



Credito

Anatocismo:
il vizio delle banche

Pag. 6



Privacy

I diritti degli utenti
che navigano
su Internet

Pag. 7



Iniziativa

Attività
promosse
dalle sedi MC

Pag. 9



Rubriche

Notizie,
campagne,
informazioni utili

Pag. 8/11

Consumers' magazine

il mensile dei consumatori



marzo 2015

Anno 07 N. 01

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

DOSSIER

SHARING ECONOMY, NEW ECONOMY?

Se ne parla da tempo. La condivisione di beni e di servizi potrà essere il modello economico del prossimo futuro e potrà soppiantare il vecchio sistema basato sul possesso? In Italia, la sharing economy registra uno sviluppo costante e un accresciuto interesse da parte delle istituzioni. Milano si sta preparando ad Expo con l'obiettivo di diventare la prima sharing city italiana, altre città stanno sperimentando in diversi settori le potenzialità di questa new economy, da sondaggi e ricerche risulta che l'attenzione dei nostri connazionali sulle opportunità che possono offrire queste forme di collaborazione è alta. Ma c'è sempre il rovescio della medaglia. Questi meccanismi economici stanno già creando scompensi nel vecchio sistema: si pensi alla diatriba tra Uber e i tassisti. Nuovi sistemi richiedono nuove norme e nuove regole anche per quello che riguarda la tutela dei consumatori.

dossier
da pagina 2 a pagina 5



una buona notizia...

Stop olio di palma. Oltre 100 mila firme

In poco più di tre mesi la petizione per arginare l'invasione dell'olio di palma negli alimenti e fermare il disboscamento delle foreste tropicali – promossa da Il Fatto Alimentare e da Great Italian Food Trade su Change.org – ha raggiunto 100 mila firme. I promotori ringraziano i sostenitori e annunciano che sei catene di supermercati hanno dichiarato di voler togliere l'olio di palma dai loro prodotti a marchio.

...e una cattiva

Crisi. Quasi un italiano su due non arriva a fine mese

Secondo il rapporto Italia 2015 Eurispes, la condizione economica delle famiglie è peggiorata nel 76,7% dei casi. Con un aumento di 16,4 punti percentuali rispetto al 2014, quest'anno il numero di quanti non riescono ad arrivare alla fine del mese con le proprie entrate si attesta al 47,2%. Moltissimi sono costretti ad usare i propri risparmi per far quadrare i conti: il 62,8% (in forte aumento rispetto al 51,8% di un anno fa).

editoriale di Alessandro Mostaccio

Uniti e rappresentativi

Da due anni guido e rappresento il Movimento Consumatori. Un'esperienza forte, che ti assorbe completamente nella misura in cui puoi e vuoi lasciarti coinvolgere. Un lavoro che "non ha mai fine", in cui si è interpellati continuamente dalle istituzioni (europee o nazionali), dalle autorità di controllo nazionali, dalle associazioni di categoria, dai lobbisti su praticamente tutti i settori produttivi di beni o di servizi (banche, assicurazioni, trasporti, turismo, ecc.). Nessuno si chiede però come possa un'associazione di consumatori svolgere degnamente questa funzione di rappresentanza, che si somma ad altre altrettanto caratterizzanti, quali l'informazione e la tutela individuale e collettiva dei consumatori, in maniera efficiente e calibrata di volta in volta, alla posta in gioco. Le verità è che le associazioni svolgono questa funzione di rappresentanza con fatica, per lo più selezionando i settori su cui specializzarsi. Non mi sembra, infatti, che nessuna delle 19 associazioni nazionali attualmente riconosciute come maggiormente rappresentative riesca ad occuparsi di tutte le materie previste dal Codice del Consumo. Insomma, ci troviamo nella situazione di chi potrebbe giocare in un campo di calcio regolamentare in undici, ma, per mancanza di "fiato" e di risorse si riduce a giocare in una porzione molto limitata una partita a sette, dove da una parte del campo ci sono professionisti ben pagati e nell'altra appassionati che non hanno strutture, mezzi e risorse sufficienti. Come uscire da una situazione del genere? Come smettere di giocare solo le partite del "cuore"?

L'intervista: Cristina Tajani

assessore Politiche per il lavoro, Sviluppo economico, Università e ricerca di Milano



Un fenomeno interessante che merita di essere compreso".

Così l'assessore alle Politiche per il lavoro, Sviluppo economico Università e ricerca del Comune di Milano, Cristina Tajani si è espressa in merito alla sharing economy. Può essere un nuovo modello di sviluppo, ma non mancano criticità che vanno analizzate e affrontate al meglio.

Perché il Comune di Milano ha deciso di regolamentare la sharing economy?

Il Comune di Milano non ha deciso di "regolamentare" la sharing economy. Riteniamo che sia molto interessante è che non sia una reazione temporanea alla crisi. Può essere invece un modo nuovo e diverso di pensare e agire i modelli di sviluppo e il rapporto

tra amministrazione e cittadino, dove i soggetti esterni non sono considerati solamente portatori di interesse (stakeholders) in conflitto o in antitesi con il pubblico, ma anche solution holders in grado di co-progettare, e cogestire pratiche, spazi, beni e servizi. I benefici derivanti da queste pratiche possono essere tanto di carattere economico, quanto legati a ricadute positive sull'ambiente e sulla società. Non mancano però le criticità, legate alle dinamiche che ogni processo di innovazione genera. E' dunque importante dotarsi di un quadro strategico capace di garantire un "ecosistema istituzionale collaborativo" favorevole allo sviluppo di un'economia condivisa che sia regolata, inclusiva e sostenibile, secondo obiettivi comuni.

segue a pagina 5

segue a pagina 5

DOSSIER

Nuove forme di mercato e tutela dei consumatori

La crescente diffusione e il crescente interesse per la sharing economy ci pongono di fronte alla riflessione su come questi nuovi meccanismi economici possano incidere sulla tutela dei cittadini/consumatori di beni e di servizi.

Partendo dal presupposto che le attuali forme di tutela e di legislazione sono strutturate e stratificate su un sistema economico "classico", è necessario interrogarsi se tale impostazione possa essere sufficiente ad affrontare le nuove problematiche. In caso contrario capire quali sono o saranno, le nuove forme di tutela capaci di garantire un corretto funzionamento dei rapporti economici tra i diversi attori di questi nuovi mercati.

Fin dall'introduzione in Italia delle prime legislazioni a tutela dei consumatori, uno dei pilastri è sempre stata la definizione di consumatori da una parte e professionista dall'altra. Il primo, il consumatore, soggetto debole del mercato, l'altro, il professionista, soggetto forte e organizzato. Il consumatore, quindi, quale soggetto da tutelare in quanto "persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta", mentre il professionista "persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, ovvero un suo intermediario".

La sharing economy sembra stravolgere queste definizioni. Nell'ambito dei servizi condivisi, chi è il soggetto forte e chi quello debole? Chi deve essere il destinatario di una tutela legislativa specifica? La risposta sembra semplice: nel nuovo modello economico la distinzione che ci ha accompagnato per vent'anni è destinata a scomparire, rendendo superflua la tutela del consumatore in quanto tale.

Per definire questo nuovo scenario è stato coniato il neologismo "prosumer" che identificerebbe proprio questo nuovo ibrido sociale e giuridico: metà consumatore e metà produttore.

Questa conclusione, criticabile sotto diversi aspetti, rischia di distrarre l'attenzione dal problema fondamentale: i nuovi meccanismi di mercato creano o meno degli squilibri tra gli attori? Possono o meno creare distorsioni o disservizi in cui vengono coinvolti i cittadini?

A nostro avviso è necessario, cominciare ad interrogarsi fin da subito se siano o meno necessarie nuove forme di tutela e addirittura, come spesso capita nelle evoluzioni molto rapide che coinvolgono sistemi complessi e tradizionali, se non siamo già in ritardo.

Le possibili distorsioni dei nuovi strumenti economici derivati dall'economia condivisa, infatti, hanno già iniziato a manifestarsi, di pari passo con la diffusione dei servizi collegati.

Due casi molto recenti hanno, infatti, evidenziato e esemplificato alcune tipologie di problematiche, suggerendoci che il tema è da tenere in seria considerazione.

Le questioni emerse riguardano, da un lato, il ruolo delle recensioni degli utenti come "strumento di fiducia", e dall'altro, il ruolo del "gestore del servizio" o della piattaforma. In entrambi i casi, in mancanza di un inquadramento giuridico certo, vi è stato l'intervento dell'Antitrust.

I pareri degli utenti

In merito al sistema di recensioni è necessario inquadrare attentamente il problema. Le recensioni sono lo strumento principale di qualsiasi attività di sharing economy. Al momento però, pur essendo i meccanismi che trasformano le valutazioni degli utenti in rating, gli unici strumenti sui quali si basano le scelte degli utilizzatori, questi meccanismi sono gestiti, strutturati e presidiati dai soggetti economici privati che su tali sistemi fondano il proprio business.

Prendendo sempre spunto da una recente decisione dell'Antitrust sul caso Tripadvisor, scopriamo che ciò comporta una serie di conseguenze per i consumatori. L'Autorità, argomentando in tema di false recensioni, sostiene nello specifico che: "con riferimento alla diffusione delle informazioni relative al carattere autentico, veritiero e genuino delle recensioni pubblicate sul proprio sito, integrano gli estremi di una pratica commerciale scorretta in violazione degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del consumo, risultando idonee a indurre in errore una vasta platea di consumatori, in ordine alla natura e alle caratteristiche principali del prodotto e ad alterarne il comportamento economico. In particolare, questi affidano le proprie determinazioni economiche ad un sito comparatore basato su giudizi asseritamente veridici, genuini e autentici sulle strutture turistiche ricercate, in presenza di un apparato sistemico di controllo gestito dal professionista inefficace a soddisfare le aspettative dei consumatori".

Ruolo del gestore della piattaforma

La piattaforma rappresenta l'altro nodo centrale di diversi ragionamenti sulla tutela e sulla fiducia dei consumatori. È la piattaforma che stabilisce modalità del servizio, che pubblicizza il servizio, che organizza le recensioni e il rating. La domanda cui l'Antitrust ha iniziato a dare risposta è: la piattaforma è responsabile nei confronti dei consumatori anche nei casi in cui sia solo il tramite dell'incontro della domanda e dell'offerta tra pari? La risposta dell'Agcm è affermativa con la seguente motivazione: "Il professionista non si limita alla memorizzazione di informazioni, ma a causa del modello di business sviluppato svolge anche e soprattutto un'attività di classificazione e sistematizzazione delle informazioni".

È evidente che sussiste quindi, a differenza di quanto invece ritengono i gestori di questi servizi, la responsabilità della piattaforma tutte le volte in cui il comportamento sia tale da indurre in errore il consumatore, come nel caso in cui la pubblicizzazione dei servizi offerti non corrisponda al reale impegno della piattaforma. Come abbiamo visto, pubblicizzare l'assoluta veridicità delle proprie recensioni quando non si possono controllare o pubblicizzare la sicurezza del servizio scambiato, visto che in realtà non vi è alcun meccanismo di controllo, costituiscono pratiche commerciali scorrette a danno del consumatore. Quelli esposti rappresentano solo due esempi per chiarire quali possano essere le ricadute pratiche della mancata tutela e della non corretta informazione dei consumatori su due aspetti essenziali delle nuove forme di mercato.

I NUMERI DELLA SHARING ECONOMY IN ITALIA



Le piattaforme collaborative in Italia sono in netta crescita. 160 di queste sono dedicate allo scambio e alla condivisione, 40 all'autoproduzione e 60 alla raccolta fondi (14 in fase di lancio). Un'offerta numerosa cui corrisponde una domanda in continuo aumento. Secondo una ricerca di Duepuntozero DOXA, il 23% del campione intervistato ha sperimentato almeno una volta un servizio di sharing, il 10% si dichiara interessato, mentre il 59% conosce il fenomeno almeno per sentito dire.

L'obiettivo del 2015 delle nuove realtà imprenditoriali è far conoscere anche ai più scettici che partecipare al consumo condiviso può avvantaggiarli.

È interessante vedere come gli italiani, da sempre attaccati al mito del mattone e dell'auto, abbiano messo in discussione proprio le due icone nazionali del benessere, al momento di aderire alla sharing economy.

In occasione delle vacanze di Natale, BlaBlaCar ha registrato un +300% di posti in auto disponibili rispetto allo stesso periodo di un anno prima.

Per far fronte alle richieste, Airbnb ha dovuto aprire una sede a Milano per gestire la vorticosa ascesa del servizio nel nostro Paese (50 mila alloggi per una media di 12 mila ospiti al giorno). Car2Go, la piattaforma di carsharing promossa dal gruppo Daimler, lanciata a Milano ad agosto scorso ha già raggiunto quota 50 mila iscritti (un decimo di quanto il servizio registra nelle 25 città al mondo in cui è attivo).

Anche sul lato casa si contano circa venti esperienze nazionali di abitazioni in Cohousing, nate dal 2005 in poi, con il primo esperimento di Urban Farm Bovisa a Milano.

Ultimo virtuoso esempio è il Cohousing Numero Zero a Torino, dove gli inquilini possono invece condividere un grande terrazzo, un giardino pensile, un laboratorio per il fai da te e addirittura un forno a legna per cuocere la pizza e il pane.

DOSSIER

I punti critici del nuovo modello di condivisione



Tasse e licenze. Ad oggi sono gli aspetti sui quali si concentrano le maggiori criticità che riguardano la sharing economy e che emergono dal diffondersi dell'utilizzo dei servizi collaborativi.

La recente protesta dei tassisti, ad esempio, è principalmente nei confronti dei servizi veicolati attraverso le applicazioni di Uber.

I conducenti dei taxi ritengono che l'attività dei drivers Uber integri gli estremi della concorrenza sleale in quanto chi mette a disposizione su Uber un "passaggio", di fatto svolge lo stesso servizio dei tassisti, ma senza i limiti e i vincoli ai quali invece deve sottostare la categoria: licenza, controllo di sicurezza e di correttezza della prestazione. Altro tema caldo è il versamento delle tasse sui "profitti" generati dalle attività di sharing economy.

Le proteste legate ad una possibile evasione fiscale riguardano essenzialmente gli "affitti" attraverso Arbnb e mettono l'accento sulla difficile integrazione dei modelli economici innovativi con le regolamentazioni tradizionali.

Arbnb ha raggiunto numeri importanti, si pone quindi il problema di come possano coesistere, da un lato un servizio di accoglienza (alberghiera e non) regolato secondo limiti stringenti - sia dal punto di vista dell'attività sia dell'inquadramento fiscale - dall'altro un servizio che non ha regole e non si integra con il sistema fiscale del Paese di riferimento.

Sia nel caso di Uber sia in quello di Arbnb, sarà difficile trovare un punto d'incontro; appare evidente infatti come i tassisti e gli albergatori da una parte e le piattaforme della condivisione dall'altra partano da presupposti differenti in merito alla professionalità della prestazione.

Le critiche su questi nuovi modelli economici sono indirizzate prevalentemente alla fornitura professionale dei servizi, che siano di trasporto o di alloggio. I sostenitori invece concentrano l'attenzione sulla natura collaborativa e occasionale dei servizi stessi.

Sarebbe forse sufficiente che a parità di prestazione professionale si potesse identificare una regolamentazione e - viceversa - le attività non professionali potessero essere considerate tutte allo stesso modo.

Se così fosse potremmo concludere che la sharing economy (intesa in senso di "nuova attività economica" che merita una tutela specifica e l'applicazione di deroghe rispetto alle normali attività) non possa che avere come presupposto la differenziazione con le tradizionali attività professionali.

Come corollario, avremo quindi, l'impossibilità di proporre i servizi in modalità professionale senza rispettare le regole di riferimento.

Gli indici della professionalità, che potrebbero essere identificati nella ripetitività o nella continuità della prestazione che viene offerta contro l'occasionalità della stessa, sono comunque difficili da stabilire e devono necessariamente essere individuati attraverso una valutazione politica, settore per settore.

L'equilibrio per regolare senza soffocare (come chiedono i teorici della sharing economy) passa necessariamente da qui.

Al momento, tuttavia, tale distinzione non esiste e quindi dovrebbero forse essere le piattaforme a fare in modo che attraverso i propri canali non vengano prestati servizi professionali al di fuori delle regole.

CASO UBER. L'AUTORITA' DEI TRASPORTI INCONTRA LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Recentemente la sharing economy è finita sotto la lente d'ingrandimento sia dell'Antitrust sia dell'Autorità di regolazione dei trasporti.

Facendo seguito alle proteste dei tassisti e per iniziare un percorso di liberalizzazione del settore, l'Art ha iniziato una serie di consultazioni delle parti.

"Il tema della legittimità della piattaforma Uber - ha dichiarato il presidente dell'Autorità di regolazione dei trasporti, Andrea Camanzi - dipende da come questa soluzione tecnologica viene utilizzata. Se è adoperata come piattaforma di prenotazione, allora il problema attiene ai profili della liberalizzazione nel settore dei 'servizi di autotrasporto pubblico non di linea' e, quindi, di un'armonizzazione della legislazione vigente con l'avvento di queste nuove tecnologie".

"Diverso è il caso di Uber-Pop - ha aggiunto Camanzi - con cui si offrono servizi di trasporto di cortesia per finalità semi-commerciali. In questa circostanza è evidente che si pone un problema di sicurezza che dev'essere garantita al cittadino e su cui va fatto un serio approfondimento".

Il Movimento Consumatori, che ha partecipato alle recenti audizioni con l'Art,

ha proposto possibili interventi in merito alla questione Uber e intende segnalare all'Antitrust anche i rischi per la tutela del cittadino/consumatore che si nascondono in alcuni contratti su servizi sharing economy, anche in relazione alla tutela della privacy degli utenti.

I principali profili rilevati dal monitoraggio svolto da MC riguardano da un lato la presenza di potenziali clausole vessatorie in contrasto con gli articoli 18 e ss. Cod. Cons. (in particolare limitazioni di responsabilità, deroghe al foro competente e ostacoli all'esercizio di azioni in caso di inadempimenti) e dall'altro la pubblicazione di comunicazioni ingannevoli sul controllo della sicurezza e delle garanzie fornite dalla piattaforma nella prestazione dei servizi, potenzialmente suscettibili di condizionare e alterare il comportamento economico dei consumatori, in quanto le condizioni generali di contratto escludono qualsiasi responsabilità a carico del gestore della piattaforma per qualsiasi fatto accada in occasione del trasporto.

DOSSIER - INTERVISTA A CRISTINA TAJANI, ASSESSORE COMUNE DI MILANO

segue dalla prima



La consultazione pubblica che abbiamo organizzato per definire le linee guida che orienteranno i nostri interventi in questo ambito, ci ha fornito parecchie indicazioni positive.

Per i milanesi, la sharing economy sembra avere più senso nella misura in cui si generano nuove reti e relazioni, fiducia, legami di comunità e senso di appartenenza.

Le ricadute sociali identificate sono percepite come rilevanti tanto a livello individuale (in termini di protagonismo delle persone coinvolte e opportunità per i singoli, empowerment ed attivazione, confronto con punti di vista diversi dal proprio e possibilità di condividere esperienze nuove) quanto a livello collettivo (costruzione di comunità, maggiore capacità della società di affrontare crisi economiche e cambiamenti).

Questo è il tipo di sharing economy che siamo interessati a sostenere. Perché una "città che condivide" diventa non solo più attrattiva, ma anche più accogliente, ospitale ed inclusiva. Una città dove la "trasparenza" e l'esigenza di "semplificazione" diventano fattori chiave per favorire maggiore accessibilità a beni e servizi di natura pubblica, soprattutto in relazione a target percepiti come più "deboli" (perché marginali, meno giovani, meno connessi, etc).

Come devono essere inquadrati le proteste di

alcune categorie produttive (tassisti in testa) e come comporre il conflitto tra i diversi interessi in gioco?

Le proteste, quando organizzate in maniera civile, sono sempre utili a comprendere quali sono le esternalità positive e negative di un fenomeno. Difficilmente possiamo registrare percorsi di innovazione senza forme di competizione o conflitto. Un conto però è il fastidio che deriva dal dover accettare l'esistenza di un nuovo concorrente (anche se, magari, inaspettato), cui si può rispondere sul terreno dell'innovazione. Un altro è rilevare distorsioni di mercato, fenomeni di concorrenza sleale, che si manifestano sotto forma di illeciti, eccessi ed abusi, che vanno fermamente combattuti.

C'è però da considerare una cosa: molti dei settori che la sharing economy sta in qualche rivoluzionando sono soggetti a regolamentazioni datate, che spesso hanno perso il contatto con la contemporaneità. Su questo speriamo intervenga presto anche il Parlamento ed il Governo nazionale. Per fare in modo che quelle forme di sharing economy che producono legami e relazioni possano fiorire. Tutelando la libertà di scelta di chi questi servizi li produce e consuma e la qualità dei servizi stessi.

Quale deve essere il ruolo delle istituzioni, locali e nazionali, nella regolamentazione di questo settore nel prossimo futuro?

Quando si parla di innovazione, è sempre bene procedere con estrema attenzione sul fronte regolamentazione. In questa fase ritengo sia più importante lasciare spazio alle forme di innovazione e sperimentazione, monitorarne gli effetti e gli impatti, per meglio comprenderle. Solo a valle di un primo ciclo di osservazione possono avere senso forme di regolamentazione.

Dobbiamo aumentare la nostra base di conoscenza prima di rischiare di produrre delle norme che possono "imbrigliare" eccessivamente un settore che pare essere molto promettente.

Sempre attraverso la consultazione pubblica "Milano Sharing City" è emerso un altro aspetto interessante. I cittadini chiedono alle amministrazioni pubbliche di vario livello di giocare un forte ruolo nell'aiutare e nel tutelare i cittadini che contribuiscono alla produzione e al consumo dei servizi collaborativi, proprio per evitare che operino in aree grigie ai confini della legalità.

Il nostro sforzo andrà quindi nella direzione di contribuire a chiarire i contesti legislativi e regole di riferimento dei principali servizi collaborativi.

Soprattutto quando si parla di sicurezza, tassazione, trasparenza delle transazioni economiche obblighi derivanti dai contraenti e forme di assicurazione legate ai servizi della sharing economy. Su questo contiamo di poter fare molto, anche con l'aiuto degli operatori della sharing economy.

Quali sono i prossimi passi di Milano Sharing City?

L'approvazione del documento Milano Sharing City è stato un passo importante per consentire alla giunta milanese di dotarsi di alcune linee di intervento coerenti su questo terreno.

Continueremo ora con ancora più convinzione a sperimentare forme di sostegno alla sharing economy. E' in queste settimane aperta la call for ideas gestita da dall'incubatore Fabriq, che sosteniamo, per incubare idee imprenditoriali di innovazione sociale.

Non è un caso che la sharing economy sia uno tra i tre ambiti di intervento ammissibili.

Per il resto, abbiamo appena pubblicato un avviso pubblico per dare vita ad una rete di attori locali interessati a collaborare con l'amministrazione comunale su questo tema. Speriamo che rispondano in tanti a questa chiamata, per poter dare vita ad una vera e propria coalizione di soggetti interessati a far diventare Milano la capitale italiana della sharing economy.

Su questo fronte siamo pronti a continuare ad investire, mettendo anche a disposizione degli spazi per contribuire a far conoscere ai cittadini milanesi questo tipo di servizi. Soggetti come Airbnb e Blablacar ci hanno già manifestato la disponibilità a lavorare insieme in questa ottica. Speriamo che tanti altri si vogliano unire a noi.

editoriale di Alessandro Mostaccio, segretario generale Movimento Consumatori

Uniti e rappresentativi

segue dalla prima

Semplicemente le associazioni dei consumatori dovrebbero comprendere che (salvo eccezioni) hanno dimensioni troppo piccole per poter svolgere "degnamente" parte delle proprie funzioni e che, se non intendono limitarsi ad un ruolo di testimonianza, legittimando un sistema su cui non sono in grado di influire, devono strutturarsi meglio in termini di professionalità e competenze. Rappresentare i cittadini dal punto di vista consumeristico significa avere una propria visione del modello di consumo che si intende perseguire per soddisfare i bisogni delle persone in un'ottica di responsabilità ambientale e sociale e essere in grado di declinare questa visione in tutti i comparti produttivi, entrando nel merito dei processi di regolazione, "spingendo" il legislatore o il regolatore ad attuare scelte di interesse e utilità pubblica nel rispetto non solo degli operatori del settore economico di volta in volta interessati, ma di tutti i cittadini. Ebbene per potersi affacciare con professionalità e credibilità a questo immane

lavoro le associazioni non hanno altra possibilità se non quella di unire le energie in maniera coordinata e strategica, intraprendendo percorsi federativi che permettano di sfruttare al meglio le potenzialità, aggregando le specificità, abilità e competenze, mettendo in comune risorse, strumenti e azioni. Fino ad oggi ciascuna associazione (MC compreso) ha ritenuto che fosse prioritario preservare la propria storia e le proprie specificità; se invece oggi prendiamo coscienza delle nostre potenzialità nell'incidere nei processi regolamentari, nell'essere determinanti in quelli di controllo e di difesa, credendo fino in fondo nell'importanza e nell'insostituibilità del nostro ruolo politico di rappresentanza, potremmo inaugurare una nuova fase del consumerismo italiano all'insegna della difesa dei diritti collettivi e della propria storia e identità, con l'ulteriore obiettivo di lungo termine di permettere ai cittadini di scegliere quale modello di consumo e di sviluppo sia da perseguire. E' una sfida che interessa solo MC?

CREDITO & RISPARMIO

Anatocismo, quel "vizietto" incorreggibile delle banche



L'anatocismo, parola che in greco antico significava "ulteriore usura", è la moltiplicazione in conti correnti in rosso o affidati degli interessi passivi, attraverso la loro trasformazione, normalmente con cadenza trimestrale (talvolta semestrale o annuale), in capitale. È un fenomeno che determina l'effetto di una crescita esponenziale del debito a svantaggio di imprese e consumatori che abbiano fatto ricorso al credito bancario. Un meccanismo che, in altre parole, colpisce duramente chi è già indebitato. L'anatocismo dovrebbe essere oggi vietato dalla legge di Stabilità per il 2014 (n. 147 del 27 dicembre 2013), in vigore dal 1° gennaio 2014 intervenuta sull'art. 120 del Testo unico bancario. "Dovrebbe" essere vietato, perché tutte le banche continuano ad applicarlo. La capitalizzazione degli interessi passivi (quelli attivi, come noto, sono praticamente azzerati) su conti correnti in rosso o fidi infatti rende, e non poco: si può stimare che nel 2014 gli interessi anatocistici corrisposti in Italia si assestino ad un ammontare complessivo pari a oltre 2 miliardi di euro (si rimanda al testo di Roberto Marcelli, *L'anatocismo e le vicissitudini della delibera cicr 9/2/00*, 5 dicembre 2014, in www.ilcaso.it). È per questo che le banche - come accertato dall'indagine MC sui fogli informativi dei contratti di conto corrente di 30 banche dei principali gruppi italiani (IntesaSanpaolo, Unicredit, MPS, BNL Paribas, Banco Popolare, UBI, Carige) e di origine straniera (Deutsche Bank e ING), così come banche popolari, di credito cooperativo e del territorio - nonostante l'entrata in vigore della nuova formulazione dell'art. 120 t.u.b. dopo l'entrata in vigore della legge di Stabilità, continuano a far finta che nulla sia cambiato. Eppure è almeno da 25 anni che qualcuno tenta di porre

la parola fine all'anatocismo, una tormentata vicenda in cui lo Stato - invece di tutelare gli interessi dei correntisti - è spesso intervenuto su dettato delle lobbies bancarie, per cercare di ripristinarlo.

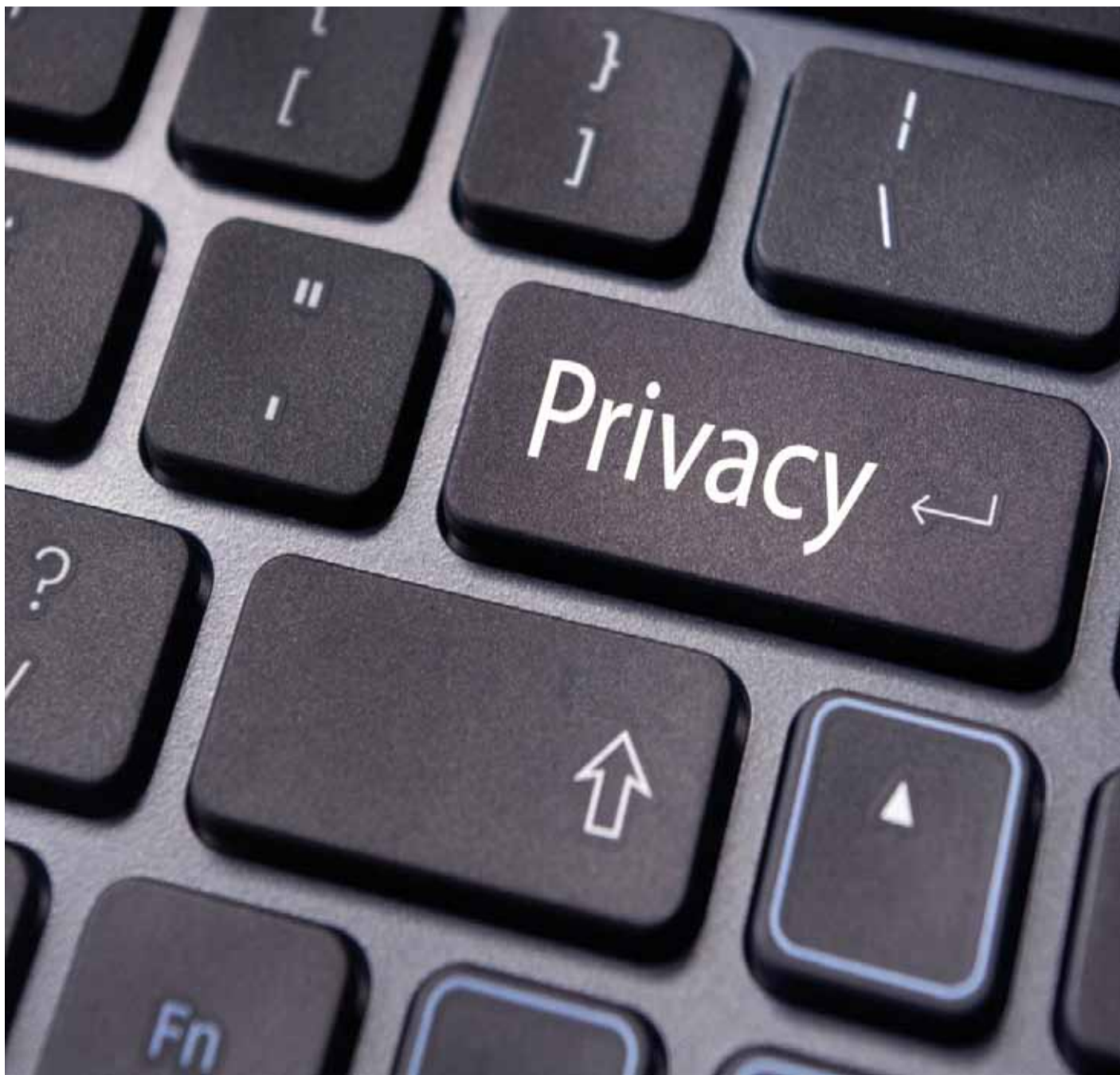
Già nel 1999, la Corte di Cassazione (Cass., 16/3/99, n. 2374; Cass., 30/3/99; Cass., 11/11/99, n. 12507) aveva infatti riconosciuto che gli "usi contrari" che, ai sensi dell'art. 1283 del Codice Civile, possono consentire l'anatocismo devono esclusivamente essere normativi e non negoziali, non dunque quelle prassi bancarie che lo avevano di fatto "legalizzato". Le clausole che consentivano la capitalizzazione degli interessi sono state pertanto ritenute nulle e l'anatocismo illegittimo. Ma poi è intervenuto il legislatore, con il primo intervento "Salvabanche" (d.lgs. 342/99 (Governo D'Alema), modificando l'art. 120 del Testo unico bancario demandando al Comitato Interministeriale per il Credito e il Risparmio (C.I.C.R.) la determinazione delle modalità e dei criteri per la produzione di interessi su interessi nelle operazioni bancarie. Per i contratti successivi all'entrata in vigore della legge veniva così nuovamente reintrodotta l'anatocismo, a condizione che le banche prevedessero specifiche pattuizioni e che ci fosse la stessa periodicità, trimestrale, semestrale o annuale, nel conteggio degli interessi attivi (... sempre vicini allo zero) e passivi. Non solo. Con il comma 3° dell'art. 25 d.lgs. 342/99 veniva anche riconosciuta la validità e efficacia delle clausole relative alla produzione di interessi anatocistici applicata prima dell'entrata in vigore della delibera CICR (con obbligo di adeguamento dei contratti, a pena di inefficacia), emessa in data 8 febbraio 2000. Interveniva però nel 2000 la Corte Costituzionale che con la sentenza,

n. 425 del 17 ottobre 2000 dichiarava l'illegittimità del "colpo di spugna retroattivo" posto in essere con l'introduzione del terzo comma dell'art. 25 d.lgs. 342/99, riaprendo così la possibilità di ottenere la restituzione di interessi anatocistici corrisposti prima del 2000 (così come quelli pagati successivamente in caso di mancata specifica approvazione della clausola). Dopo un'importante sentenza della Corte di Cassazione a Sezioni Unite del 2010 che escludeva la legittimità della capitalizzazione trimestrale, ma anche semestrale e annuale, e riapriva la possibilità di ottenere la restituzione di interessi pagati prima del 2000, nel 2011 c'è il secondo "aiutino" al sistema bancario: il Governo Berlusconi, con la "legge milleproroghe" (art. 2, co. 61 della l. 26 febbraio 2011, n. 10 di conversione del d.l. n. 225/2010), interveniva nuovamente in tema di anatocismo, al fine di restringere il termine di prescrizione delle azioni di ripetizione degli interessi anatocistici. Veniva così eliminata ogni chance di ottenere in restituzione gli interessi indebitamente pagati oltre i dieci anni precedenti. Anche in questo caso interveniva però la Corte Costituzionale che dichiarava l'incostituzionalità del decreto (sentenza del 5 aprile 2012 n. 78) in quanto contrario ai principi di uguaglianza e ragionevolezza sanciti all'art. 3 della Costituzione. Arriviamo così ai giorni nostri: legge di Stabilità (Governo Letta) per il 2014. Nuovo articolo 120 t.u.b che, seppur con una formulazione non proprio limpida, dovrebbe definitivamente vietare l'anatocismo. Dovrebbe. Cosa succederà domani? Verrà una volta per tutte corretto il vizietto delle banche di applicare interessi anatocistici? Di sicuro, Movimento Consumatori non starà a guardare.

M.G.

INTERNET & PRIVACY

Vecchi e nuovi diritti degli utenti della Rete, tra tutela della privacy e sicurezza



di Marco Gagliardi*

Sembra che oggi il diritto alla privacy, dopo i fatti di Parigi, debba essere accantonato a favore di una maggiore sicurezza.

Ma siamo tutti d'accordo a essere controllati in ogni nostra comunicazione o comportamento su Internet? Che cosa ne sarà del vecchio diritto alla tutela dei dati personali, già demolito da tecniche raffinate di profilazione dei consumatori, grazie ai sofisticati e diabolici algoritmi di Google, Amazon, Facebook, monopolisti e padroni della Rete?

Non si può, non si deve abbassare la guardia. Devono esserci dei limiti, o quanto meno un equilibrio, tra tutela della privacy e esigenze di sicurezza. E' per questo che attualmente il Parlamento europeo è in difficoltà sulla proposta di direttiva "PNR" ("Passenger Name Record"), strumento pensato per la lotta al terrorismo e alla criminalità organizzata, grazie alla registrazione dei dati dei passeggeri dei voli aerei e alla cessione alle autorità nazionali da parte delle compagnie aeree. Ed è per questo

che anche il Garante della privacy italiano - costola di quello stesso Stato che dovrebbe tutelare la nostra sicurezza, ma anche i diritti alla dignità, all'identità e alla riservatezza della persona e costituire un alter ego allo Stato "Grande Fratello" - ha lanciato in Rete una consultazione pubblica sulla dichiarazione dei diritti in Internet, finalizzata a tutelare l'identità digitale, ovvero tutte le informazioni che riguardano il cittadino, contenute in banche dati e che possono determinare una falsa rappresentazione della persona (http://camera.civici/discussion/proposals/partecipa_alla_consultazione_pubblica_bill_of_rights).

La dichiarazione è un decalogo di vecchi diritti, come quelli alla tutela, all'accesso e alla rettifica dei dati personali, oggi sparpagliati in banche dati di società dall'altra parte del mondo, e (troppo spesso con leggerezza) volutamente esposti in vetrina sui social network. Ma anche di nuovi diritti.

Come quelli che rischiano di essere compromessi per ragioni di ordine pubblico, tra cui il diritto all'invulnerabilità dei sistemi informatici, per cui "senza l'autorizzazione

dell'autorità giudiziaria, nei soli casi e modi previsti dalla legge" dovrebbe essere "vietato l'accesso ai dati della persona che si trovino su dispositivi personali, su elaboratori remoti accessibili tramite credenziali da qualsiasi elaboratore connesso a Internet o simultaneamente su dispositivi personali e, in copia, su elaboratori remoti, nonché l'intercettazione di qualsiasi forma di comunicazione elettronica": lo stesso (inviolabile) diritto che verrebbe facilmente superato da uno Stato invasivo, protettivo "per ragioni di sicurezza". Tra cui anche il trattamento automatizzato dei dati per provvedimenti giudiziari o amministrativi, decisioni destinate ad incidere in maniera significativa nella sfera delle persone, volti a definirne il profilo o la personalità. Ma non solo. Il garante vorrebbe tutelare anche il diritto all'oblio, al diritto di "sparire" dai motori di ricerca.

Ogni persona, salvo per quanto riguarda fatti di interesse dell'opinione pubblica, ha infatti diritto di ottenere la cancellazione dagli indici dei motori di ricerca dei dati che, per il loro contenuto o per il tempo trascorso dal momento della loro raccolta, non abbiano più rilevanza.

O semplicemente il diritto a comunicare in forma anonima (o criptata, aggiungiamo noi?), "con limitazioni previste solo quando siano giustificate dall'esigenza di tutelare un interesse pubblico" che però "risultino necessarie, proporzionate, fondate sulla legge e nel rispetto dei caratteri propri di una società democratica, ovvero limitabili solo nei casi previsti dalla legge e con provvedimento motivato dell'autorità giudiziaria".

Lo stesso garante lancia, infine, un allarme (ma non ci deve tutelare?) sulla necessità che "i diritti non siano assoggettati alla mera logica del profitto", la cosiddetta "lex mercatoria" e che "bisogna difendere la libertà della Rete dall'egemonia dei grandi monopolisti del web e dalle imposizioni dittatoriali degli Stati totalitari", ma dà anche qualche insegnamento per difendersi da soli, ad esempio, tenendosi lontani dai "cookie" - secondo la definizione di Google una "stringa di caratteri che viene inviata al tuo computer quando visiti un sito web... per migliorare la qualità del servizio e per comprendere meglio come le persone interagiscono con noi".

In realtà uno dei più efficaci mezzi per la profilazione a fini commerciali del consumatore, in quanto strumenti che, scaricati in automatico sul personal computer o su smartphone, grazie all'acquisizione di informazioni sull'identità digitale dell'utente, come scelte di libri, hobby e viaggi, garantiscono ai partner commerciali di Google di inviare pubblicità mirate e personalizzate.

E cosa potrebbe fare il consumatore per autotutelare la propria privacy?

Qualche esempio concreto: disattivare dal browser i cookies, scegliere un browser libero (non esiste solo Google!) e non utilizzare email di Google. Segnalare le violazioni al garante.

Oppure spingersi oltre: cancellarsi dai social network e magari tornare a un commercio tradizionale, impossibile quando si comprano voli, ma facilissimo se si tratta, ad esempio, di comprare un testo in libreria o un vestito in un negozio.

*ufficio legale Movimento Consumatori

Consumers' approfondimenti

PARLIAMONE



Le regole a tutela dei consumatori si applicano anche ai contratti con i legali

di Gustavo Ghidini*

La Corte di giustizia Ue con una sentenza del 15 gennaio scorso ha aperto la strada all'applicazione della direttiva 93/13 sulle clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori anche ai rapporti contrattuali tra cliente/consumatore e avvocato.

La direttiva 93/13 si applica, quindi, anche ai contratti standard di servizi di assistenza legale, stipulati da un avvocato con una persona fisica che non agisce per fini che rientrano nel quadro della sua attività professionale. Per poter valutare il carattere abusivo delle clausole di questi contratti, il giudice nazionale deve prendere in considerazione la natura dei servizi che sono oggetto dei contratti assoggettati alla direttiva 93/13, facendo riferimento a tutte le circostanze che accompagnano la conclusione del contratto.

La Corte Ue si è trovata ad esaminare un caso in cui, in Lituania, un avvocato ha stipulato dei contratti standard di prestazione di servizi di assistenza legale a titolo oneroso: ai giudici europei è stato chiesto se anche questi contratti ricadessero nel regime di cui alla direttiva 93/13/CEE. Una cliente aveva sottoscritto, con il proprio avvocato, tre contratti di assistenza legale nel quale, tuttavia, non erano indicati i termini e le modalità di pagamento. La donna non aveva rispettato

la richiesta dell'avvocato di effettuare i versamenti alle date indicate e quindi si è trovata nella necessità di difendersi da un decreto ingiuntivo.

Secondo la Corte di Giustizia, tutte le volte in cui uno dei contraenti - nel caso di specie il legale - agisce nell'ambito della propria attività professionale, il cliente è considerato consumatore.

I giudici comunitari hanno aggiunto che è risaputo che, nei contratti di assistenza legale, vi è una disparità tra il cliente e il legale a causa "dell'asimmetria informativa tra tali parti". Ciò implica il diritto per il cliente-consumatore di maggiori tutele, proprio in quanto non sempre in grado di valutare la qualità dei servizi forniti. Non importa - ha detto la Corte - che l'attività degli avvocati venga ritenuta come avente natura pubblica: l'applicazione della direttiva sulla tutela dei consumatori non mina in alcun modo "la specificità dei rapporti tra un avvocato e il suo cliente e i principi sottesi all'esercizio della professione di avvocato". Dunque, tutte le volte in cui l'avvocato inserisce nel proprio contratto con i clienti delle clausole standardizzate da lui predisposte o dal proprio ordine professionale, deve rispettare la direttiva europea sul consumo.

*presidente onorario Movimento Consumatori

* Domande e risposte

Ho un contratto di finanziamento con tassi di interesse molto alti e sento spesso parlare di usura, ma non ho compreso cosa sia l'usura e come posso sapere se il mio contratto ha tassi usurari.

Antonello Virgi - Matera



Risposta a cura di
Fabio Scarmozzino
Settore Banche -
Sportello del
Consumatore on line

L'usura è il reato che commette chi si fa dare o promettere come corrispettivo di un prestito di denaro interessi o altri vantaggi usurari, cioè sproporzionati e superiori ai limiti di legge. L'usura riguarda sempre con più frequenza i contratti stipulati con banche e altri intermediari finanziari. È opportuno verificare l'applicazione di interessi usurari in ogni tipo di contratto bancario. Per capire se chi presta denaro lo fa a tassi d'usura, occorre fare attenzione ai costi del finanziamento, espressi con il T.A.E.G. (Tasso Annuo Effettivo Globale) e agli interessi moratori, e controllare che non siano eccessivi. Gli interessi richiesti dalla banca o finanziaria sono usurari quando il T.A.E.G. praticato nel finanziamento e/o gli interessi moratori richiesti superano il "tasso soglia". Il tasso soglia si ottiene aumentando il tasso effettivo globale medio (TEGM) relativo alla categoria di operazioni alla quale appartiene il finanziamento effettuato, di una somma ottenuta tramite un calcolo matematico stabilito per legge. Se il T.A.E.G. e/o gli interessi moratori risultano superiori al tasso soglia stabilito ai fini dell'usura allora, ai sensi dell'art. 1815 Codice civile, il contratto resta valido, ma tutti gli interessi non sono dovuti. Il consumatore avrà diritto alla restituzione degli interessi già pagati e a non pagare più la quota interessi nelle rate ancora da pagare. Per sapere se nel proprio contratto di finanziamento sono applicati o meno interessi usurari è possibile rivolgersi a MC.

Hai un problema e vuoi risolverlo on line? Rivolgiti ai nostri esperti:
www.sportello.movimentoconsumatori.it

* Dall'Europa

Da gennaio scorso, sono entrate in vigore le nuove norme che renderanno più facile risolvere le controversie giudiziarie di natura transfrontaliera riducendo di molto la burocrazia.

Grazie a questo provvedimento, l'Unione europea conta di riuscire a far risparmiare a cittadini e imprese fino a 48 milioni di euro l'anno.

Le nuove norme aboliscono il lungo e oneroso procedimento, attualmente applicato 10 mila volte all'anno, per vedere le decisioni in materia civile e commerciale riconosciute in altri Paesi comunitari.

Le decisioni aventi dimensione transfrontaliera sono quindi automaticamente esecutive in tutta l'Unione europea. I consumatori sono più protetti quando effettuano acquisti da commercianti di Paesi non europei, e vi è maggiore certezza del diritto per le imprese operanti nell'Unione.

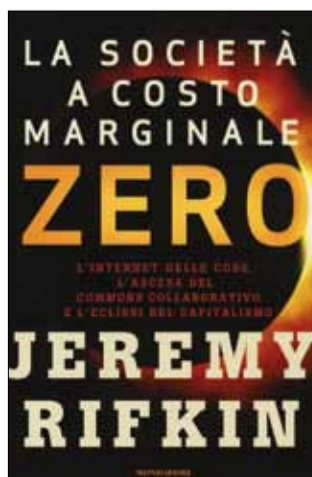
"È un'ottima notizia per i cittadini e le Pmi d'Europa", ha dichiarato Vra Jourová, Commissaria europea per la Giustizia, i consumatori e la parità di genere. "Queste nuove norme possono generare risparmi fra i 2 mila e i 12 mila euro per ogni singolo caso.

È il riuscito mantenimento della promessa di ridurre gli adempimenti burocratici e di rafforzare il mercato unico europeo - dei provvedimenti che incideranno sensibilmente, soprattutto, sulla situazione delle piccole e medie imprese e che apriranno molte più opportunità per le attività commerciali in tutta Europa".

Tra le righe di Lorenzo Miozzi, presidente Movimento Consumatori

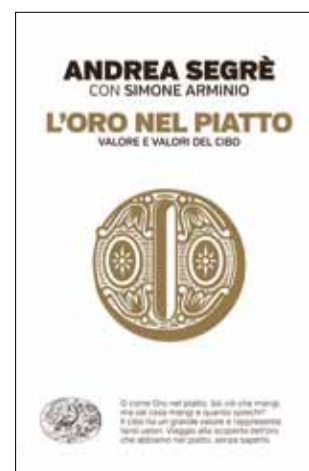
Una società senza costi e una a spreco zero

L'autore spiega come "l'Internet delle cose" sta dando luce a un inedito sistema economico, basato sulla "condivisione collaborativa" e destinato a mutare radicalmente il nostro modo di vivere. Questa infrastruttura intelligente, composta dall'Internet delle comunicazioni, la nascente Internet dell'energia e l'Internet della logistica, è destinata a spingere la produttività fino al punto in cui il costo marginale della produzione di numerosi beni e servizi sarà quasi azzerato. Nei prossimi anni il vortice del costo marginale zero trascinerà con sé quasi ogni settore dell'economia. Nell'immediato futuro il capitalismo rimarrà tra noi, con un ruolo sempre più circoscritto fino a scomparire nella seconda metà del XXI secolo. Stiamo per entrare in un mondo che ha trasceso i mercati, per imparare a vivere gli uni accanto agli altri in uno spazio di condivisione collaborativa.



Jeremy Rifkin
La società a costo marginale zero
Mondadori
470 pagine - 22,00 euro

Cibo nella spazzatura e cibo spazzatura: il primo danneggia la natura e le nostre tasche il secondo nuoce alla salute dell'uomo. Se si produce e si consuma male, sarà la natura a farne le spese, finendo per colpire anche la salute dell'uomo. Il fatto è che, all'apparenza, la sensibilità rispetto al junk-food sembra essere aumentata negli ultimi anni. È l'onda della filosofia slow-food, del mercato contadino, della vendita diretta, della filiera corta e del chilometro-zero.



Un'onda corta, che increspa soltanto il mare, segni di una sensibilità più superficiale che reale: sui grandi numeri, la crisi ha portato a una povertà non solo economica, ma anche alimentare.

È un circolo vizioso, assurdo, che va interrotto prima possibile. E l'unico modo per farlo è (ri)dare valore al cibo, anche a quello "medio": è arrivato il momento di agire.

Andrea Segrè
L'oro nel piatto
Einaudi
200 pagine - 18,00 euro

Consumers' notizie

CREDITO

Protocollo d'intesa "CREDIamoCI" tra Abi e Consumatori



Credito alle famiglie nel mercato bancario europeo: con CREDIamoCI un nuovo impegno comune di Abi e delle associazioni dei consumatori a fronte dell'attuale contesto economico e normativo Ue. È questa la base del protocollo d'intesa siglato tra Abi e Acu, Adiconsum, Adoc, Asso-Consum, Assoutenti, Cittadinanzattiva, Codacons, Codici, Confconsumatori, Federconsumatori, La Casa del Consumatore, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale dei Consumatori) che si propone di consolidare ulteriormente gli ambiti di collaborazione e fornire nuove soluzioni, o rafforzare iniziative in corso, per l'accesso al credito, il sostegno alle famiglie in difficoltà e la consapevolezza dei consumatori. Dopo sette anni di crisi nei quali il mondo bancario, anche attraverso la condivisione con le associazioni dei consumatori, ha messo in campo strumenti innovativi e unici in Europa per affrontare l'emergenza per le famiglie in difficoltà – dalla sospensione del pagamento delle rate di mutuo, al Fondo per la prima casa – ora, di fronte ai primi germogli di ripresa, Abi e associazioni dei consumatori avviano un nuovo percorso di riflessione e di collaborazione di più ampio respiro.

CREDIamoCI è un programma di lavoro biennale che si cala in uno scenario economico e regolamentare profondamente cambiato: dal 4 novembre scorso ha preso l'avvio operativo l'unione bancaria, che rappresenta un profondo cambiamento, sottraendo al legislatore na-

zionale la materia della regolamentazione bancaria. In questo scenario profondamente mutato si colloca anche la creazione di un mercato unico europeo dei crediti ipotecari, basato su una regolamentazione omogenea in grado di aumentare, a parità di regole, la concorrenza tra i diversi Paesi. Già definiti gli ambiti con i possibili interventi su cui le parti lavoreranno.

Accesso al credito

- promuovere l'istituzione di un apposito ed innovativo Fondo di garanzia per l'accesso al credito al consumo;
- analizzare l'efficacia degli strumenti esistenti per mitigare il rischio di credito (es. Fondi di garanzia per la casa, polizze assicurative);
- esaminare il possibile recepimento della nuova Direttiva europea sul credito ipotecario per favorire il processo di erogazione dei crediti attraverso un'attenta analisi delle peculiarità della normativa italiana (es. mutui, polizze assicurative, prestito ipotecario vitalizio, cessione del quinto dello stipendio/pensione) e colmare le differenze con i principali paesi europei;
- promuovere la diffusione delle informazioni dettagliate sul funzionamento del Fondo di garanzia per la prima casa.

Sostegno alle famiglie in difficoltà

- rafforzare gli strumenti esistenti per sostenere il pagamento delle rate dei finanziamenti nei momenti di difficoltà del mutuatario (es. iniziative di legge quali Fondo di solidarietà per i mutui per la prima casa);
- promuovere su tutto il territorio nazionale misure standard di sospensione dell'ammortamento in favore delle popolazioni colpite da eventi di natura calamitosa (es. terremoti, alluvioni, etc.) nell'ottica di intervenire tempestivamente nei casi di emergenza ed evitare interventi differenziati a livello regionale;
- promuovere misure di sostegno per le famiglie in difficoltà nel pagamento delle rate di alcune tipologie di credito al consumo. Si tratta di misure innovative non ancora sperimentate in questo mercato.

Rafforzamento della consapevolezza del consumatore

incrementare la consapevolezza del consumatore nella scelta dei prodotti di credito e/o servizi accessori in termini di costi complessivi, rischi assunti (ad es. di credito e di mercato), valorizzando trasparenza e semplicità.

Ulteriori informazioni: www.abi.it.

* In evidenza

Finti capi Moncler e Woolrich venduti on line. MC invia esposto all'Agcm

Su segnalazione di alcuni cittadini, Movimento Consumatori ha inviato due esposti all'Antitrust per denunciare un'azione ingannevole, posta in essere da parte di soggetti non meglio identificabili che vendono on line - uno articoli Moncler, l'altro Woolrich - a prezzi molto vantaggiosi.

I consumatori hanno acquistato sui siti www.moncler-routletonline.org e su www.woolrich-bologna.it alcuni articoli che di originale sembra abbiano ben poco. Per quanto riguarda il sito che vende articoli Moncler, ad esempio, da una verifica effettuata presso la casa produttrice è risultato che non è in alcun modo riconducibile alla società del marchio e che si tratta di un canale di vendita non ufficiale.

"La nostra associazione – afferma Marco Gagliardi dell'ufficio legale MC – ha presentato due esposti all'Agcm per segnalare comportamenti in violazione di quanto previsto dal Codice del Consumo, posti in essere su www.monclerouteonline.org e www.woolrich-bologna.it.

Agli utenti consigliamo di non farsi allettare da prezzi super convenienti riferiti a capi di note marche e di verificare l'identità e affidabilità del venditore".

E per i cittadini che sono già caduti nel tranello?

"In caso di truffa - spiega Gagliardi - è necessario sporgere una denuncia ed è possibile chiedere al gestore della carta di credito il rimborso del pagamento. Specialmente quando il gestore del mezzo di pagamento, operando diligentemente, avrebbe potuto verificare l'identità e l'operatività fraudolenta del venditore".

I cittadini possono fare le loro segnalazioni scrivendo a sportellotorino@iosonoriginale.it.



* Dalle sezioni

Caserta

INTEGRA, il progetto va avanti

Continua l'azione di MC Caserta nel faticoso cammino di rivalutazione del territorio casertano per il ripristino della legalità nei territori penalizzati dall'incidenza delle organizzazioni malavitose. Nel mentre prende forma il progetto "INTEGRA, la legalità in movimento", aggiudicatario del bando Fondazione con il Sud. Il FTS Caserta, di cui MC è parte attiva, ha stipulato una convenzione con Agrorinasce, finalizzata ad attivare una collaborazione sulla gestione dei beni confiscati alla camorra nel territorio. Tale documento è un importante punto di partenza della nuova strategia del Terzo settore casertano proteso a rivendicare le virtù del territorio e inasprire la lotta alla malavita. Il FTS, anche grazie al supporto dell'esperienza maturata da MC Caserta, metterà a disposizione dei propri soci tutti gli strumenti di cui dispone per favorire le idee progettuali e la partecipazione alle iniziative di gestione dei terreni e dei beni confiscati.

caserta@movimentoconsumatori.it

Modena

Come gestire le bollette

Movimento Consumatori insieme ad Arci, Comitato provinciale di Modena ha organizzato una serie di incontri rivolti ai cittadini su "Diritti dei consumatori: consigli utili per la gestione quotidiana delle bollette".

"Gli eventi - spiega Marina Goles, presidente di Movimento Consumatori Modena e che interverrà agli incontri - sono aperti a tutta la cittadinanza e offrono semplici informazioni e accorgimenti facili da attuare su come destreggiarsi nella lettura delle bollette, nel passaggio da un gestore all'altro, nella valutazione delle tariffe richieste o su altre problematiche quotidiane di gestione delle utenze.

Gli incontri si protrarranno fino ad aprile. Il 13 aprile alle 14.30 presso il Circolo Vivere Insieme è previsto l'ultimo appuntamento. I cittadini interessati possono scrivere un'email alla sezione di Movimento Consumatori Modena.

modena@movimentoconsumatori.it

Roma Capitale

Strisce blu. Il Tar del Lazio deve decidere

Si aspetta la decisione del Tar del Lazio in merito alla delibera 48 del 2014 sulle soste blu. MC ha sottolineato la necessità di ripristinare le tariffe agevolate che, a differenza di quanto emerge dalle difese di Roma Capitale, sono presenti anche nelle altre città italiane (Torino Milano Bologna Firenze etc). L'eliminazione della tariffa giornaliera e di quella mensile è il frutto di una decisione arbitraria e non discrezionale, lesiva dei diritti della cittadinanza e della partecipazione. MC auspica che il Tar dia luogo al ripristino delle precedenti tariffe giornaliera e mensile, anche prevedendo un eventuale aumento, e poi contestualmente, confermi nel merito la decisione. Movimento Consumatori invita i cittadini a conservare i pagamenti fatti da agosto 2014 così che, in seguito all'annullamento della delibera, si possa dar luogo ad un'azione collettiva per chiedere il rimborso di quanto speso in più in questi mesi di sospensione delle tariffe agevolate.

romacapitale@movimentoconsumatori.it

Consumers' iniziative

DIRITTI DEI CONSUMATORI

Dal ministro Orlando un importante impegno per la riforma della class action



Rendere più efficiente la disciplina della class action facendola diventare un concreto strumento di tutela per i cittadini: questa la richiesta avanzata il 25 febbraio scorso da 18 associazioni dei consumatori (tra cui MC) in occasione di un incontro con il ministro della Giustizia Andrea Orlando, al quale hanno illustrato un documento contenente alcune proposte di modifica dell'art.140-bis del Codice del Consumo relativamente all'istituto della class action.

Le associazioni dei consumatori hanno ringraziato il ministro Orlando per la disponibilità dimostrata e l'impegno ad elaborare una bozza di testo attraverso un lavoro interministeriale, garantendo il coinvolgimento delle AACC. Le associazioni

auspicano che si possa intervenire sulla materia attraverso un emendamento al ddl Concorrenza, così da mettere rapidamente a disposizione delle associazioni e dei consumatori uno strumento di tutela realmente efficace.

Le 18 sigle hanno ringraziato anche la senatrice Elena Fissore che a partire da luglio scorso si è fatta promotrice di un tavolo che coinvolge le associazioni in un importante lavoro di approfondimento normativo e di proposta.

Il documento sottoscritto dalle associazioni dei consumatori è consultabile sul sito www.movimentoconsumatori.it.

FOCUS FAIRTRADE

Cambiamenti climatici, la sfida dei produttori agricoli

Ametà gennaio, il Malawi è stato colpito da pesanti inondazioni che hanno causato morti, migliaia di sfollati, danni alle coltivazioni e agli animali. Un nuovo duro colpo all'economia rurale del Paese africano che già conosce, in alcuni periodi dell'anno, gravi calamità naturali, ma la cui frequenza e veemenza è in continuo aumento negli ultimi anni. La causa della maggior intensità dei fenomeni è da imputarsi, secondo gli esperti, ai cambiamenti climatici.

Le alluvioni hanno prodotto molti danni anche presso le organizzazioni di produttori del commercio equo Fairtrade situate nella zona meridionale del Paese come Sukambizi Asociation Trust, una

piantagione di tè, dove sono morti quattro agricoltori, le coltivazioni sono state spazzate via dall'acqua e alcuni anziani sono rimasti senza più nulla.

A Msuwadzi Tea Association le case dei lavoratori e le piantagioni di tè sono state completamente distrutte, mentre a Kasinthula Cane Growers Association è toccata la stessa sorte alle coltivazioni di canna da zucchero. Gli eventi legati ai cambiamenti climatici sono in crescita soprattutto nei Paesi in via di sviluppo. Aumento delle temperature e delle piogge, inondazioni e siccità sono i fenomeni di cui sono vittima migliaia di produttori. Una ricerca dell'Istituto delle risorse naturali dell'Università di Greenwich in-

dica che il cambiamento climatico "avrà un impatto determinante sulle produzioni agricole, sulla sicurezza alimentare e sullo sviluppo economico, principalmente nei Paesi in via di sviluppo".

Per dare una risposta alla situazione, Fairtrade ha promosso una serie di programmi per l'adattamento e per la mitigazione ai cambiamenti climatici rivolti ai produttori per informarli, ad esempio, sulle tecniche di concimazione, drenaggio delle acque, preparazione del compost, ma anche come differenziare le colture per l'innalzamento delle temperature. Un piccolo passo per una grande sfida.

* Dire, fare, riciclare

Raccolta differenziata? Ti aiuta il cartometro!

La carta e il cartone possono avere molte vite. Basta separarli accuratamente dal resto dei rifiuti per farli tornare a nuova vita sotto forma di imballaggi, giornali, cartoleria, ma anche di oggetti di artigianato e di design. La raccolta differenziata è un circolo virtuoso dove ognuno può e deve fare la sua parte: tu separi la carta dai rifiuti, il tuo Comune provvede alla raccolta differenziata e Comieco, il Consorzio nazionale recupero e riciclo degli imballaggi a base cellulosica, garantisce l'effettivo riciclo. Comieco rappresenta l'intera filiera del riciclo di carta e di cartone: da chi recupera, a chi produce, a chi trasforma. Il Consorzio si occupa di garantire il riciclo della carta e del cartone provenienti dai circuiti comunali di raccolta differenziata, riconoscendo per questo un corrispettivo economico ai Comuni in convenzione, sulla base delle quantità di materiale raccolto e della sua qualità. Noi cittadini cosa possiamo fare per facilitare questo ciclo virtuoso? È un gioco da ragazzi, e grazie al nuovo "Cartometro" sarà ancora più semplice. Quando non sai dove buttare la carta e il cartone basta girare la ruota... così sarai sicuro che le confezioni in cartoncino per alimenti, detersivi, medicinali, le fascette in cartoncino per lo yogurt, le bevande e le conserve e le scatole e gli scatoloni in cartone ondulato appiattiti e piagati vanno differenziati all'interno degli appositi contenitori per la carta.

Attenzione: la carta oleata per alimenti come quella per i formaggi e per i salumi, la carta e il cartoncino con residui di alimenti o di vernici e solventi, fazzoletti e tovaglioli di carta usati e gli scontrini di carta termica non vanno nella raccolta della carta bensì nel sacco dell'indifferenziato. Realizza il tuo cartometro stampando il file presente sul sito www.comieco.org/comunicazione/supporti-e-materiali.aspx e incollalo su un cartoncino usato che hai a casa. Ognuno nel suo piccolo può fare grandi cose.

www.comieco.org



Consumers' magazine

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**

Fonsai **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 l'obiettivo del protocollo d'intesa firmato da Abi, Assofin 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: potrai usufruire di un qualificato servizio di consulenza legale in caso di violazione dei tuoi diritti di consumatore recandoti presso una delle nostre sezioni o dialogando direttamente da casa con uno dei consulenti del nostro sportello on line (www.sportello.movimentoconsumatori.it)

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 tramite lo sportello on line, all'abbonamento a Consumers' magazine e alla newsletter Consumers' news.

Socio simpatizzante - quota 15 euro - iscritto a Movimento Consumatori nazionale con diritto all'abbonamento a Consumers' magazine e alla newsletter Consumers' news.

Socio a convenzione - iscritto a Movimento Consumatori nazionale nell'ambito di accordi stipulati con altre associazioni, enti e aziende. Se vuoi conoscere le agevolazioni previste dalle convenzioni attive o sei interessato a sviluppare una partnership con MC scrivi a tesseramento@movimentoconsumatori.it.

Per maggiori informazioni: <http://www.movimentoconsumatori.it/associarsi.asp>. Telefono **06 4880053** - email: tesseramento@movimentoconsumatori.it.

* 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 Capitale, tel. 06 39735013
Sede distaccata Roma Capitale, tel. 06 4067413
Tivoli, tel. 0774 334270

LIGURIA

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

LOMBARDIA

Bergamo, tel. 035 0770803
Lecco, tel. 0341 365555
Milano, tel. 02 80583136
Varese, tel. 0332 810569

MARCHE

Macerata, tel. 0733 236788

MOLISE

Campobasso, tel. 0874 411086

PIEMONTE

Bra, tel. 327 3743855
Cuneo, tel. 0171 602221
Torino, tel. 011 5069546
Valsesia, tel. 0163 833420

PUGLIA

Andria, tel. 0883 591030
Bari, tel. 080 2026822
Brindisi, tel. 377 2655870
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
Pisa, tel. 050 41047
Prato, tel. 0574 635298
Piombino, tel. 348 8974227
Versilia, tel. 0584 31811

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

HAI UN PROBLEMA?



c'è lo Sportello
del Consumatore
ON LINE

semplice

veloce

comodo



➔ vai su www.sportello.movimentoconsumatori.it

puoi risolvere
controversie su:

-  Acquisti e servizi
-  Assicurazioni
-  Banche
-  Energia
-  Telefonia
-  Trasporti e turismo

Lo Sportello del
Consumatore on line
è un servizio di

 **MOVIMENTO
CONSUMATORI**

