

“CONSUMATORI: RUOLI E STRUMENTI”

Conferenza stampa

7 marzo 2006, Sala delle Lune e dei Nodi - Camera di Commercio di Mantova

Intervento di Luciano Bulgarelli

Presidente Osservatorio permanente per la tutela del consumatore

Mi unisco al Segretario Generale per ringraziare Rosario Trefiletti di essere qui a Mantova.

Due parole su che **cos'è l'Osservatorio** Permanente per la Tutela del Consumatore: non svolge attività diretta per la tutela degli interesse dei consumatori (è compito delle associazioni di consumatori); esso è invece un organismo, previsto dallo statuto camerale, che svolge funzioni di monitoraggio e proposta su tematiche inerenti la tutela del consumatore. Il gruppo di lavoro, che ho l'onore di presiedere, è stato nominato all'incirca un anno e mezzo fa.

Che cosa è stato fatto:

- nel settore educativo ha realizzato una iniziativa per l'informazione al consumatore in materia di sicurezza di prodotti elettrici;
- l'Osservatorio si è fatto promotore di un accordo tra manutentori di impianti termici e associazioni consumatori in materia di manutenzione caldaie (in particolare di quelle unifamiliari). Purtroppo a lavori ultimati, vale a dire a documento perfezionato, al momento della firma sono entrate in vigore nuove norme, - parlo del Decreto Legislativo 192/2005 sul risparmio energetico - che hanno messo in discussione tutta l'intesa che si basava su norme in parte superate;

- in occasione della giornata europea del consumatore il 15 marzo del 2005 si è cercato di darle risalto sulla stampa locale per parlare e per far parlare dei **diritti del consumatore**.

Che attività proporre alla Giunta camerale per il 2006?

Per finalizzare meglio gli interventi ho chiesto alla Camera di Commercio un prospetto con i dati delle richieste pervenute nel 2005 da parte dei consumatori.

Mi è stato riferito che i 2/3 di coloro che hanno richiesto informazioni sono risaliti allo sportello camerale attraverso internet.

Sul tipo di informazione richiesta, quasi 1/5 ha riguardato le associazioni dei consumatori, hanno chiesto notizie per contattarle; un altro quinto ha lamentato i prezzi troppo elevati da parte di artigiani e imprese di servizio, chiedendo come potersi difendere: quasi tutti hanno dichiarato di non aver richiesto il preventivo fiduciosi delle rassicurazioni ricevute e di aver, al momento della richiesta d'informazione, già pagato il conto, nonostante lo ritenessero spropositato rispetto al tipo di lavoro eseguito. Un 12% ha chiesto informazioni sulla garanzia legale dei beni di consumo - tanto per intenderci l'ex D.Lgs 24/2002. Un altro 12% per chiedere a chi rivolgersi per contestare la bolletta del telefono, - mancando un ufficio a livello provinciale l'utente ha difficoltà a risalire al fornitore del servizio. Un altro 11% di richieste di informazioni ha riguardato il diritto di recesso confondendolo spesso con la risoluzione del contratto per i prodotti difettosi. Altre richieste d'informazione hanno riguardato il credito al consumo (cosa bisogna fare per essere depennati dalla lista dei cattivi pagatori pur avendo pagato tutto il debito?) Altre ancora l'etichettatura dei prodotti. Un'impresa ha chiesto se esistevano altri fornitori di energia elettrica oltre ENEL per cambiare società, ritenendola troppo cara. I dati sono esposti in tabella a disposizione di chi ne fosse interessato.

Da qui siamo partiti per programmare l'**attività del 2006**.

Sapete che è uscito di recente il **Codice del consumo** che offre molti spunti per fare informazione come ad esempio "La garanzia legale di conformità per i beni di

consumo” che sarà un tema di discussione in un **incontro seminariale**. Ci auguriamo di coinvolgere nel progetto anche le associazioni consumatori, fino ad ora c’è stata la disponibilità di un paio di associazioni , ma io non dubito che altre partecipino all’iniziativa.

Abbiamo riscontrato che quello delle lavanderie è un settore dove possono nascere delle controversie; crediamo che la condivisione di norme di comportamento per le prestazioni di servizi da una parte e norme che inducano ad una maggior chiarezza e collaborazione da parte del consumatore possano contribuire a diminuirne la frequenza.

Che cosa dobbiamo riuscire a fare? Quale *mission*?

Come Osservatorio per la tutela del consumatore dobbiamo riuscire a **coinvolgere**, nei progetti che riguardino la realizzazione di azioni comuni a tutela degli interessi del consumatore/utente, **le associazioni dei consumatori** presenti in provincia.

Intendo dire che, una maggior sinergia tra le associazioni consumatori ed enti locali su progetti condivisi per meglio impiegare le risorse disponibili, sarà vantaggiosa per tutti.

Bisogna **puntare sull’informazione**, ne faceva cenno prima il Segretario Generale. Penso sia utile aprire l’attività di formazione/informazione fatta dalla Camera di commercio, fino ad ora destinata alle imprese e al settore del commercio, anche alle associazioni dei consumatori in special modo su temi che hanno poi ricaduta sul mondo dei consumatori. E’ già stato fatto in occasione dei seminari sulla conciliazione, credo si possa fare anche per altri.

Bisogna continuare nell’attività di **informazione** fatta dalla Camera di commercio **in materia di sicurezza dei prodotti elettrici e giocattoli** (vale dire i settori che istituzionalmente le competono), e premere perchè non tralasci l’attività di accertamento sulla conformità dei prodotti alle norme di sicurezza.

Su questo versante so che la Camera di commercio sta già agendo avendo sottoscritto convenzioni con due laboratori per le prove di conformità sui prodotti prelevati; una

convenzione è inerente alle prove sui prodotti tessili e un'altra con un laboratorio per accertare la conformità alle norme di sicurezza dei prodotti elettrici. Sono convinto anche, che siano le imprese stesse ad auspicare l'attività ispettiva della Camera soprattutto da parte di quelle che investono molto sulla qualità dei prodotti e da quelle imprese che vogliono **competere sul mercato alla pari**, cioè nel rispetto delle leggi. Nel nostro sistema economico è risaputo che un punto di debolezza è quello dei controlli: le Camere per questa attività, hanno un segmento di competenza molto limitato, pur nella numerosità dei prodotti ad esso riconducibili, però se riuscissero a dare un segnale forte di presenza con ispezioni e con prelievi di prodotti, certamente a beneficiarne non sarebbero solo i consumatori ma anche le imprese e con esse l'economia.