

Centro Europeo Consumatori, bilancio annuale: 2017 da record

venerdì 19 gennaio 2018

Il 2017 è stato un anno da record per il Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia: in aumento il numero dei consumatori che si rivolgono ai consulenti del CEC e sempre più in crescita l'autorevolezza e visibilità delle iniziative realizzate.

Il Centro

Europeo Consumatori fa parte della Rete dei Centri Europei Consumatori (ECC-Net) finanziata dalla Commissione europea e dagli Stati Membri dell'UE, Islanda e Norvegia per permettere ai consumatori, attraverso attività di informazione e assistenza, di acquistare beni e servizi all'interno del Mercato Unico con serenità, fiducia e piena consapevolezza dei propri diritti e doveri.

Nel 2017 il

CEC Italia ha risposto a ben 3.886 richieste di informazione (+25% rispetto al 2016) e assistito 1.767 consumatori italiani (+26% rispetto al 2016) nella gestione delle liti insorte nell'ambito di un acquisto con aziende stabilizzate in un altro Paese europeo.

Sono stati

1.255 i reclami (+10% rispetto al 2016) che il CEC ha tentato di risolvere amichevolmente: di questi, l'82% ha visto coinvolti consumatori esteri che reclamavano contro aziende italiane (23% in più rispetto al 2016), mentre è aumentato del 13,5% (rispetto al 2016) il numero dei reclami gestiti nell'interesse di consumatori italiani che reclamavano contro aziende di un altro Paese europeo.

Il trasporto

aereo primeggia nella top-five dei settori in cui si sono registrati il maggior numero di reclami (24,7%) seguito dal settore dell'autonoleggio (20%), del tempo libero, spettacoli e cultura (9,4%), dell'abbigliamento e calzature (8,3%) e dei servizi ricettivi e di ristorazione (7,8%).

A questi dati

va, inoltre, aggiunto quello registrato dal Centro nello svolgimento della sua funzione di punto di contatto nazionale per la piattaforma europea di risoluzione online delle controversie: ben 1.078 sono state le richieste di informazione e assistenza evase.

La consulenza

e assistenza nella gestione delle controversie transfrontaliere non è stata, tuttavia, la sola attività del Centro che, anche, nel 2017 si è dedicato anche ai “giovani consumatori”, attraverso lezioni in diritto del consumo presso le scuole superiori altoatesine e varie università e istituzioni pubbliche e private e collaborato con il progetto “Generazioni Connesse”, coordinato dal MIUR, volto a rendere Internet un luogo più sicuro per gli utenti più giovani.

Importante, inoltre, è stato l’impegno profuso per supportare le attività di prevenzione, la programmazione politica e l’intervento legislativo o repressivo da parte delle istituzioni: il Centro, infatti, si è fatto portavoce delle criticità segnalate dai consumatori in occasione degli incontri con le autorità (MiSE, ENAC, AGCM, Polizia postale) ed interloquito con le aziende per una maggiore correttezza e trasparenza nel rapporto con i propri clienti attraverso l’organizzazione di incontri bilaterali come quello, ad esempio, tenutosi con l’Associazione Nazionale Industria dell’Autonoleggio (ANIASA).

“Siamo molto soddisfatte del lavoro svolto e dei risultati ottenuti nel 2017”, dichiara Maria Pisanò, direttore del Centro Europeo Consumatori Italia. “Stiamo già lavorando al nostro nuovo programma di lavoro. Nel 2018 entreranno in vigore poi diversi nuovi diritti a tutela dei consumatori europei, quali una nuova normativa in materia di pacchetti turistici, lo stop ai sovraccosti ingiustificati per pagamenti con carta di credito e la possibilità di accedere ai propri abbonamenti in streaming anche dall’estero”.