

## Elenco nazionale delle principali lamentele dei consumatori nel 2016

R A N G O	Temi e problematiche	Numero dei casi %
1.	<p><b>Chiamate commerciali indesiderate</b></p> <p><i>Malgrado l'asterisco negli elenchi telefonici, i call center disturbano sempre i consumatori con chiamate commerciali indesiderate, violando così la legge contro la concorrenza sleale che considera questo modo di fare come una pratica abusiva.</i></p> <p>➤ Dopo anni di battaglie, l'ACSI e i suoi partner FRC e SKS hanno ottenuto due grandi successi nel 2016: l'introduzione nella legge di un periodo di ripensamento della durata di 14 giorni dopo un acquisto telefonico e l'impegno da parte dei principali operatori telefonici di adottare una soluzione tecnica che permetta di bloccare le chiamate commerciali indesiderate. Questo impegno si è concretizzato lo scorso novembre con una soluzione proposta da Swisscom per la telefonia fissa. Sunrise e UPC dovrebbero seguirla nel 2017. Attualmente è in elaborazione una modifica legislativa grazie alla quale questo tipo di chiamate potrebbe essere proibito anche nell'ambito della telefonia mobile.</p> <p>I consumatori hanno la possibilità di denunciare queste pratiche tramite il sito internet dell'ACSI e delle altre organizzazioni che in seguito si impegnano a inoltrare denunce penali dopo il raggiungimento di un certo numero di segnalazioni riguardanti lo stesso numero telefonico o la stessa società.</p> <p><a href="https://www.frc.ch/articles/pratiche-scorrette-formulari-per-la-denuncia-online/">https://www.frc.ch/articles/pratiche-scorrette-formulari-per-la-denuncia-online/</a></p>	<p><b>4'374*</b></p> <p><b>21%</b></p> <p><small>* di cui 3'391 segnalati online (cfr. tabella delle denunce online alla fine di questo documento)</small></p>
2.	<p><b>Contratti e garanzia</b></p> <p><i>Per quel che riguarda i contratti di vendita, sono numerosi i problemi legati alla garanzia: si va dalle riparazioni che non permettono di risolvere problemi o difetti ai venditori che fanno leva su un presunto utilizzo non corretto da parte del consumatore in modo da far decadere la garanzia stessa, passando dai prodotti che si rompono non appena il periodo di garanzia è giunto a scadenza.</i></p> <p>➤ Prima di firmare qualsiasi contratto si devono leggere le condizioni generali e soprattutto i punti riguardanti la garanzia: le relative clausole possono essere restrittive a scapito dei consumatori, in particolare per quel che riguarda gli acquisti fatti via internet.</p>	<p><b>3'656 casi</b></p> <p><b>18%</b></p>

3.	<p><b>Concorrenza sleale</b></p> <p><i>Più volte sono stati denunciati abbonamenti conclusi senza che il consumatore ne fosse consapevole, come è nel caso dei siti per incontri fra persone oppure nell'ambito delle vendite online di cosmetici o altri prodotti. Taluni venditori di cartucce per stampanti hanno anche abusato dell'ingenuità di alcune società facendo credere loro la possibilità di fare un affare, ma fornendo poi materiale di dubbia qualità. Un altro imbroglio consiste nel far chiamare un numero a tariffa maggiorata che inizia con il prefisso 0901 con pretesti di vario tipo (vincita di vacanze, consigli di qualsiasi tipo per pensionati oppure consulenze gratuite che tali poi non sono).</i></p> <p>➤ È bene diffidare delle pubblicità che rimandano a siti online sconosciuti e occorre fare imperativamente delle ricerche sugli stessi via internet, perché se sono truffaldini, molto probabilmente sono già stati denunciati da altre persone. Se un consumatore non si ricorda di aver sottoscritto un contratto, può esigere dalla controparte una prova formale del suo consenso prima di avviare una contestazione. Un articolo o un prodotto che non è stato ordinato non deve essere né restituito, né pagato, a meno che il mittente non sia incorso in un palese errore.</p>	<p><b>1'968</b></p> <p><b>9%</b></p>
4.	<p><b>Spese sproporzionate delle società di recupero crediti</b></p> <p><i>Avere dimenticato di fare un pagamento o la mancata contestazione della validità di una fattura possono portare spesso all'intervento di una società di recupero crediti che non solo pretenderà il pagamento di spese esorbitanti per il disbrigo della pratica (secondo l'articolo 106 del Codice delle obbligazioni) ma utilizzerà pure svariati metodi di pressione nei confronti del debitore affinché regoli immediatamente quanto preteso, pena l'iscrizione in un registro di cattivi pagatori.</i></p> <p>➤ Anche se la somma inizialmente richiesta deve essere pagata, le spese di incasso esorbitanti fatturate ai debitori devono essere giustificate dalle società di recupero crediti e possono essere contestate dai consumatori. In questo ambito, speriamo che riesca a mettere ordine il rapporto che sta elaborando l'Ufficio federale di giustizia dopo il postulato del deputato Raphaël Comte che chiede di regolare meglio le pratiche delle società di recupero crediti.</p>	<p><b>1'409</b></p> <p><b>7%</b></p>
5.	<p><b>Scandalo del gruppo Volkswagen</b></p> <p><i>In Svizzera sono più di 129'000 i veicoli delle marche VW, Audi, Seat e Skoda toccati dallo scandalo del gruppo Volkswagen legato all'utilizzo di un software per limitare artificialmente le emissioni nocive. I detentori dei veicoli in questione viaggiano sulle nostre strade inquinando in misura maggiore rispetto a quanto avrebbero potuto sopporre creando così danni ambientali supplementari. I proprietari dei veicoli taroccati si sentono imbrogliati e trattati peggio rispetto ai consumatori statunitensi ai quali il gruppo VW ha concesso degli indennizzi, senza contare il rischio di andare incontro alla perdita del valore del veicolo, alla modifica delle sue prestazioni e dei consumi di carburante dopo le riparazioni del caso.</i></p> <p>➤ In Europa le associazioni dei consumatori si stanno ancora battendo affinché i consumatori possano ottenere lo stesso trattamento concesso dal gruppo VW a consumatori nordamericani. Alcune azioni della nostra Alleanza proseguono con l'intento di aiutare i consumatori svizzeri a far valere i loro diritti. Per ulteriori informazioni è possibile consultare il link <a href="http://www.acsi.ch/index.cfm?scheda=2502">www.acsi.ch/index.cfm?scheda=2502</a>, dove si trovano modelli di documenti, informazioni a scadenza regolare, procedure per i test pre- e post riparazioni eccetera.</p>	<p><b>1'373</b></p> <p><b>7%</b></p>

6.	<p><b>Telefonia mobile</b></p> <p><i>Questo settore è all'origine di numerosi reclami da parte dei consumatori. Fatturazioni, SMS a prezzi maggiorati, spese di annullamento degli abbonamenti, carenze della rete di trasmissione e possibilità di mantenere o no il proprio numero telefonico pur cambiando gestore sono solo alcuni esempi fra i molti possibili riguardanti le voci più scottanti.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se i litigi si impantanano e non si arriva a una soluzione, i casi possono essere denunciati dai consumatori tramite <a href="http://www.ombudscom.ch">www.ombudscom.ch</a>, sito internet dell'Organo di conciliazione delle telecomunicazioni.</li> </ul>	<p><b>1'369</b></p> <p><b>7%</b></p>
7.	<p><b>Assicurazione malattia: base e complementari</b></p> <p><i>L'ulteriore aumento medio dei premi del 4,5% per il 2017 ha nuovamente sollevato un'ondata di proteste, poiché la loro entità ha ormai raggiunto la soglia di sopportabilità. Per la maggioranza delle persone che hanno una franchigia superiore ai 300 franchi oppure hanno optato per modelli assicurativi alternativi, l'aumento dei premi è stato sensibilmente più alto rispetto all'aumento medio. Per cercare di risparmiare si deve agire con intelligenza e informarsi bene sulle condizioni di alcuni modelli di assicurazione alternativi che sono caratterizzati da numerose restrizioni.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ L'ACSI offre consigli tramite il suo sito internet (<a href="http://www.acsi.ch">www.acsi.ch</a>) e consulenze telefoniche a soci e non soci al numero 091.9229755 (tasto 1) tutte le mattine, dal lunedì al venerdì ore 9.00-10.30.</li> </ul> <p><i>La problematica dei broker assicurativi è sempre d'attualità, perché spesso «dimenticano» di verificare la scadenza dei contratti in essere, sono negligenti nel compilare i questionari sullo stato di salute dei consumatori minimizzando eventuali problemi; questo può portare all'applicazione di riserve da parte degli assicuratori nelle prestazioni complementari, se non addirittura al rifiuto di sottoscrivere un contratto.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Le segnalazioni giunte anche quest'autunno all'ACSI dimostrano le lacune ancora esistenti in questo campo e ciò malgrado gli impegni adottati nel 2016 dalle organizzazioni degli assicuratori malattia.</li> </ul>	<p><b>1'279</b></p> <p><b>6%</b></p>
8.	<p><b>E-commerce e sdoganamento</b></p> <p><i>Contrariamente a quanto accade nell'Unione Europea, dove esiste il diritto di ripensamento, in Svizzera un acquisto online è considerato deciso in tutto e per tutto una volta fatto l'ultimo clic. Quindi, attenzione a eventuali errori commessi durante la procedura di ordinazione, ai siti con suffisso .ch i cui gestori hanno però una sede all'estero e alle cosiddette spese nascoste, nonché ai negozi virtuali fraudolenti che sotto la copertura di uno ufficiale intascano i soldi dei consumatori senza poi fornire i prodotti desiderati.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Anche se il prodotto desiderato è meno caro all'estero, non bisogna dimenticare di aggiungere al suo prezzo i costi di spedizione, i dazi doganali e le spese per le pratiche di sdoganamento fatturate dal corriere che, tra l'altro, generalmente non può essere scelto dall'acquirente. Può risultare difficile calcolare e prevedere l'ammontare finale dei costi, anche perché sono molteplici le clausole che permettono di fatturare al destinatario ogni e qualsiasi voce.</li> </ul>	<p><b>585</b></p> <p><b>3%</b></p>

9.	<p><b>Isola dei prezzi alti</b></p> <p><i>Un consumatore svizzero acquista al prezzo di 140 franchi un paio di calzature presso una catena di negozi che ha sedi anche nell'Unione Europea e scopre che sull'etichetta è anche stampato il prezzo applicato in Spagna che è di 85 euro. La differenza del 60% non si giustifica affatto, perché nel nostro Paese, considerando i costi maggiori per affitti, salari e altre spese, sarebbe giustificato un ritocco dei prezzi verso l'alto al massimo del 15%.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Da molti, troppi anni gli svizzeri pagano troppo per acquistare prodotti che sono esattamente identici a quelli venduti nelle nazioni confinanti o dell'Unione Europea più in generale. L'Alleanza ha quindi deciso di promuovere l'iniziativa popolare denominata «Stop all'Isola dei prezzi elevati – Per prezzi equi», affinché la Svizzera la smetta di essere l'isola dei prezzi alti.</li> </ul>	<p><b>552</b></p> <p><b>3%</b></p>
10.	<p><b>Servizi finanziari</b></p> <p><i>I clienti in generale si lamentano delle spese sempre più elevate e opache praticate dalle banche per le loro prestazioni che peraltro tendono a diminuire, tra chiusura degli sportelli, orari d'apertura ridotti, documenti rilasciati a pagamento e quant'altro. Ai consumatori non restano alternative, se non di andare a cercare altrove condizioni migliori.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Una buona via per cercare di difendere i propri diritti è l'Ombudsman delle banche svizzere il cui sito internet in lingua italiana è <a href="http://www.bankingombudsman.ch/it">www.bankingombudsman.ch/it</a></li> </ul>	<p><b>501</b></p> <p><b>2%</b></p>
e	<p><b>Altri casi</b></p> <p><i>I servizi pubblici quali La Posta e FFS e le questioni legate ai diritti televisivi hanno sollevato un grande malcontento. Nel campo delle telecomunicazioni si sono registrati problemi per fatturazioni, reti di trasmissione e per le cosiddette offerte combinate (internet-TV-telefonia). Ulteriori cause di proteste dei consumatori, nel 2016, sono stati i problemi legati all'etichettatura, alla composizione e all'imballaggio delle derrate alimentari, così come i prezzi pagati alla cassa non corrispondenti ai cartelli esposti nei negozi, la validità dei buoni regalo, le fatture o i preventivi abusivi.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Le associazioni dei consumatori, con il vostro sostegno, hanno dunque ancora molte battaglie da affrontare con determinazione!</li> </ul>	<p><b>3'595</b></p> <p><b>17%</b></p>
<p><b>Totale dei reclami pervenuti all'Alleanza delle organizzazioni dei consumatori</b> (gennaio-novembre 2016)</p>		<p><b>20'661</b></p>

## Denunce ricevute via internet per pratiche di concorrenza sleale (gennaio-novembre 2016)

<i>Dalla primavera del 2012 e con l'entrata in vigore della revisione della Legge federale contro la concorrenza sleale (LCSI) l'Alleanza delle organizzazioni dei consumatori (ACSI, FRC e SKS) ha messo a disposizione in internet un formulario per le segnalazioni online, grazie al quale possono essere raggruppate le lamentele e si può procedere a inoltrare denunce penali contro le imprese e le aziende che non rispettano le regole nei seguenti ambiti:</i>	<b>Numero</b>	<b>%</b>
- Chiamate indesiderate (mancato rispetto dell'asterisco nell'elenco telefonico)	<b>3'391</b>	<b>92</b>
- Truffa del registro (iscrizioni inutili e costose in annuari o registri privati)	<b>67</b>	<b>2</b>
- Vendite piramidali	<b>19</b>	<b>0.5</b>
- Siti di vendite online non trasparenti	<b>110</b>	<b>3</b>
- Promesse di vincite ma con obbligo di acquisto o altri metodi	<b>82</b>	<b>2.5</b>
<b>Totale delle denunce via internet</b>	<b>3'669</b>	<b>100</b>

Lugano, Losanna, Berna, 5 dicembre 2016