatte o falsificate, con un danno incalcolabile per il prodotto agroalimentare made in Italy più esportato. E' quanto emerge da una analisi della Coldiretti sulla base dell'attività svolta dai carabinieri dei Nas dal 2007 al 2013.

editoriale

Piena sovranità allo Stato per tutelare i diritti dei cittadini

di Alessandro Mostaccio

Nella seconda parte degli anni '90 l'Italia, inizia, su spinta europea (a sua volta per pressione degli USA, del Regno Unito e del Fondo Monetario Internazionale) a dismettere la gestione pubblica della maggior parte di quelli che conosciamo come "servizi pubblici": telecomunicazioni, energia, gas, servizio postale, trasporto ferroviario, autostrade. Nel decennio successivo si è iniziata a estendere la stessa ricetta "meno pubblico, più privato" anche ai servizi pubblici locali (igiene ambientale, acqua, trasporto pubblico) con la trasformazione delle aziende municipalizzate in speciali e con la liberalizzazione del mercato, almeno nella scelta dell'affidatario del servizio. Nel decennio presente, per i comuni la situazione si è aggravata, essendo di fatto costretti, tra la mancanza di risorse e i limiti rigorosi del patto di stabilità con lo Stato, a dismettere/privatizzare i propri servizi per fare posto a società private sempre più grandi, che, a differenza delle vecchie municipalizzate sono in grado di sviluppare politiche finanziarie e non solo industriali. La logica è sempre la stessa: aziende sempre più grandi, quotazioni in borsa (ad oggi quante ex municipalizzate sono quotate in borsa?), dismissioni pubbliche per sbranare settori che sono di utilità pubblica e che rappresentano la cifra della qualità della vita nei comuni e la tutela dei diritti e del rispetto del patto tra cittadini e sindaci. Nel 2012, il Governo Berlusconi per salvare la propria immagine internazionale compromessa dagli scandali interni ha promesso all'Europa più di quello che la stessa chiedeva e ha vincolato l'Italia ad uno scellerato obbligo di pareggio in bilancio, inserendolo in Costituzione (fiscal compact).

L'intervista: Dario Franceschini

ministro Beni, attività culturali e turismo



di Angela Carta

La recente riorganizzazione del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo trae origine dalle politiche di spending review. Questo adeguamento è divenuto l'opportunità per intervenire sull'organizzazione del Ministero e porre rimedio ad alcuni problemi che da decenni segnano l'amministrazione dei beni culturali e del turismo in Italia. Si tratta di disfunzioni e

lacune riconosciute ed evidenziate molte volte e da più parti, come l'assoluta mancanza di integrazione tra i due ambiti di intervento del Ministero, la cultura e il turismo. Abbiamo chiesto al ministro Franceschini come questo nuova organizzazione potrà essere d'aiuto al rilancio di un settore, quello turistico, estremamente strategico per il nostro Paese.

segue a pagina 4

segue a pagina 4

DOSSIER

Turismo, dati ancora negativi

Quest'anno alla difficile situazione economica del Paese si sono aggiunte le cattive condizioni meteo. Ma ci sono anche altre cause che determinano la crisi del settore



italiani e stranieri, sia sulle condizioni e sulle stesse opportunità di lavoro.

Interventi urgenti necessari

E' indispensabile fare quanto possibile per ribaltare questa tendenza involutiva.

C'è la sensazione che dopo anni di disorientamento, si stiano creando i presupposti minimi per una governance nazionale delle politiche per il turismo.

Partendo da questo occorre mettere in campo gli strumenti per stimolare la domanda interna e per esaltare l'attrattiva dall'estero: rivisitazione del sistema dei buoni vacanza; riforma del fondo di garanzia sui pacchetti turistici e sua estensione al trasporto aereo; sostegno alle micro imprese mediante incentivi alla modernizzazione delle strutture e realizzazione di reti di servizi; soluzione a regime della questione delle concessioni demaniali; valorizzazione del patrimonio storico, artistico ed archeologico con adeguati investimenti pubblici; revisione dell'intero sistema del trasporto aereo e della qualità dei servizi ad esso connessi.

Sono questi alcuni dei temi su cui occorrerà lavorare e investire per rilanciare un settore vitale per l'intera nostra economia.

** responsabile settore Turismo MC*

dossier a cura di Roberto Barbieri*

Una stagione turistica pessima. Così dicono i dati sull'estate appena trascorsa di albergatori, balneari e di chi lavora nel settore. I fattori oggettivi, che riguardano globalmente i flussi turistici in tutto il mondo - fattori climatici e conflitti armati in primo luogo - non bastano a spiegare la ragione per cui l'Italia continua da anni a scendere nella graduatoria mondiale degli arrivi dall'estero. Ci collochiamo oggi al quinto posto, dietro a Francia, Spagna, USA, Cina. Scontiamo la cronica mancanza di una strategia organica e coordinata per il turismo. Come se la straripante abbondanza di ricchezze storiche, artistiche, paesaggistiche che l'Italia vanta, fosse di per sé sufficiente a garantire la domanda, interna e internazionale, a prescindere dalla qualità e dall'organizzazione dell'offerta.

Novità in vista

Per la verità, qualche segnale positivo all'orizzonte si comincia a intravedere. La nuova riforma del Titolo V della Costituzione (di segno opposto a quella del 2001), ancora al vaglio del Parlamento, riporta allo Stato la competenza sulle politiche per il turismo, togliendo finalmente alle Regioni la potestà legislativa esclusiva.

Questo porrà le condizioni per sviluppare - se il governo centrale ne sarà capace - una vera politica industriale del turismo senza ricorrere a complicati artifici normativi o a logoranti trattative in sede di Conferenza Stato/Regioni per rendere omogenee le normative regionali dopo averle rese autonome in nome di un malinteso federalismo.

Altra prospettiva che si sta aprendo è data dal recente decreto "Sblocca Italia".

Benché alcune delle opere indicate siano in realtà irrealizzabili perché non finanziate, pare che fra gli interventi possibili vi

siano, ad esempio, i collegamenti ad alta velocità fra la rete ferroviaria e i principali aeroporti internazionali. Non è, di per sé, nulla di risolutivo, ma si tratta comunque di un segnale positivo e importante nella direzione di interventi coordinati per la soluzione di problemi annosi.

Lo stesso trasferimento della delega al Turismo dalla presidenza del Consiglio al Ministero dei Beni culturali, sembra sottendere l'idea di una inscindibilità del rapporto tra sviluppo del turismo e valorizzazione del patrimonio artistico e culturale, oltre al superamento della contrapposizione tutta ideologica tra conservazione e valorizzazione. Benché avessimo in passato sostenuto la proposta di ricondurre la delega al Ministero dello Sviluppo economico, ci sentiamo oggi di condividere la scelta fatta.

Comparto in sofferenza

Si tratta, in ogni caso, ancora soltanto di "segnali", sia pure positivi, di presupposti - costituzionali, normativi, organizzativi - che creano le condizioni, eliminano ostacoli, semplificano le procedure, ma ancora non entrano sul terreno degli interventi concreti.

Stiamo parlando infatti di un settore in grave difficoltà in tutte le sue articolazioni.

Dai tour operator che - a causa di conflitti che purtroppo si vanno estendendo - vedono contrarre la domanda verso destinazioni un tempo frequentatissime come l'Egitto o molte destinazioni del Medio Oriente e del nord Africa alle imprese balneari che ancora non hanno avuto risposte certe - in un senso o nell'altro - in ordine alla prossima scadenza delle concessioni demaniali; all'industria alberghiera, che, a fronte di una progressiva riduzione della domanda, rinuncia ad investire in recupero e innovazione.

Tutto ciò si riflette direttamente sia sulla qualità dell'offerta, peggiorando il livello dei servizi e delle tutele per i turisti



DOSSIER

I numeri della crisi del settore



Uno dei sintomi della carenza di coordinamento delle politiche del turismo consiste nel fatto che i dati relativi alla stagione turistica appena trascorsa - in termini sia economici, sia di presenze - risultano dispersi fra una miriade di fonti: sindacati e associazioni di categoria (SIB, Astoi, Federalberghi, Coldiretti, etc.); osservatori più o meno istituzionali; Enit, etc.

Ne deriva un quadro disomogeneo e di non semplice lettura, che tuttavia, per quanto riguarda l'andamento generale, ci dice che, in ogni caso, si è trattato di una stagione negativa, che non rappresenta tuttavia una deviazione nella serie storica, limitandosi ad accentuare il trend negativo degli anni scorsi:

10% quota del Pil derivante dal settore turismo;

2 milioni di occupati;

50.000 lavoratori stagionali in meno rispetto al 2013;

400 milioni: minori entrate del settore balneare;

1,5 miliardi: minori entrate complessive di tutto il comparto (su 33 miliardi del 2013);

60%: quota di entrate economiche da turismo delle quattro regioni Lazio, Lombardia, Veneto e Toscana;

13%: quota di entrate economiche da turismo nelle sei regioni del sud sul totale nazionale (Campania, Puglia, Basilicata, Calabria, Sicilia e Sardegna);

quinto posto occupato dall'Italia nella classifica mondiale per arrivi internazionali;

60% italiani che non hanno trascorso nemmeno una notte fuori casa;

50% italiani in vacanza alloggiati presso case private; 28% italiani in vacanza in albergo.

Si conferma la tendenza a vacanze più brevi, alla ricerca di alloggi economici e di destinazioni più vicine. Per altro verso si registra l'accentuarsi di una crisi di settore ormai cronica; l'ulteriore perdita di posizioni dell'Italia nella classifica internazionale degli arrivi dall'estero; uno sbilanciamento sempre più accentuato fra gli incassi delle quattro regioni più forti (Lazio, Lombardia, Veneto e Toscana) e quello di tutto il sud.

Secondo un'analisi dell'ufficio studi della Fipe - Confcommercio, l'estate 2014 si chiude con un calo delle presenze dell'1,4% come sintesi del -2,1% del turismo interno e di una sostanziale tenuta degli stranieri (+0,3%).

"La flessione delle presenze interne associata alla riduzione della spesa per presenza da 92 a 90 euro, dovuta principalmente all'effetto maltempo nelle destinazioni balneari - afferma Fipe in una nota - determina una contrazione dei consumi per oltre 1,1 miliardi di euro, in parte compensata dall'aumento dei consumi degli stranieri per 170 milioni di euro".

Il bilancio della stagione è negativo per 982 milioni di euro. "Unica eccezione - conclude la Fipe - le città d'arte, dove la domanda risulta in crescita".

La metà delle perdite si concentra inevitabilmente nei servizi di alloggio e di ristorazione, compresa quella in stabilimenti balneari e in discoteche, dove la riduzione della domanda ammonta a 200 milioni di euro".

Secondo l'Osservatorio Confturismo - Piepoli, inoltre, per la prima volta si registra una diminuzione della propensione degli italiani al viaggio (l'indice passa da 59 a 58 su 100) a causa dei tragici eventi di guerra e per la recessione economica che sta attraversando il nostro Paese.

Il maltempo estivo ha portato il 15% degli italiani (4,2 milioni) a modificare i propri piani delle vacanze.

Il 44% pensa che i tragici eventi di guerra e terrorismo degli ultimi mesi possano portare a una diminuzione alla propensione a viaggiare. "Si dimezza nei prossimi mesi - spiega l'Osservatorio - la durata media del viaggio che passa dalle otto notti di agosto alle quattro di settembre/ottobre. In autunno aumenta l'attrattiva delle città e delle località d'arte. Ben il 38% sceglierà queste destinazioni nei prossimi tre mesi, in forte crescita rispetto al 22% del mese di luglio scorso".



DOSSIER

Il ministro Franceschini: "In quarant'anni, siamo scesi dal primo al quinto posto per presenze di turisti stranieri. Potenziando infrastrutture e ricettività possiamo riguadagnare le posizioni perdute"

segue dalla prima



Come da Lei dichiarato, la recente riorganizzazione del Ministero dei Beni e delle attività culturali e del turismo ha l'obiettivo di assicurare la piena integrazione tra i due ambiti strategici di intervento del Ministero, cultura e turismo. Come verrà attuata questa integrazione?

Innanzitutto da un punto di vista amministrativo. Le attuali direzioni regionali diverranno segretariati regionali, con compito di coordinamento anche in materia di turismo, mentre i nuovi poli museali regionali dovranno promuovere quanto più possibile la valorizzazione delle diverse realtà culturali del territorio, superando gli steccati che ora separano le differenti amministrazioni e presentandoci al mondo come un unicum inscindibile.

A un turista russo o tedesco non importa sapere se un museo è comunale, ecclesiastico o statale; interessa invece sapere, ad esempio, che una politica tariffaria è applicata su tutto il territorio nazionale, senza distinzioni autolesionistiche.

Poi da un punto di vista gestionale. Con la riforma intendo affidare venti musei nazionali a manager culturali di levatura internazionale, tecnici specializzati – storici dell'arte, archeologi, museologi - che sappiano come attrarre un turismo di qualità nei nostri luoghi della cultura.

Quali saranno i benefici che comporterà questa integrazione per il turismo?

In quarant'anni l'Italia è scesa dal primo al quinto posto per presenze di turisti stranieri, ma è sempre al primo posto come meta ideale grazie al suo straordinario patrimonio culturale. Se sapremo valorizzarlo al meglio, potenziando infrastrutture e ricettività, potremo aspirare a riguadagnare le posizioni perdute, con indiscutibili vantaggi per l'economia nazionale.

Ci sono a breve in programma interventi per il rilancio del settore?

Il decreto Artbonus prevede incentivi fiscali per le ristrutturazioni alberghiere e per gli investimenti nella promozione on line, dove siamo deficitari, e dà la possibilità a imprese e cooperative di giovani di rilevare gratuitamente per sette anni beni demaniali in disuso – case cantoniere, fari, stazioni ferroviarie o marittime - per inserirli all'interno di un progetto di riqualificazione turistica del territorio. Credo molto in queste misure e spero possano essere colte con intelligenza dagli operatori del settore.

editoriale

Piena sovranità allo Stato per tutelare i diritti dei cittadini

segue dalla prima

Lo Stato, dopo essere uscito dall'economia, ha dovuto anche abdicare alla libera autodeterminazione delle proprie politiche economiche, industriali e finanziarie in nome del pareggio di bilancio. Anche a discapito dei diritti dei cittadini? Che fare quindi? Riprendere coscienza della direzione giusta, unirci a quanti non l'hanno mai persa e iniziare ad impegnarci. I focolai e le intelligenze sono numerose e vive. Qualche esempio? Dal 27 giugno 2014, è iniziata la raccolta firme per quattro quesiti referendari (che si propongono di abrogare alcune disposizioni della legge 243 del 2012, attuativa dell'articolo 81 della Costituzione che ha introdotto, sempre nel 2012, l'obbligo del pareggio di bilancio), presentati sotto il nome "Stop Austerità", iniziativa di una variegata e polverizzata galassia di sinistra (www.referendumstopausterita.it). Questa raccolta firme si chiuderà il 30 settembre prossimo. Difficile dire se raggiungeranno le

500 mila firme necessarie. Se non fosse, già si sta seminando per trovare alternative. Questo non significa dedicare attivismo civico per sminuire l'importanza di un sana politica di bilancio, ma lottare per ripristinare una piena sovranità dello Stato e il prevalere dello stato di diritto come strumento per tutelare i cittadini. Ed è per questo che chiederò, iniziando con questo editoriale e a partire dal prossimo Consiglio direttivo, all'associazione che rappresento di pronunciarsi sulla nuova raccolta firme per una legge costituzionale di proposta popolare che a firma di Stefano Rodotà è partita in questi giorni per difendere i diritti costituzionali dei cittadini e ottenere che lo Stato assicuri l'equilibrio tra le entrate e le spese del proprio bilancio, tenendo conto delle fasi avverse o favorevoli del ciclo economico, senza abdicare alle proprie prerogative.

Alessandro Mostaccio, segretario generale MC

DIRITTI

Vacanze saltate o rovinate? Ci si può difendere

Dai pacchetti per destinazioni "sconsigliate" non rimborsati dai tour operator ai disservizi delle compagnie New Livingston e GoinSardinia, i consumatori possono far valere i loro diritti



di Marco Gagliardi*

Quest'estate ben sei milioni di italiani in più rispetto al 2013 hanno rinunciato alle vacanze. Uno su due è rimasto a casa. Ma non è solo colpa della crisi.

Tra chi non ha abbandonato le mura domestiche c'è anche chi aveva messo da parte risparmi per un paio di settimane di relax, e aveva acquistato pacchetti turistici per mete che all'improvviso sono divenute tutt'altro che desiderabili.

Parliamo di chi molti mesi fa aveva comprato viaggi per Paesi dove sono recentemente scoppiati epidemie o conflitti: a luglio sono stati pubblicati dalla Farnesina (www.viaggiasesicuri.it) numerosi avvisi di allarme per situazioni di rischio in Egitto (Sharm e Mar Rosso compresi) e Israele, ad agosto è divampata nuovamente un'epidemia di Ebola nell'Africa Occidentale (Guinea, Liberia, Sierra Leone, Nigeria e Senegal) ed è aumentato il rischio di episodi di terrorismo (Kenya, Mauritania, Mali, Camerun).

E' così partita una pioggia di "sconsigli" da parte del Ministero degli esteri e arriverci piramidi, safari o pellegrinaggi in zone di culto come la Terra Santa.

Spesso i consumatori che non sono partiti, perché allarmati dalle situazioni presenti nei Paesi di destinazione, ci hanno chiesto se hanno diritto alla restituzione di tutto quanto pagato al tour operator. La risposta è sì, a nostro avviso anche per destinazioni non distanti dall'epicentro di guerre o focolai di epidemie, dove sicuramente i viaggi prenotati possono essere annullati con pieno diritto al rimborso. Nella giurisprudenza è infatti un principio ormai riconosciuto che nel contratto di viaggio o di

vacanza "tutto compreso" l'irrealizzabilità della "finalità turistica" (che ne costituisce la causa concreta) per sopravvenuto evento non imputabile alle parti determina l'estinzione del contratto per "sopravvenuta impossibilità di utilizzazione della prestazione", da cui il diritto del consumatore di ottenere l'integrale restituzione di quanto pagato.

In altre parole il consumatore non è costretto a partire se, una volta a destinazione, potrebbe essere soggetto a stress o a preoccupazioni e non sia quindi in condizione di godersi la vacanza. Più complessa la situazione di chi ha acquistato biglietti aerei e ha organizzato una vacanza con la formula "fai da te".

Ma come hanno reagito i tour operator che hanno continuato nel frattempo a vendere pacchetti? Stiamo verificando.

Sembra che molti l'anno scorso non si siano comportati bene. Dopo innumerevoli segnalazioni nel 2013, l'Antitrust ha infatti avviato 12 istruttorie nei confronti di Alpitour, Going con Bluvacanze, Eden Viaggi, Phone&Go, Swantour, Marevero, Settemari, I Viaggi di Atlantide, I Viaggi del Turchese, Brixia, Amico Tour perché non avrebbero rimborsato al momento dell'annullamento del viaggio l'intero prezzo corrisposto dai clienti che avevano acquistato pacchetti turistici con destinazione Egitto, né avrebbero proposto mete alternative senza maggiorazioni di prezzo. Le stesse segnalazioni sono state anche ricevute da Movimento Consumatori.

Sotto la lente dell'Autorità anche le offerte sui siti Internet nei quali non sarebbero state adeguatamente descritte le critiche condizioni socio-politiche dell'Egitto, la cui

conoscenza è essenziale ai fini di un acquisto consapevole. Movimento Consumatori ha prima diffidato i tour operator italiani a non replicare gli stessi comportamenti nella vendita dei pacchetti per l'estate 2014, poi ha depositato in Antitrust istanza per partecipare al procedimento e verificare responsabilità.

Com'è andata invece ai vacanzieri che hanno deciso di rimanere in Italia o andare in Europa?

Bisognerebbe chiederlo a quelli che hanno deciso di viaggiare in macchina che forse si saranno accorti dei rincari delle autostrade (+4% in media rispetto all'anno scorso, con punte superiori all'8%) e magari hanno attraversato il confine con la Francia dove la benzina costa il 13% in meno o con la Croazia (-22%), oppure a quelli che hanno acquistato voli per Alghero da Roma dalla compagnia (italiana) New Livingston che, sull'orlo di un crac, ha cancellato la tratta e ha depositato istanza di concordato preventivo, oppure ai passeggeri dei traghetti GoinSardinia, compagnia (italiana) costituita da un consorzio di 200 piccoli imprenditori che hanno lasciato a terra 20 mila passeggeri che avevano comprato biglietti "low cost" e che hanno dovuto spendere cifre astronomiche per tornare a casa con altri vettori... si spera almeno dopo aver goduto la vacanza.

Per segnalazioni di pratiche commerciali scorrette da parte di tour operator o per avere assistenza sui rimborsi si può scrivere a sosturista@movimentoconsumatori.it. Per aprire una pratica on line: www.sportello.movimentoconsumatori.it.

*responsabile settore Trasporti MC

LE GUIDE UTILI

Accesso al credito: consigli e buone pratiche per accedere ad un finanziamento in tutta sicurezza



Si parla di credito ai consumatori quando una persona fisica per acquistare beni o servizi per sé o per la propria famiglia (un elettrodomestico, un veicolo, un abbonamento in palestra) oppure per la necessità di avere a disposizione del denaro liquido, firma un contratto di concessione del credito sotto forma di prestito, dilazione di pagamento o di altra facilitazione finanziaria. Il credito ai consumatori è perciò un finanziamento che il consumatore, cioè una persona che agisce per le sue esigenze private e non per quelle professionali, può richiedere quando il denaro serve:

- per acquistare qualcosa (per esempio l'auto, il telefonino, la lavatrice) e in questo caso si chiamerà **prestito finalizzato** o "credito collegato";
- perché ha bisogno di avere a disposizione una certa somma di denaro e in questo caso si chiama **prestito non finalizzato**.

Se un prestito è finalizzato, di solito, è il commerciante che fa direttamente la richiesta di finanziamento che poi la trasmette alla società creditizia; la società quindi verserà la somma al commerciante venditore del bene. Se un prestito è non finalizzato, è il consumatore che fa richiesta di finanziamento direttamente alla banca o alla società finanziaria che gli corrisponderà la somma di denaro e lo stesso consumatore sarà libero di impiegare la somma ricevuta per qualsivoglia acquisto o impiego. Quando un finanziamento è considerato "credito ai consumatori", la legge prevede particolari diritti e tutele per il richiedente rispetto agli altri tipi di finanziamento, questa disciplina è recepita negli articoli da 121 a 126 del decreto legislativo n. 385 del 1° settembre 1993 (Testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia, detto T.U.B.), così come modificato dal d.lgs. n. 141 del 13 agosto 2010, e integrata da disposizioni della Banca d'Italia. Le principali tipologie di finanziamento che rientrano nel credito al consumo sono:

- la vendita a rate;
- il prestito personale;
- le carte di credito;
- il prestito con cessione del quinto dello stipendio.

Vi sono altre tipologie di credito, che non rientrano nel credito ai consumatori, cui le persone e le famiglie possono accedere (i mutui, i fidi di conto, le operazioni di leasing). In alcuni casi, pur chiedendo un finanziamento per esigenze private ed essendo consumatori, il prestito non è considerato "credito ai consumatori", questo avviene quando:

- il finanziamento è inferiore a 200 euro o superiore a 75.000 euro;
- il finanziamento non prevede il pagamento di interessi o di altri costi;
- il finanziamento ha una durata superiore ai cinque anni ed è garantito da ipoteca su beni immobili;
- il finanziamento è richiesto per acquistare un terreno o un immobile costruito o progettato.

Nel T.U.B. sono elencati tutti i finanziamenti esclusi dalla disciplina del "credito ai consumatori".

I requisiti per ottenere il credito

Un finanziamento può essere richiesto da qualsiasi persona che abbia più di 18 anni e

in genere meno di 70 anni ed è concesso a chi dimostra capacità di rimborso, di essere, cioè, in grado di restituire la somma ottenuta in prestito alle scadenze stabilite. Questa capacità di rimborso viene chiamata "merito creditizio" e viene valutata dal finanziatore prima di concedere il prestito in base alla valutazione di una serie di documenti. Normalmente il finanziatore tiene conto di tutte le "uscite" per i vari pagamenti mensili del consumatore (affitto, bollette, rate di altri prestiti) e chiede l'esibizione della busta paga in caso di lavoratore dipendente, della dichiarazione dei redditi in caso di lavoratore autonomo e del cedolino della pensione per i pensionati. Il finanziatore può anche consultare una banca dati; queste, infatti, raccolgono informazioni, positive e negative (esempio: ritardi o mancati pagamenti di rate di altri finanziamenti), sui finanziamenti ottenuti dalle persone.

A chi si può richiedere il credito?

I soggetti autorizzati a concedere credito ai consumatori sono le banche e le società finanziarie autorizzate. Queste società possono servirsi di altri soggetti detti intermediari creditizi, si tratta di agenti e mediatori creditizi iscritti negli elenchi tenuti dall'Organismo degli Agenti e dei Mediatori che nell'esercizio della propria attività commerciale o professionale, concludono contratti di credito per conto del finanziatore ovvero svolgono attività di presentazione o proposta di contratti di credito o altre attività preparatorie in vista della conclusione di tali contratti. I mediatori creditizi sono soggetti indipendenti che possono solo promuovere il finanziamento ma non concludere il contratto; per la loro attività chiedono un compenso che è da concordare con il consumatore. Gli agenti, invece, operano direttamente per conto del finanziatore e possono concludere il contratto di finanziamento. L'intermediario del credito ha gli stessi obblighi di informativa e assistenza al consumatore che ha il finanziatore. In alcune situazioni, peraltro, gli obblighi di informativa rimangono a carico del finanziatore, come nel caso del contratto di finanziamento concluso direttamente dal fornitore di beni o servizi. Nei casi in cui il finanziamento è chiesto per acquistare un bene o un servizio è possibile rivolgersi direttamente al commerciante, in questo caso sarà lui a svolgere le attività di preparazione del contratto di finanziamento collegato all'acquisto del bene o servizio.

Cosa si deve fare prima di chiedere un prestito?

Prima di sottoscrivere una richiesta di prestito è bene valutare più offerte e scegliere con attenzione quella più conveniente in base alle proprie esigenze e possibilità economiche. La normativa in materia di credito al consumo e trasparenza bancaria prevede l'obbligo per il finanziatore di fornire al consumatore tutte le informazioni utili per valutare la propria offerta e confrontarla con le altre proposte sul mercato. La persona interessata a richiedere il prestito è così messa nella condizione di poter operare una scelta il più possibile consapevole e conveniente.

Prima che venga sottoscritta la richiesta, la banca o la società finanziaria ha l'obbligo di consegnare gratuitamente un documento contenente le "Informazioni europee di base sul credito al consumo". Questo documento contiene informazioni chiare e complete sulle condizioni contrattuali applicate in quel momento secondo le caratteristiche e le esigenze del consumatore.

LE GUIDE UTILI

In particolare questo documento, deve indicare:

- il TAEG con il dettaglio dei costi inclusi;
- le caratteristiche principali del finanziamento (ad esempio, tipo di contratto, durata, importo finanziato, rata, interessi);
- ulteriori aspetti legali (ad esempio: diritto di recesso, diritto di ricevere una copia del contratto prima della firma, conseguenze in caso di mancato pagamento di una o più rate);
- le ulteriori informazioni in caso di commercializzazione di prodotti a distanza (per telefono o on line).

E' importante sapere che il consumatore ha diritto di chiedere e avere gratuitamente una copia del contratto con tutti i dati, perciò nella sua versione "definitiva" (cioè pronta per essere firmata), per poterla valutare con calma.

E' necessario prestare sempre massima attenzione al TAEG, alle commissioni, alle spese accessorie e alle altre condizioni economiche previste nel contratto. È bene diffidare di chi promette la facile concessione di finanziamenti a costo zero.

Prima di sottoscrivere il contratto, per valutare la sua convenienza, è utile confrontare il TAEG indicato nel contratto. Il TAEG è lo strumento principale di trasparenza nei contratti di credito al consumo; esprime, in misura percentuale rispetto al capitale erogato, il costo totale effettivo del credito a carico del consumatore. Questo perché il TAEG non indica solo il tasso di interesse, ma include oneri diversi e ulteriori come, ad esempio, le spese di riscossione dei rimborsi e di incasso delle rate, se stabilite dal creditore; il costo dell'attività di mediazione svolta da un terzo, se necessaria per l'ottenimento del credito; le commissioni; le imposte; i costi relativi a servizi accessori connessi che siano obbligatori e di cui il finanziatore sia a conoscenza; i costi legati a operazioni di pagamento e i costi di gestione del conto sulle quali queste ultime vengono scritturate. È sempre fondamentale valutare bene se le proprie entrate sono sufficienti per pagare le rate del finanziamento. A tal fine bisogna pensare che, durante il periodo del finanziamento, che spesso dura diversi anni, possono capitare eventi imprevedibili che fanno diminuire le entrate (perdita del lavoro, malattia, cassa integrazione) o aumentare le uscite (divorzio, spese per la casa, spese mediche).

In alcuni casi il finanziatore potrebbe chiedere ad una terza persona, in genere un parente stretto (coniuge, convivente, genitore) di fare da garante. In questo caso è bene sapere che, in caso di inadempimento da parte della persona che ha richiesto il prestito, il garante è tenuto al pagamento di quanto dovuto.

Gli annunci pubblicitari

Gli spot e i messaggi pubblicitari devono consentire al consumatore di valutare l'offerta con facilità illustrando, in forma chiara, concisa e graficamente evidenziati gli elementi essenziali, in particolare:

- il tasso d'interesse, specificando se fisso o variabile e le spese comprese nel costo totale del credito;
- l'importo totale del credito;
- il TAEG;
- la durata del contratto;
- l'importo della rata;
- l'esistenza di eventuali servizi accessori necessari per ottenere il credito;
- fornire un esempio concreto che illustri le caratteristiche del finanziamento.

La Centrale Rischi e i SIC (Sistemi di Informazione Creditizia)

La Centrale dei Rischi è una banca dati che opera presso Banca d'Italia, in essa vengono registrate le segnalazioni di tutte le banche sui mancati/ritardati pagamenti, sulle garanzie prestate e sui debiti contratti dai clienti delle banche.

I SIC invece sono banche dati private che raccolgono informazioni sull'andamento dei rapporti di credito e sui loro andamenti.

Ogni volta che una persona firma un contratto di finanziamento viene censita nei sistemi di informazione creditizie. Le informazioni contenute in queste banche dati vengono aggiornate nel momento in cui, ad esempio, il consumatore chiede alla banca un nuovo finanziamento, ma anche ogni mese, quando chi ha concesso il credito segnala se il consumatore ha pagato puntualmente la sua rata, se ha saldato dei vecchi debiti o se ha estinto il rapporto.

Le informazioni contenute nelle banche dati sono di tipo anagrafico (nome, cognome, indirizzo, codice fiscale, data e luogo di nascita) e sono necessarie per identificare la persona in relazione alle richieste o ai rapporti di credito e sul loro andamento. Queste ultime si distinguono in informazioni di tipo positivo e informazioni di tipo negativo a seconda dell'andamento del piano di rimborso delle rate.

Prima di concludere i contratti di prestito il finanziatore ha l'obbligo di valutare la capacità di rimborso del consumatore (c.d. merito creditizio) e questo viene fatto, oltre che chiedendo direttamente a lui le informazioni, consultando una delle predette banche dati. Questi dati sono accessibili anche ai consumatori tramite delle domande di accesso ai propri dati che si possono presentare compilando appositi moduli reperibili o sui siti internet delle banche dati o presso le filiali di Banca d'Italia. Se non si è in grado di compilare da soli la domanda è possibile rivolgersi alle Associazioni dei Consumatori.

Il consumatore è tenuto ad essere informato in anticipo sulla eventuale segnalazione negativa sul suo conto ad una banca dati da parte del finanziatore; infatti, in caso di errore, avrà diritto a contestare la segnalazione.

Ogni persona ha diritto a consultare le banche dati e sapere quali informazioni sono conservate presso la Centrale rischi e le SIC, compreso quale società eventualmente lo segnala. Se si ritiene che le informazioni contenute non siano corrette è possibile scrivere a chi ha effettuato la segnalazione o al gestore della banca dati per chiedere la correzione, la modifica o la cancellazione del dato inesatto.

Assicurazioni

Molte banche e società finanziarie possono chiedere al consumatore di sottoscrivere un'assicurazione insieme al contratto di prestito per tutelarsi dal rischio del mancato pagamento.

Queste coperture assicurative non sono obbligatorie e il loro costo può incidere di molto sul costo totale del finanziamento, per questo, ancora una volta, è importante controllare il TAEG in cui è ricompreso, in misura percentuale, anche il costo della polizza assicurativa.

L'unico caso in cui è obbligatoria la copertura assicurativa è nei contratti di cessione del quinto.

Diritto di recesso

È diritto del consumatore recedere dal contratto entro 14 giorni dalla data della firma. Per recedere è sufficiente, prima che siano trascorsi i 14 giorni, inviare una comunicazione al finanziatore con lettera raccomandata a/r (eventualmente preceduta da una mail o un fax) con la quale si comunica la propria intenzione di recedere dal contratto senza che sia necessario dare alcuna spiegazione sui motivi.

Se nel frattempo si è ricevuta la somma richiesta con il finanziamento, il consumatore è tenuto a restituire la somma con gli interessi maturati fino alla data della restituzione. Il recesso non è soggetta ad alcuna condizione e non necessita di alcuna motivazione, unica condizione è il rispetto del termine.

Rimborso anticipato

In ogni momento il consumatore può restituire, in tutto o in parte, l'importo dovuto. In questo caso ha diritto a una riduzione del costo totale del credito in misura pari all'importo degli interessi e dei costi dovuti per la vita residua del contratto.

Il finanziatore ha diritto ad un indennizzo per eventuali costi direttamente collegati al rimborso anticipato del credito, questo indennizzo però non può superare l'1% dell'importo rimborsato in anticipo.

tratto dalla "Guida sull'accesso al credito: dagli strumenti di finanziamento alla gestione dell'indebitamento" realizzata nell'ambito del progetto "Salva Famiglie" - www.salvafamiglie.it.



INDEBITAMENTO

Guida sull'accesso
al credito:
dagli strumenti
di finanziamento
alla gestione
dell'indebitamento

Consumers' approfondimenti

PARLIAMONE



La spending review deve essere ragionata per non nuocere ai servizi pubblici locali

di Gustavo Ghidini*

Per fronteggiare la crisi sembra che la ricetta dei governi nostrani sia sempre la stessa: tagliare la spesa pubblica sulla base dell'urgenza del momento per ottenere risultati immediati senza pensare a medio-lungo periodo.

Il super commissario Carlo Cottarelli è uscito di scena, se ne è tornato a Washington e non verrà sostituito. I suoi 33 dossier sono stati già archiviati, con buona pace di Renzi che non ha mai nascosto di non apprezzare il suo metodo di lavoro (il rapporto si era inasprito durante l'estate scorsa).

I 20 miliardi della manovra chiesti dal capo del Governo dovranno arrivare da tagli semilineari del 3% a ogni dicastero, da concordare con ogni ministro.

Il risultato, al momento, sembra che sia deludente: non supererebbe per ora il miliardo e mezzo di euro, se si tiene conto solo dei bilanci escludendo i fondi gestiti dai ministeri stessi, come per esempio quello della Sanità in carico alla Salute. Il ministro Beatrice Lorenzin divisa tra gli imput del premier e il patto sottoscritto con le Regioni si è affrettata a precisare che la disposizione della presidenza del consiglio sulla riduzione del 3% per ogni ministero impatterà sui capitoli di spesa del ministero della Salute e non sul Fondo sanitario nazionale.

"Il dicastero - ha continuato a spiegare il ministro - aveva presentato la settimana scorsa una serie di proposte per la riduzione degli stanziamenti per il proprio budget del 3%, che sono riferiti non al Fondo sanitario nazionale, ma al bilancio del Ministero".

In merito al Patto della salute, la Lorenzin ha affermato che sta lavorando con le Regioni per realizzare gli obiettivi fissati, tra i quali l'istituzione di centrali uniche di acquisto regionali.

Le assicurazioni della Lorenzin sul fatto che il Servizio sanitario nazionale non sarà toccato dalla spending review sembra che abbiano tranquillizzato i governatori che avevano al principio alzato la guardia e opposto resistenza. Il no delle regioni ai tagli della Sanità è giusto e va sostenuto, pur varando, invece e seriamente, una politica dei costi uniformi.

Dal nostro punto di vista, questi tagli lineari della spesa, uniti ai tagli dei trasferimenti dallo Stato, suonano come una rinuncia ad una incisiva e ragionata spending review. E anche a causa degli ulteriori tagli dei trasferimenti agli enti locali avranno l'effetto di ridurre ancora i servizi sociali, con grande preoccupazione per il futuro della scuola, delle politiche sociali e dei servizi pubblici.

*presidente onorario Movimento Consumatori

* Domande e risposte

Vorrei cambiare contratto e passare ad un altro operatore telefonico mantenendo il mio numero. Qual è l'iter da seguire?

Kristiana Ferrara - Matera

Se si intende cambiare contratto e passare ad un altro operatore mantenendo il numero, si deve fare richiesta di portabilità.

Si richiede invece la cessazione della linea nel caso in cui si voglia cessare ogni rapporto contrattuale senza passare ad altro operatore.

La richiesta di portabilità della linea fissa deve essere fatta direttamente all'operatore ricevente, comunicando la volontà di trasferirgli la propria utenza telefonica. L'utente dovrà richiedere al precedente operatore il codice di trasferimento dell'utenza e dovrà comunicarlo all'operatore ricevente.

Il passaggio da un operatore ad un altro deve avvenire nel termine massimo di 30 giorni.

La richiesta di portabilità della linea mobile dovrà essere presentata unicamente al nuovo operatore, il quale si adopererà al fine di comunicarlo all'operatore precedente e al fine di porre in essere tutti gli adempimenti necessari. La portabilità della linea mobile deve essere effettuata entro tre giorni lavorativi.



* Dall'Europa

Il 3 settembre scorso, durante la riunione della Commissione Ambiente sanità pubblica e sicurezza alimentare del Parlamento europeo, la presidenza italiana del Consiglio dell'Ue ha presentato la posizione sulla possibilità di restringere o proibire la coltivazione degli Ogm. Dopo uno stallo di circa quattro anni, a causa della posizione contraria di molti Stati membri, il Consiglio ha trovato un accordo adottando la propria posizione prima della pausa estiva. Il Parlamento, dal canto suo, aveva già votato la propria posizione. "La regolamentazione degli Ogm si rende necessaria perché, senza una cornice normativa definita, ci troviamo in una situazione in cui si rischia di consentire comunque la richiesta e l'ottenimento di autorizzazioni alla coltivazione di Ogm tramite altri percorsi, come ad esempio attraverso il ricorso alla Corte di Giustizia". Così Giovanni La Via, presidente della commissione Ambiente sanità pubblica e sicurezza alimentare dell'Eurocamera. Il punto cardine della posizione del Consiglio è rappresentato dalla facoltà lasciata agli Stati membri di decidere se autorizzare o meno la coltivazione degli Ogm nel proprio territorio e tra i punti più discussi vi è proprio quello relativo alla lista di motivazioni che renderanno possibile per uno Stato procedere a tale rifiuto. "Si tratta di temi delicati, che coinvolgono la tutela della salute dei consumatori e molto sentiti dall'opinione pubblica. Rispetto ad essi, ci metteremo subito al lavoro, avviando un dibattito che vedrà protagonisti i deputati della Commissione ambiente in vista del voto in plenaria, che costituirà il mandato negoziale del Parlamento, che mi auguro possa consentire di raggiungere un accordo", ha concluso La Via. Per quanto riguarda la tempistica, dopo il voto previsto per il mese di novembre, si darà il via al negoziato tra Parlamento e Consiglio, in vista di un accordo sotto la presidenza italiana.

Tra le righe di Lorenzo Miozzi, presidente Movimento Consumatori

Un pianeta da salvare dallo sfruttamento e dall'era digitale

Lo sfruttamento selvaggio e incosciente del territorio è innanzitutto un problema politico che può avere gravi ripercussioni sulla crisi mondiale in atto da tempo.

Non solo conseguenze ambientali, quindi, di estinzione di specie o di squilibri dell'ecosistema. La grande depressione dell'intero pianeta si supera valorizzando il territorio come bene comune da difendere, non da aggredire. Solo così è possibile dare una svolta decisiva

alla disperata situazione ambientale, partendo dal presupposto che porre la giusta attenzione al problema ci permetterà di intraprendere il giusto percorso di uno sviluppo alternativo e di pace. Mastrojeni rivolge in questo libro un pressante invito ad aprire gli occhi, perché non tutto è perduto se saremo in grado di fare scelte che ad oggi sono diventate indispensabili per il nostro futuro.



Grammenos Mastrojeni
L'Arca di Noè
Chiarelettere
368 pagine - 15,90 euro

Al principio la new economy sembrava potesse essere più favorevole al consumatore perché in grado di creare una società più informata e più competitiva. Ma questo punto di vista attualmente è ancora valido? Ormai siamo tutti connessi con tutti, la nostra attenzione è diventata sempre più superficiale, la nostra vita sempre più multitasking, la nostra privacy sempre più esposta. I pochi e potentissimi "padroni della Rete" sembrano non porsi limiti nella loro corsa alla supremazia: vogliono mappare tutte le informazioni del mondo, connettere tutte le persone del mondo, essere il negozio unico per tutto il mondo, occupare tutto il tempo, libero e non, degli utenti. Ma possiamo permettere che la nostra vita sia influenzata sempre più in toto da quello che propongono e dettano le grandi aziende digitali?



Federico Rampini
Rete padrona
Feltrinelli
288 pagine - 18,00 euro

Consumers' notizie

E-commerce

Firmato un accordo tra Consorzio Netcomm e Consumatori



Decolla anche in Italia l'e-commerce e a certificarlo è l'andamento del fatturato complessivo (+20% all'anno), stimato oltre i 13 miliardi di euro per il 2014, congiuntamente all'impennata del numero di acquirenti on line italiani che sono passati in tre anni da 9 a 16 milioni. Stiamo assistendo a un forte interesse delle imprese e dei

consumatori, in particolare del made in Italy e della grande distribuzione, che si sono rese conto delle grandi opportunità che il digitale può offrire in un momento in cui la crisi sta mettendo a dura prova i modelli di business e di vendita tradizionali. Proprio la stabile crescita a doppia cifra dell'e-commerce, mostra come le aziende italiane stiano adottando sempre più una strategia multicanale nel vendere e proporsi al mercato.

E sul versante dei consumatori cresce l'esigenza di un'adeguata informazione e tutela da parte delle imprese che operano on line e con questo obiettivo nasce il protocollo per la risoluzione delle controversie, siglato tra il Consorzio Netcomm e le principali associazioni dei consumatori (tra cui MC) attive nel nostro Paese. Uno strumento di conciliazione che si propone di evitare lungaggini e costi per i consumatori che dovessero avere una disputa per un danno o disagio arrecato con il loro venditore on line, senza ricorrere alle ordinarie vie giudiziali, ma con lo scopo di difendere un loro diritto in modo rapido e efficace. Inoltre, la creazione di questo organismo consente di anticipare quanto previsto dalla direttiva 2013/11/UE (di prossimo recepimento nel nostro Paese), che prevede l'istituzione - per l'appunto - di organismi di conciliazione cui potranno rivolgersi i consumatori.

"Il protocollo che abbiamo siglato con le principali associazioni per tutelare i consumatori da eventuali controversie - commenta Roberto Liscia, presidente di Netcomm - è di grande importanza per il settore dell'e-commerce. Come Consorzio, sentiamo di dover raddoppiare l'impegno verso i consumatori, che quotidianamente scelgono di acquistare on line, e con questa iniziativa diamo un'ulteriore e concreta spinta ad azioni che negli anni abbiamo già varato. Fra queste segnali, il Sigillo Netcomm, un vero e proprio bollino di qualità e i siti che lo espongono, dopo un iter di verifica, si impegnano ad offrire un servizio facile, conveniente, trasparente e sicuro. Anche se siamo ancora lontani dai livelli degli altri paesi europei e del Nord America, l'e-commerce può diventare un nuovo volano economico per lo stivale, ma per fare questo occorre investire in fiducia per consumatori e in qualità della compliance per gli operatori di settore.

Nonostante che in Italia le prime 200 imprese web abbiano una quota di mercato superiore al 70%, poche sono le aziende italiane che competono sul mercato internazionale online e il nostro Paese è, di fatto, assente nella competizione internazionale. Si prevede che nel 2018 le vendite cross country, nel mondo, raggiungeranno i 307 miliardi di dollari, coinvolgendo oltre 130 milioni di acquirenti".

* In evidenza

Un concorso contro la contraffazione

Nell'ambito del progetto "Io Sono Originale", proseguono le attività dedicate ai consumatori per la lotta alla contraffazione con un concorso a premi.

Regstrandosi alla piattaforma dell'iniziativa si può partecipare al concorso che mette in palio ogni trimestre fantastici premi per i primi tre classificati. Iscrivendosi al sito www.iosonoriginale.it, condividendo i temi legati alla lotta alla contraffazione e partecipando al quiz on line si ha la possibilità di accumulare punti e vincere tv, tablet e smartphone. Questo concorso è una delle tante iniziative che si stanno realizzando per "Io Sono Originale", un progetto finanziato dal Ministero dello Sviluppo economico - Direzione Generale per la Lotta alla Contraffazione - Ufficio Italiano Brevetti e Marchi e realizzato dalle associazioni dei consumatori (tra cui MC) che mette in campo una serie di attività di informazione e di sensibilizzazione per i cittadini sulla contraffazione, sui problemi per la salute pubblica, per la legalità e per l'economia derivanti da questo fenomeno e sui soggetti dedicati al contrasto. Per ulteriori informazioni si può visitare il sito Internet www.uibm.gov.it o i siti delle associazioni aderenti ACU, Adiconsum, Adoc, Adusbef, Asso-consum, Assoutenti, Altroconsumo, Casa del Consumatore, Cittadinanzattiva, Codacons, Codici, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori, Utenti Radio Televisivi.

IO SONO
® Originale
--- --

* Dalle sezioni

Livorno

Il contatore della discordia

Un consumatore ha avuto una bella sorpresa tornando a casa. Due carabinieri lo aspettavano con due addetti Enel distribuzione per verificare che il contatore funzionasse regolarmente. Insomma la forza pubblica utilizzata per leggere un contatore. Il consumatore alla richiesta di spiegazioni si è sentito rispondere che i carabinieri erano lì per dimostrare che gli addetti fossero davvero dell'Enel.

Il consumatore non è moroso, ma qualche tempo fa aveva contestato telefonicamente la non corrispondenza tra l'energia consumata e quella fatturata e al call center aveva chiesto di dare il risultato dell'autolettura. Non si comprende per quale motivo Enel abbia richiesto l'intervento dei carabinieri.

MC interpellato dal consumatore ha inoltrato reclamo all'Enel che dovrà spiegare più ampiamente i presupposti che hanno determinato tale scelta.

livorno@movimentoconsumatori.it

Foggia

Scuola: aiuti per i meno abbienti

Le famiglie italiane, tra settembre e dicembre, dovranno far fronte a molteplici spese tra Tasi, Tari, Imu, acquisti per la scuola e balzelli vari. Per quanto riguarda i costi da sostenere per l'istruzione dei figli di anno in anno subiscono continui aumenti e malgrado il Ministero abbia provveduto a congelare i limiti di spesa per i libri scolastici, molte scuole continuano a sfiorare il tetto stabilito. "Crediamo pertanto - dice Bruno Maizzi, presidente di MC Capitanata - che sia necessario che gli enti locali si attivino per potenziare le agevolazioni destinate alle famiglie meno abbienti per l'acquisto non solo dei testi, ma anche del necessario corredo scolastico e che nel contempo l'organo di controllo del Ministero effettui controlli a tappeto affinché il tetto di spesa previsto non venga sfiorato, anzi venga diminuito attraverso l'obbligo di adeguarsi a quanto dettato dalla vigente normativa (D.M. n.781 del 27 settembre 2013).

foggia@movimentoconsumatori.it

Lamezia Terme - Vibo Valentia

Un'iniziativa per la terza età

MC insieme all'Associazione Relazioni, il Circolo Acli Lamezia, Anaste Calabria e Medina Cooperativa Sociale ha firmato un accordo nell'ambito del progetto "Rel@zioni, Reti e Azioni con gli anziani" che ha come finalità la promozione di percorsi e iniziative volte a favorire un invecchiamento attivo delle persone anziane. Le attività messe in campo sono concentrate sull'adozione di corretti stili di vita, servizi socio sanitari di prossimità, stili di consumo intelligenti ed ecocompatibili, etc. Movimento Consumatori e Acli saranno impegnati in modo specifico su iniziative per la difesa dei diritti delle persone anziane anche attraverso la consulenza e l'assistenza legale nei casi di truffe o raggiri, attività di informazione per aiutare gli anziani ad orientare gli acquisti in tempo di crisi e l'attivazione di uno sportello di ascolto, con l'intento di fare da interfaccia tra i bisogni degli anziani e le istituzioni.

lameziavibo@movimentoconsumatori.it

Consumers' iniziative

PER I CITTADINI

Incontri per fronteggiare la crisi



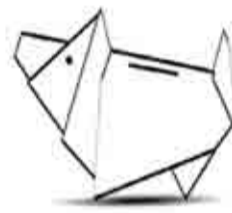
HOME | PROGETTO | CHI SIAMO | SPORTELLI | CONTATTI



ACQUISTI



CASA



PORTAFOGLIO

Nell'ambito del progetto "Salva Famiglie" (www.salvafamiglie.it) realizzato dalle associazioni di consumatori Adoc, Adusbef, Asso-consum, Federconsumatori e Movimento Consumatori con l'obiettivo di fornire informazioni e aumentare la conoscenza dei cittadini riguardo ai propri diritti e agli strumenti di tutela di cui dispongono per far fronte alla crisi, è prevista la realizzazione di quattro eventi informativi. Il primo evento sarà organizzato a Roma, il 9 e il 10 ottobre prossimi, e sarà rivolto esclusivamente agli sportellisti delle associazioni sull'utilizzo di un software

di calcolo dell'usura bancaria che sarà un valido strumento, con cui gli sportelli coinvolti nel progetto potranno aiutare i cittadini ad appurare se sono vittime di tassi usurari da parte di banche o finanziarie.

Altri tre incontri saranno realizzati a livello sovregionale (per un totale di nove eventi che si ripeteranno in una città del nord, del centro e del sud Italia) nei mesi di ottobre e di novembre e verteranno su:

- sicurezza dei prodotti rispetto ad alcune categorie merceologiche e utilizzo del canale Internet per l'acquisto di prodotti non controllati.

dotti non controllati.

- strumenti di finanziamento, di investimento e assicurazioni;

- utenze domestiche e condominio.

Questi eventi saranno rivolti al pubblico e saranno anche formativi per tutti gli operatori delle associazioni partecipanti all'iniziativa (sono stati strutturati in modo da accrescere le loro competenze per poter fornire informazioni, assistenza e consulenza ai consumatori che si recheranno presso gli sportelli). Per avere notizie dettagliate sugli incontri in programma si può scrivere a info@salvafamiglie.it.

FOCUS FAIRTRADE

Consumi sostenibili, in arrivo "The power of you"

Ad ottobre prossimo si torna a parlare di consumi sostenibili e commercio equo con la nuova campagna Fairtrade "The power of you" che racconta del potere che ognuno di noi ha per cambiare il mondo, acquisto dopo acquisto. Attraverso la spesa quotidiana ciascuno può scegliere di privilegiare circuiti virtuosi che garantiscono l'eticità delle filiere, promuovono progetti di emancipazione sociale e sostengono comunità di produttori svantaggiati. Cacao, caffè, banane, ananas, cioccolato, biscotti e molti altri prodotti con la certificazione Fairtrade raccontano una storia di giustizia per le comunità di Asia, Africa e America Latina. Il sistema interna-

zionale di certificazione del commercio equo assicura che a più di 1,4 milioni di lavoratori e agricoltori dei Paesi in via di sviluppo sia corrisposto un prezzo equo per il loro lavoro e sia garantito un margine di guadagno aggiuntivo per l'avvio di progetti di sviluppo sociale, come la costruzione di scuole, strade o ambulatori medici. Fairtrade garantisce rispetto per l'ambiente nelle coltivazioni e valorizzazione degli ecosistemi locali. Dall'11 al 26 ottobre, negozi sparsi su tutto il territorio italiano esporranno promozioni a punto vendita sui prodotti certificati Fairtrade per invitare le persone a fare del commercio equo un'abitudine di consumo. L'elenco delle iniziative diffuse sul

territorio nazionale sarà disponibile sul sito www.fairtradeitalia.it. La campagna è stata realizzata grazie alla partecipazione di otto cittadini comuni dai 20 ai 60 anni fotografati in diverse città italiane, che hanno prestato gratuitamente la loro immagine per lanciare messaggi forti di cambiamento. Danielle, Elda, Andrea e gli altri lanciano slogan come "Con la tua pausa caffè puoi cambiare il mondo", "Non sono un supereroe ma ho un superpotere" oppure "Il mondo ha bisogno di più persone come te": perché ciascuno di noi può ogni giorno diventare, da consumatore, protagonista attraverso un piccolo gesto.

* Dire, fare, riciclare

Carta e cartone allungano la vita alle tue scarpe

Con l'autunno arriva il momento di riorganizzare l'armadio per il cambio di stagione. Comieco ricorda che è possibile riporre al meglio le scarpe e assicurare loro un tranquillo letargo ricorrendo al prezioso aiuto di carta e cartone.

Mentre la natura si avvia verso un lungo riposo invernale, salutiamo definitivamente l'estate e ci apprestiamo al periodico appuntamento con il cambio di stagione.

Ogni armadio cambia volto: pantaloncini, t-shirts e sandali lasciano così spazio a caldi maglioni, sciarpe e stivali.

Come essere sicuri che il guardaroba riposto resti come nuovo anche dopo un intero anno? Comieco vi svela alcuni utili accorgimenti per il cambio di stagione, pensando in particolare ad un accessorio fondamentale: le scarpe.

Che le si abbia da una vita o da una sola stagione, si desidera sempre ritrovarle in ottime condizioni e pronte ad essere indossate nuovamente.

Ricorrendo a vecchi giornali e semplici scatole in cartone, conservare con cura le proprie calzature diventa un gioco da ragazzi! Basta seguire i consigli di Comieco:

1. per evitare sgradite muffe, è sempre meglio riporre le calzature nelle loro scatole in cartone, meglio se avvolte nella carta velina o nella stoffa;

2. riporre le scatole in modo ordinato, scrivendo all'esterno quali scarpe contengono (o mettendo una foto) e organizzandole secondo la stagione d'uso (inverno ed estate);

3. riempire le scarpe con carta da giornale per mantenere la forma;

4. quando si ripongono gli stivali, ricordare di utilizzare l'apposito cilindro in cartone fornito al momento dell'acquisto, che serve per non far deformare la gamba. In mancanza dell'originale, è possibile fabbricarlo una versione "fai da te" utilizzando il cilindro del rotolo della carta assorbente per la cucina.

Oltre a questo tipo di riuso domestico, la carta e il cartone riprendono vita con la raccolta differenziata: i dati Comieco riportati nel XIX Rapporto annuale (disponibile on line) registrano che solamente nel 2013 sono stati raccolti e riciclati 3 milioni di tonnellate di carta e cartone, con un aumento di 30 mila tonnellate rispetto al 2012, nonostante la diminuzione dei consumi.

www.comieco.org

Consumers' magazine
Il mensile dei consumatori

CONSUMERS' MAGAZINE - Periodico mensile
Registrazione del Tribunale di Roma n. 464
dell'8 ottobre 2007

MOVIMENTO CONSUMATORI - ASSOCIAZIONE
via Piemonte, 39/A - 00187 ROMA

Direttore responsabile: Rosa Miracapillo

A cura di Angela Carta e Piero Pacchioli

Progetto grafico: GIPSI Soc. Coop. Sociale ONLUS
via G. Gerlin, 16/8 - 30173 Mestre Venezia

Stampa: CENTRO SERVIZI EDITORIALI S.r.l.
via del Lavoro, 18 - 36040 Grisignano di Zocco

Consumers' news

LE NOTIZIE DEI CONSUMATORI



**MOVIMENTO
CONSUMATORI**

insieme per una società responsabile



Consumers' news La Newsletter del **MOVIMENTO CONSUMATORI**

Forum **E' ancora possibile costituirsi parte civile**
MC ha già raccolto oltre 200 costituzioni di parte civile di azionisti. La stessa MC si è costituita parte civile. Il tribunale ha rinviato il processo per valutare la legittimità delle costituzioni di parte civile depositate.
[Leggi l'articolo](#)

ABI-Consumatori **Intesa su trasparenza polizze**
Sempre più trasparenza e concorrenza per le polizze assicurative per mutui e altri finanziamenti. Questo obiettivo del protocollo d'intesa firmato da Abi, Assinif e le associazioni dei consumatori.
[Leggi l'articolo](#)

Iscriviti alla nostra Newsletter Consumers' news

Riceverai ogni settimana aggiornamenti puntuali sulle attività e sulle iniziative del Movimento Consumatori, le ultime news sui consumi e le promozioni, le convenzioni e i servizi offerti dalla nostra associazione. Per iscriverti: <http://www.movimentoconsumatori.it/signup.asp>. L'iscrizione è semplice e gratuita. E puoi decidere di cancellarti in ogni momento.

TUTTI I CITTADINI SONO SOPRATTUTTO CONSUMATORI. TUTTI I CONSUMATORI HANNO DIRITTI

Movimento Consumatori è un'associazione autonoma e indipendente senza fini di lucro, nata nel 1985 per iniziativa di un gruppo di cittadini e di esperti. 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. MC 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. Le 60 sedi sul territorio nazionale erogano sia un servizio di informazione e orientamento sui diritti dei consumatori, sia consulenza e tutela legale ex-post. Il Movimento Consumatori mette a disposizione dei soci i seguenti servizi di consulenza: assicurativa, conciliazione (Fastweb, Postemobile, Telecom-Tim, TeleTu, Vodafone, Wind, A2A, Edison, Enel, Eni, Sorgenia, Alitalia, Assotravel, Astoi, Trenitalia, Bancoposta, Intesa San

Paolo, MPS, Ania, Poste Vita, Unipol, Poste Italiane), ecologia quotidiana, immobiliare e condominiale, legale, fiscale e tributaria, pratiche commerciali e pubblicitarie scorrette, sicurezza alimentare, rapporti con le banche, risparmio e investimento, salute e sanità, diritti del malato, farmaci, sicurezza domestica, SOS turista, utenze, trasporti e servizi pubblici. L'associazione collabora a livello nazionale e internazionale con altri enti non profit e istituzioni impegnati nella tutela degli interessi dei cittadini consumatori-utenti. MC è membro del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti, membro della Federazione Arci, membro del Comitato editoriale di Vita, socio dell'Associazione Valore Sociale, socio di Consumers' Forum, di Fairtrade Italia, del Forum per la Finanza Sostenibile, socio del Forum del Terzo Settore, sostenitore della campagna Sbilanciamoci! che elabora alternative sostenibili per una spesa pubblica che favorisca i diritti e la solidarietà e sostenitore del Comitato TV e Minori.

diventa socio

Movimento Consumatori si finanzia attraverso la partecipazione a progetti assegnatigli dalle pubbliche istituzioni e attraverso le quote associative. Iscrivendoti a MC nazionale sarai:

TUTELATO: avrai diritto a un qualificato servizio di consulenza legale in caso di violazione dei tuoi diritti di consumatore, per esempio in materia di contratti, utenze (telefonia, energia elettrica, gas, acqua, etc.), acquisti in garanzia, vacanze rovinate, disservizi pubblici (trasporti, poste), multe e cartelle esattoriali, etc.

INFORMATO: riceverai in abbonamento direttamente a casa tua Consumers' magazine, il nostro periodico, per essere sempre informato con notizie dal mondo del consumerismo.

AGGIORNATO: riceverai Consumers' news, la newsletter che ti aggiorna sulle iniziative di Movimento Consumatori.

Puoi diventare:

Socio Sostenitore - quota 35 euro - iscritto a Movimento Consumatori nazionale con diritto alla consulenza legale, all'abbonamento a Consumers' magazine e alla newsletter Consumers' news. I servizi hanno durata biennale.

Puoi versare la quota associativa tramite:

bollettino postale c/c n° 66.700.709;

bonifico bancario BANCOPOSTA - IBAN: IT 36 N 07601 03200 0000 66700709 intestato a: **Movimento Consumatori** - Sede nazionale - via Piemonte, 39/A - 00187 Roma.

Puoi utilizzare anche la carta di credito, pagando on line su

<http://www.movimentoconsumatori.it/associarsi.php>.

Per attivare il prima possibile il sistema di tesseramento invia un'email, confermando i tuoi dati a tesseramento@movimentoconsumatori.it.

Per maggiori informazioni puoi telefonare allo **06 4880053**.

* Sezioni e sportelli

ABRUZZO

Chieti, tel. 388 4079131
Pescara, tel. 085 297233

CALABRIA

Lamezia - Vibo, tel. 320 2295896
Mendicino, tel. 346 8740433
Reggio Calabria, tel. 329 8487688

CAMPANIA

Benevento, tel. 0824 975431
Caserta, tel. 0823 1970205
Napoli, tel. 0823 1970205

EMILIA ROMAGNA

Bologna, tel. 051 277111
Modena, tel. 059 3367171

LAZIO

Roma, tel. 06 64771284
Roma Capitale, tel. 06 4067413
Sede distaccata Municipio I, tel. 06 39735013
Tivoli, tel. 0774 334270

LIGURIA

Genova, tel. 010 0982191
Sanremo, tel. 0184 597675
Savona, tel. 340 0759343
Valdimagra, tel. 018 7626660

LOMBARDIA

Bergamo, tel. 035 0277412
Lecco, tel. 0341 365555
Milano, tel. 02 80583136
Varese, tel. 0332 810569

MARCHE

Macerata, tel. 0733 236788

MOLISE

Campobasso, tel. 0874 411086

PIEMONTE

Cuneo, tel. 0171 602221
Torino, tel. 011 5069546
Valsesia, tel. 0163 833420

PUGLIA

Andria, tel. 0883 591030
Bari, tel. 080 2026822
Brindisi, tel. 0831 523190
Foggia e provincia, tel. 0882 223774
Lecce, tel. 0832 399128
Molfetta, tel. 080 3354776
Noci, tel. 334 9043239
Trani, tel. 347 8006116

SARDEGNA

Assemini, tel. 070 9459025

SICILIA

Caltanissetta, tel. 339 2046198
Catania, tel. 340 8935897
Messina, tel. 090 2924994
Palermo, tel. 091 6373538
Siracusa, tel. 0931 463897
Trapani, tel. 388 1962601

TOSCANA

Arezzo, tel. 055 901643
Cecina, tel. 0586 754504
Firenze Nord, tel. 055 4250239
Livorno, tel. 0586 219158
Lucca, tel. 0583 490004
Pisa, tel. 050 41047
Prato, tel. 0574 635298
Piombino, tel. 348 8974227
Versilia, tel. 055 901643

UMBRIA

Perugia, Tel. 075 5731074

VENETO

Padova, tel. 049 8256920
Treviso, tel. 0422 545000
Venezia-Mestre, tel. 041 5318393
Verona, tel. 045 595210
Vicenza, tel. 0444 325767

IO SONO Originale



PERCHÉ acquistare prodotti originali?



Legalità

Lavoro regolare

Crescita dell'economia

Qualità dei prodotti

Rispetto dell'ambiente

Criminalità organizzata

Lavoro nero e sfruttamento
del lavoro minorile

Perdita di fatturato
e di ricchezza per il Paese

Danno per la salute
e la sicurezza

Inquinamento

COSA si nasconde dietro il mercato del falso?

La contraffazione è parte di un'economia illegale che, forte del mancato rispetto di ogni normativa, fa concorrenza sleale alle imprese che operano correttamente sul Mercato.

Esperti delle associazioni dei consumatori ti forniranno informazioni corrette orientandoti verso scelte consapevoli di acquisto, prodotti sicuri e tutela della legalità.

Rivolgiti allo sportello virtuale anticontraffazione sportello@iosonoriginale.it
e visita il sito www.iosonoriginale.it

Il progetto "Io sono originale" è realizzato dalle associazioni dei consumatori iscritte al Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti con il finanziamento del Ministero dello Sviluppo Economico
Direzione Generale Lotta alla Contraffazione - Ufficio Italiano Brevetti e Marchi



Ministero
dello Sviluppo Economico