

Berna, Losanna, Lugano, 12 dicembre 2016

L'Alleanza delle associazioni dei consumatori – che raggruppa ACSI, FRC e SKS – traccia il bilancio dell'attività 2016 e presenta il programma comune per il prossimo anno.

Impegno e perseveranza anche nel 2017

Politica economica

Iniziativa federale «Per prezzi equi»

La Svizzera è l'isola dei prezzi alti. Le aziende straniere approfittano dell'alto potere di acquisto dei consumatori svizzeri: le enormi differenze di prezzo dei prodotti importati non hanno nulla a che vedere con i costi di affitti e salari che vengono sostenuti nel nostro Paese. L'Alleanza si è impegnata moltissimo per mettere fine a questa ingiustizia. Il Parlamento finora ha respinto oppure rallentato quei provvedimenti che potrebbero permettere di cambiare questo stato di cose. Ne è prova l'iniziativa parlamentare Altherr, la cui discussione viene costantemente rinviata. Per questo motivo l'Alleanza e altri partner hanno lanciato l'iniziativa popolare «Stop all'Isola dei prezzi elevati – Per prezzi equi». L'iniziativa esige che le aziende che dominano il mercato non possano più imporre prezzi artificialmente più alti ai consumatori e alle piccole-medie imprese, sia nei negozi tradizionali sia nell'ambito dell'e-commerce, il commercio via internet. La Legge federale sui cartelli e la Legge contro la concorrenza sleale devono essere modificate per evitare che le aziende dominanti, da cui dipendono i consumatori o le piccole e medie imprese, possano bloccare il mercato e limitare la libertà di rifornirsi di prodotti all'estero.

L'Alleanza continuerà a raccogliere le firme per l'iniziativa anche nel 2017 e si impegnerà per convincere il Parlamento della necessità di approvare e rendere operativa in tempi brevi l'iniziativa parlamentare Altherr.

Diritti dei consumatori

Pratiche commerciali sleali: in primo piano il mancato rispetto dell'asterisco

Nel 2017 continueremo a combattere contro le pratiche abusive contemplate nell'articolo 3 della Legge contro la concorrenza sleale che sono frequentemente denunciate dai consumatori via internet o direttamente ai servizi di consulenza di ACSI, FRC e SKS. La lotta proseguirà con l'inoltro di nuove denunce penali e sensibilizzando i consumatori a utilizzare i formulari per le segnalazioni online. Attualmente la pratica più in voga è il mancato rispetto dell'asterisco sugli elenchi telefonici (90% delle denunce) soprattutto da parte di call center che propongono consulenze assicurative ma anche di venditori di mobili, vini o prodotti per la salute. Con il blocco delle chiamate commerciali e pubblicitarie messo in opera o preannunciato da alcuni operatori telefonici, il numero di denunce dei consumatori relative a questa tipologia di reato nel 2017 dovrebbe diminuire sensibilmente.

Condizioni generali dei contratti: l'Alleanza continua a restare vigile

Nel 2016 l'Alleanza ha concentrato la sua attenzione sulle clausole delle varie compagnie aeree. E' ad esempio inammissibile che siano applicate spese supplementari o venga annullato il volo di ritorno nel caso in cui il consumatore non abbia potuto usufruire di quello d'andata.

Grazie a una campagna lanciata già nel 2015 numerosi centri fitness hanno migliorato le condizioni a favore dei clienti. Al centro delle discussioni c'è anche stata la durata della validità dei buoni regalo e il relativo gruppo di lavoro ha potuto constatare con soddisfazione che è stata prolungata da un buon

numero di aziende. Questa problematica, così come la fatturazione delle fatture cartacee, deve tuttavia essere regolata a livello legislativo. Grazie ad alcuni interventi puntuali – per esempio nel campo delle spese per le prenotazioni di alberghi, delle condizioni degli operatori via cavo – è stato possibile ottenere dei miglioramenti a beneficio dei consumatori.

Per il 2017 continueremo a lottare affinché vengano riconosciuti diritti equi per i passeggeri del trasporto aereo e verranno analizzate le condizioni applicate dalle banche per i conti privati. Infine, ci batteremo affinché le spese esorbitanti fatturate illegalmente dalle società di recupero crediti non vengano inserite nelle condizioni generali, come è già previsto da alcune di esse.

Dieselgate: soluzioni giuste anche per gli automobilisti svizzeri

Lo scandalo legato al gruppo Volkswagen – quello del software fraudolento utilizzato sui veicoli diesel delle sue marche per alterare i dati delle emissioni inquinanti – ha occupato buona parte del 2016 dell'Alleanza. Le tre associazioni dei consumatori che la costituiscono si sono mosse su più fronti. Per esempio, la FRC ha ottenuto da Amag – importatore in Svizzera delle marche Volkswagen, Audi, Skoda e Seat – che ai clienti, su richiesta di questi ultimi, venisse fatta una congrua offerta per il riacquisto del veicolo. Una seconda misura decisa da Amag su invito della FRC è stata l'introduzione di test pre- e post riparazione, in modo da confermare o meno che le prestazioni dei veicoli non avessero subito alterazioni. La FRC ha inoltre inoltrato un ricorso al Tribunale penale federale, dopo che la giustizia elvetica ha voluto mettere un punto finale alle denunce. La SKS, riservandosi comunque di adire le vie legali, da parte sua ha stretto un accordo di partenariato con una fondazione di diritto olandese denominata Volkswagen Car Claim il cui obiettivo è di trovare un accordo a livello europeo con il gruppo Volkswagen.

In ogni caso, la questione è ancora lungi dall'essere chiusa, pur se ha già insegnato che i consumatori svizzeri non hanno mezzi davvero efficaci per difendersi fintanto che la legislazione elvetica continuerà a non prevedere la possibilità di intentare cause collettive (le cosiddette «class action»).

Comunicazione e mondo digitale

Vittoria contro le chiamate pubblicitarie indesiderate

Nel 2016 l'Alleanza ha registrato successi importanti. In maggio i principali operatori della rete telefonica fissa (Swisscom, Sunrise e UPC) si sono impegnati a trovare una soluzione contro le chiamate commerciali indesiderate. Swisscom ha già mantenuto la promessa nel mese di novembre, annunciando che i suoi clienti che utilizzano la telefonia fissa possono bloccare in entrata le chiamate pubblicitarie e commerciali. Si tratta di una vittoria significativa che ricompensa il lavoro svolto per diversi anni dalla nostra Alleanza. Anche Sunrise e UPC, nel corso del 2017, hanno promesso di introdurre un filtro contro le chiamate indesiderate non appena avranno trovato una soluzione facilmente applicabile. L'Alleanza ha inoltre ottenuto che nel progetto di revisione della Legge sulle telecomunicazioni (LTC) si obblighino tutti gli operatori a bloccare le chiamate indesiderate. Tale rivendicazione ha assunto ancora maggior senso alla luce degli sviluppi tecnologici più recenti, perché il blocco di tali chiamate ora è fattibile. L'Alleanza vigilerà affinché la disposizione in questione non venga stralciata dal progetto ma venga inserita nella legge.

Diritti d'autore e protezione dei dati: nessun consenso sui progetti di revisione

L'Alleanza ha preso atto con soddisfazione che la revisione della Legge federale sul diritto d'autore (LDA) adesso non contempla più la criminalizzazione del consumatore finale e prevede un sistema di sanzioni proporzionali per il download illegale di materiale protetto dai diritti d'autore. Fino ad ora,

tuttavia, non c'è stato il consenso necessario per portare in Parlamento il progetto di revisione della LDA. Per questo motivo il gruppo di lavoro AGUR12 (al quale partecipa pure l'Alleanza) in agosto ha ripreso i lavori affinché siano garantiti e salvaguardati i diritti dei consumatori.

Per quanto riguarda la protezione dei dati, l'Alleanza sta attendendo il progetto di revisione della relativa legge che dovrebbe essere reso noto nel corso del 2017. Durante il 2016 ha dato alcuni consigli pratici anche in questo ambito.

Billag e restituzione dell'IVA

Da anni la Billag fatturava ai consumatori il canone radiotelevisivo aggiungendo alla somma dovuta un'IVA al 2,5%, prassi che nell'aprile del 2015 è stata giudicata illegittima dal Tribunale federale. Malgrado la sentenza dell'Alta corte, i consumatori non hanno ottenuto automaticamente dalla Billag la restituzione delle somme pagate in eccesso: per questo motivo l'Alleanza ha deciso di portare la questione davanti alla giustizia. Oltre 4'800 nuclei familiari hanno aderito alla nostra piattaforma e l'Alleanza ha deciso di avviare una causa-pilota davanti al Tribunale amministrativo federale con quattro ricorrenti, i quali esigono dalla Billag la restituzione dell'IVA incassata in maniera illegittima. Stiamo aspettando il giudizio del Tribunale amministrativo federale rimasto in sospeso per parecchi mesi in attesa di sapere se la SSR avrebbe potuto intervenire o no nell'ambito della procedura, una partecipazione che il Tribunale federale ha recentemente rifiutato.

La revisione della Legge sulle telecomunicazioni deve favorire i consumatori

La revisione della Legge sulle telecomunicazioni attualmente in corso è cruciale per il miglioramento delle condizioni applicate ai consumatori. Nel progetto sono state inserite numerose norme positive anche se, a dire il vero, si sarebbe potuto osare di più. Oltre che migliorare le offerte e la protezione dei consumatori, questi nuovi provvedimenti dovrebbero pure permettere una migliore regolamentazione del mercato delle telecomunicazioni, stimolando nel contempo una sana concorrenza. La regolamentazione non deve riguardare unicamente il tradizionale "cavo in rame" ma anche la rete mobile e la fibra ottica. Le competenze dell'autorità di controllo dovranno essere accresciute, così da permetterle di intervenire anche in assenza di una denuncia. L'Alleanza si impegnerà a fondo affinché la LTC sia favorevole ai consumatori e non si trasformi in un semplice alibi.

Derrate alimentari

I marchi di qualità regionali mantengono le promesse?

Nei negozi è tutto un fiorire di marchi regionali. Freschezza, qualità, fiducia, mantenimento e sostegno delle economie locali sono gli argomenti su cui si fa leva per promuoverli e stimolare la domanda da parte dei consumatori. Ed è così che il numero dei marchi regionali è esploso, anche nei giganti della distribuzione di casa nostra come Migros, Manor e Coop. Ogni catena punta su marchi propri per numerosi prodotti, caratterizzati da un'etichettatura che permette ai consumatori di identificare i prodotti locali il cui valore aggiunto è tuttavia poco conosciuto. Il consumatore non sa se i prodotti in questione debbano rispettare anche altri criteri oltre a quello della provenienza geografica o se i criteri per ottenere il marchio corrispondono davvero alle promesse fatte dal marketing o quale sia effettivamente il significato dei termini «regione» e «regionale» vantati dai marchi. Nel 2017 l'Alleanza cercherà di rispondere a queste domande. Analizzerà e confronterà diversi marchi di qualità regionali per capire se il significato di «prossimità» corrisponde o no alle promesse.

Legislazione alimentare: la grande delusione

La nuova Legge federale sulle derrate alimentari ha introdotto novità positive per i consumatori, anche grazie al lavoro di informazione svolto dall'Alleanza. Il pacchetto di ordinanze "Largo" legate a questa legge, per contro, ha portato pochissimi miglioramenti, anzi sono stati compiuti passi indietro. Infatti, le informazioni sulla provenienza degli ingredienti non risulteranno migliori, mentre la nazione in cui viene prodotta la derrata finale potrà essere citata in modo vago. Le intense trattative fra l'Alleanza, le autorità e il mondo economico hanno purtroppo sortito pochi effetti malgrado le promesse iniziali. I gruppi di pressione che si oppongono alla trasparenza, quelli che vogliono privare i consumatori delle informazioni necessarie per poter fare scelte oculate al momento dell'acquisto di derrate alimentari, hanno fatto valere tutto il loro peso e il loro potere. Nonostante ciò, l'Alleanza continuerà a impegnarsi affinché i consumatori possano contare su un'informazione corretta, facendo pressione diretta su imprese e aziende.

Energia e ambiente

Caffè Riparazione: impegno contro l'usa e getta

La promozione, la coordinazione e l'organizzazione dei Repair Café da parte dell'Alleanza sta portando i suoi primi frutti. Il movimento impegnato a combattere la cosiddetta obsolescenza programmata dei prodotti e lo spreco di risorse si è molto sviluppato nel corso del 2016: le iniziative, dalle 45 del 2015, sono salite a oltre 80. Il 29 ottobre 2016 l'Alleanza ha organizzato la prima «Giornata nazionale della riparazione» in collaborazione con diversi enti e associazioni. Circa 400 volontari hanno salvato dalla pattumiera più di 3 tonnellate di materiale e riparato oltre 1'000 oggetti nei 29 punti di raccolta organizzati in contemporanea. I Repair Café attualmente riescono a riparare il 60% dei prodotti (circa 150) che mediamente vengono portati ogni mese. L'Alleanza intende fare in modo che lo slancio contro l'usa e getta e il ricorso alle riparazioni prosegua intensamente e si rafforzi anche nel 2017. Intende per questo attivarsi anche sulla scena politica affinché venga migliorata la riparabilità dei prodotti.

Sharing economy: linee guida invece di sviluppo selvaggio

L'Alleanza è impegnata anche sul fronte dei dibattiti che si stanno profilando sulla sharing economy, ossia l'economia della condivisione. Sono stati pubblicati articoli per illustrare quali sono le implicazioni per i consumatori con l'arrivo sulla scena di questi servizi. L'Alleanza si è anche profilata come un attore importante di questa nuova economia, impegnandosi nel dibattito politico a livello parlamentare e con l'amministrazione federale. L'Alleanza ha espresso in sintesi le sue rivendicazioni in un documento con un chiaro obiettivo: la protezione e i diritti dei consumatori non devono essere indeboliti con il pretesto che le nuove imprese non devono sottostare alle stesse regole oppure che le nuove tecnologie li rendono superati. L'Alleanza definirà le sue rivendicazioni in un manifesto e ad esso si ispirerà per condurre le sue azioni nel corso del 2017.

Salute

Combattere la sovramedicalizzazione

Nel 2016 l'Alleanza ha proseguito la sua battaglia contro la sovramedicalizzazione e la medicina inutile. Sono stati dati consigli ai consumatori e agli assicurati per un ricorso ragionato e ragionevole alle prestazioni di cura e raccomandazioni ai fornitori affinché dialoghino con i loro pazienti e applichino procedure appropriate. In questo ambito è stato lanciato un sondaggio online sui siti di ACSI, FRC e SKS per poter conoscere le opinioni e le reazioni dei consumatori di fronte all'offerta medica e alla sua efficacia. Il sondaggio ha evidenziato che il problema della medicalizzazione eccessiva è percepito in tutta la Svizzera allo stesso modo ma che le soluzioni auspiccate divergono fra le regioni latine e quelle tedesche. In queste ultime l'accento viene messo sulla necessità di un

coinvolgimento maggiore sul piano personale, mentre in Ticino e Romandia si ritiene che ad avere un importante ruolo da svolgere sono le associazioni dei medici e quelle dei consumatori.

L'Alleanza si è anche pronunciata sulla politica sanitaria svizzera, sulla sua efficacia e sul ruolo che dovrebbero avere i consumatori nel quadro di un audit sui progetti delle autorità federali e nazionali. In questo ambito comune i membri dell'Alleanza hanno lanciato nelle rispettive regioni di competenza attività legate alle caratteristiche delle singole associazioni.

Modelli alternativi nell'assicurazione malattia: difficili da confrontare

Il 65% per degli assicurati, per pagare premi meno elevati, sceglie modelli alternativi per l'assicurazione malattia di base. La varietà delle condizioni generali di assicurazione del centinaio di prodotti denominati «medico di famiglia», «telemedicina» oppure ancora «rete di cure» costituiscono una vera e propria giungla, incomprensibile e costellata di tranelli nei quali si perdono non solo gli assicurati ma anche i fornitori di cure. Numerosi assicurati non sono a conoscenza di tutte le condizioni da rispettare e delle sanzioni che sono legate alla scelta di un cosiddetto modello alternativo.

Attraverso i loro canali (riviste, siti internet, consigli agli assicurati...) le tre organizzazioni appartenenti alla nostra Alleanza hanno informato i consumatori e la stessa Alleanza è anche intervenuta presso il consigliere federale Alain Berset, tutti i parlamentari, l'Ufficio federale della sanità pubblica e gli assicuratori chiedendo loro di impegnarsi affinché siano offerte condizioni contrattuali minime rispettate da tutti i modelli alternativi. Ecco l'elenco delle condizioni richieste:

- tutti gli obblighi previsti dal modello devono essere illustrati chiaramente e non devono essere nascosti dentro i meandri delle condizioni generali
- il nome del prodotto assicurativo deve essere esplicito e riflettere correttamente le condizioni di adesione
- la sola sanzione possibile deve essere il ritorno al premio più elevato di un modello standard e si deve prevedere un diritto all'errore
- la lista dei medicinali di base deve essere aperta a tutti i medici FMH
- i consigli telefonici devono avere un carattere consultivo e non costituire un obbligo

Tenendo conto di queste rivendicazioni espresse dall'Alleanza sono state presentate due mozioni. Il tema sarà quindi discusso in parlamento e l'Alleanza continuerà a occuparsene.

Mobilità

Swisspass: una storia senza fine

Lo Swisspass come supporto per l'abbonamento generale e quello a metà prezzo è stato all'origine di raffiche di proteste da parte dei consumatori anche un anno dopo la sua introduzione: le FFS, su pressione dell'incaricato federale della protezione dei dati e dell'Alleanza, hanno dovuto smettere di raccogliere dati in assenza di una base legale. Malgrado l'intervento dell'Alleanza è rimasto in vigore il rinnovo automatico dello Swisspass con relativi abbonamenti. Questa pratica, che fa arrabbiare i consumatori e in particolare i detentori di un abbonamento a metà prezzo, continuerà a essere combattuta dall'Alleanza. Da parte loro le FFS non danno l'impressione di voler smussare le loro posizioni. Anzi, pare proprio essere il contrario perché per ottenere dei ribassi sull'abbonamento generale o quello a metà prezzo i consumatori devono rinnovarli senza che ci siano interruzioni della validità.

I diritti dei passeggeri aerei restano nel limbo

Battuta d'arresto in materia di diritti per i passeggeri del trasporto aereo. La fine del 2015 aveva lasciato presupporre che presto sarebbe stato creato un organo di mediazione, ma nel corso del 2016 hanno fatto marcia indietro anche le compagnie aeree che ne avevano postulato l'introduzione.

Alleanza delle organizzazioni dei consumatori
Alliance des organisations des consommateurs
Allianz der Konsumentenschutz-Organisationen



Associazione consumatrici e consumatori della Svizzera italiana | Fédération romande des consommateurs | Stiftung für Konsumentenschutz

All'Alleanza dispiace che il progetto sia stato rinviato alle calende greche e quindi analizzerà le possibili soluzioni da applicare affinché i diritti dei passeggeri vengano garantiti attraverso altre vie.