



Regione Puglia



IL CODICE DA VINCENTE CONSUMATORE

Codice del Consumo per RAGAZZI - Campagna di educazione al consumo critico



“Tutela Giuridica”

“Programma Generale di Intervento 2007-2008 della Regione Puglia
realizzato con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello Sviluppo Economico”

INDICE

• Prefazione	Pag.1
• Le tematiche dei giovani consumatori	Pag.2
• Chi e' il consumatore	Pag.3
• INDAGINE GI.O.C. : Giovani, stili di vita e consumi	Pag.4
• Guida alla scoperta del Codice del Consumo	Pag.5
• I vantaggi del Codice del Consumo	Pag.6
• Diritti ma anche doveri: consumo consapevole e responsabile	Pag.7
• Dieci regole per la spesa consapevole e sostenibile	Pag.8
• L'importanza di risparmiare l'acqua	Pag.9
• L'importanza di risparmiare energia	Pag.10
• L'importanza di leggere l'etichetta	Pag.11
• Attenti ai coloranti alimentari	Pag.12/13
• Elenco additivi alimentari da evitare	Pag.14/15
• Etichetta occhiali da sole	Pag.16
• Etichetta calzature	Pag.17/18
• Etichetta cosmetici	Pag.19
• Etichetta amica dell'ambiente e degli animali	Pag.20/21
• Sicurezza dei prodotti	Pag.22/23
• Pubblicità ingannevole	Pag.24/25
• Televendite	Pag.26/27
• Sicurezza in Internet	Pag.28/29
• Contratti: clausole e recesso	Pag.30/31
• Trasporti scolastici: diritti e strumenti di tutela	Pag.32
• Doveri del viaggiatore	Pag. 33/34
• Prodotti assicurativi: come scegliere la compagnia e la polizza RCAuto	Pag.35
• RCAuto e Conciliazione	Pag.36
• Organismi e strumenti di tutela: CNCU - CRCU - CONCILIAZIONE	Pag.37
• Sportelli di consulenza e assistenza	Pag.38
• Vignette consUmoristiche	

PREFAZIONE

Il consumatore in età scolare è spesso vittima delle frodi e degli inganni che il mercato produce lungo la catena commerciale, fatta di etichette, contratti, pubblicità e vendite non trasparenti. *Il giovane consumatore non conosce i suoi diritti*, le norme vigenti e gli strumenti che lo tutelano, oggi raccolti in un unico testo: il Codice del Consumo, decreto legislativo n. 206/2005.

La Polidream Assoutenti, con il Progetto “Tutela Giuridica” che rientra nel Programma Regionale “Difendi il tuo consumo”, finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico, **ha rivisto il Codice del Consumo, riadattandolo al consumatore adolescente** con un linguaggio semplice, per educarlo ad utilizzare le norme e gli strumenti di tutela esistenti durante i suoi acquisti e i suoi consumi, aiutandolo così ad adottare un atteggiamento critico e consapevole.

Questa versione rivista del Codice del Consumo aiuta il ragazzo anche a familiarizzare con il linguaggio giuridico, spesso tenuto distante dal linguaggio comune, poiché considerato di difficile comprensione. Ma bisogna tener conto che tutto ciò che fa parte della nostra vita quotidiana si muove intorno a leggi da rispettare e che ci tutelano, bisogna quindi riuscire a codificarle e a comprenderle.

Ringrazio l'Avv. Cristina Romanazzi per la collaborazione alla redazione di questa guida informativa.

Un ragazzo sapiente è un consumatore vincente.

Il Presidente Regionale
Angela Mannarini



LE TEMATICHE DEI GIOVANI CONSUMATORI

Considerando che la presente guida si rivolge in special modo ai giovani consumatori, ci si è soffermati sui comportamenti e sui gusti dei ragazzi durante lo shopping e le attività di svago, e pertanto si è scelto di rivedere e sintetizzare il Codice del Consumo, raggruppando unicamente le tematiche al consumo che toccano i diritti dei giovani consumatori, lesi durante lo shopping e le attività di svago. Qui di seguito l'elenco dei contatti commerciali che hanno gli adolescenti.

- **Acquisti:** suonerie e cellulari , CD, DVD, lettori CD e DVD, Internet, acquisti on-line e televendite, videogiochi, libri, scooter, computer; abbigliamento, calzature, cosmetici, regali, occhiali da sole, contratti vari;
- **Svago:** pizzeria, gelateria, palestra;
- **Polizza Assicurativa:** ciclomotore, motociclo, auto;
- **Trasporti scolastici:** pullman, treno.



INDAGINE G.I.O.C. : Giovani, stili di vita e consumi

La ricerca nazionale su stili di vita e di consumo delle giovani generazioni dell'associazione G.I.O.C. è stata presentata a maggio del 2006 presso l'Università Cattolica del Sacro Cuore.

L'indagine, svolta su un campione di circa **3000 giovani** (15-35 anni), ci riferisce che **il 77%** dei rispondenti possiede un computer e **il 59,7%** dispone pure di internet. Il cellulare è ormai patrimonio comune, al punto che l'Italia è il Paese europeo con la più alta percentuale (**91%**) di cellulari. Tra gli altri beni di consumo tecnologici, il lettore CD portatile (**53,4%**) comincia a far posto al lettore MP3 (**28,7%**).

La disponibilità di uno o più mezzi di trasporto personale è un ulteriore elemento di status del singolo ragazzo: **il 71,9%** possiede una bicicletta, **il 25,6%** una moto o uno scooter, mentre **il 44,4%** ha una macchina di proprietà.

Una menzione particolare spetta poi agli accessori alla moda, in particolare occhiali da sole e orologi, diffusi presso i $\frac{3}{4}$ del campione.

La predilezione per i beni funzionali vede il consenso del **37,9%** degli intervistati; a seguire la dimensione più squisitamente economica (**16,5%**), la qualità del prodotto (**15,1%**) e il fattore estetico (**13,4%**).



GUIDA ALLA SCOPERTA DEL CODICE DEL CONSUMO: AMICO DEI TUOI ACQUISTI E SVAGHI

E' giunto il momento di consumare in modo consapevole e, per fare ciò, serve conoscere nei contenuti il Codice del Consumo, in modo da saper leggere attentamente il contratto, l'etichetta, i prezzi, e guardare con occhio critico la pubblicità.

Basta ad acquistare con occhi chiusi!

COS'E' IL CODICE DEL CONSUMO

Il Codice del Consumo disciplina il Mercato, luogo di incontro della domanda ed offerta di beni e servizi. Riunisce in 146 articoli 21 provvedimenti e 558 norme a tutela dei cittadini consumatori utenti.

I settori disciplinati dal Codice sono molteplici:

- **etichettatura;**
- **sicurezza generale dei prodotti;**
- **pubblicità ingannevole;**
- **clausole abusive;**
- **vendite a domicilio e a distanza;**
- **contratti turistici e multiproprietà;**
- **le garanzie dei beni di consumo;**
- **le azioni inibitorie.**



Ma oggi è nato il “Codice del Consumo per **RAGAZZI**”, una versione guida, che si concentra unicamente sulle norme, strumenti e procedure di tutela a cui il giovane consumatore può far riferimento nel caso in cui vede calpestati i propri diritti, o da utilizzare prima di tuffarsi in un acquisto.

I VANTAGGI DEL CODICE DEL CONSUMO

Il Codice del Consumo porta vantaggi ai consumatori e al mercato stesso:

a) per i Consumatori: il Codice migliora i rapporti commerciali e contrattuali, l'accesso alla giustizia, la concorrenza, la trasparenza, l'informazione, la qualità dei prodotti e dei servizi;

b) per il Mercato: il Codice fa aumentare il grado di fiducia dei consumatori nei confronti del mercato, e quindi diviene fattore di crescita.

Riferimento Normativo:

DIRITTI DEI CONSUMATORI E CODICE CONSUMO

Articolo 2 - Diritti dei consumatori

Ai consumatori ed agli utenti sono riconosciuti come fondamentali i diritti:

- a) alla tutela della salute;
- b) alla sicurezza e alla qualità dei prodotti e dei servizi;
- c) ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità;
- d) all'educazione al consumo;
- e) alla correttezza, alla trasparenza ed all'equità nei rapporti contrattuali;
- f) alla promozione e allo sviluppo dell'associazionismo libero, volontario e democratico tra i consumatori e gli utenti;
- g) all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza.

Conoscere i propri diritti è importante se vogliamo vederli rispettati.



DIRITTI MA ANCHE DOVERI: CONSUMO CONSAPEVOLE E RESPONSABILE

Il consumo non è un fatto privato

Consumare e fare la spesa ci sembrano fatti banali che riguardano solo noi. Ma **il consumo è tutt'altro che un fatto privato, riguarda tutti**, perché dietro a questo gesto quotidiano si nascondono vari problemi di portata planetaria.

Se è vero che il consumatore è ostaggio delle industrie e della pressione pubblicitaria, è anche vero che lo stesso mondo produttivo reagisce prontamente a ogni minima variazione e ad ogni nuovo orientamento del mercato. **E' sufficiente un calo delle vendite del solo 5% per mettere in allarme le aziende.**

Il consumatore con i suoi acquisti ha la possibilità di far salire o scendere i loro profitti. Lo strumento a sua disposizione è il “**consumo critico**”, un atteggiamento di scelta che si attua su tutto ciò che compriamo. La scelta dei prodotti o dei servizi avviene non solo in base al prezzo, alla qualità, ma anche in base alla storia degli stessi e al comportamento delle imprese. All'atto dell'acquisto il consumatore deve porsi la domanda: “**Ciò che sto per scegliere è eco-compatibile, ossia rispetta i diritti di tutti gli esseri viventi coinvolti?**”

In altre parole, il consumo critico punta a far cambiare le imprese attraverso le loro stesse regole economiche, fondate sul gioco della domanda e dell'offerta.

In definitiva, **consumando in maniera critica è come se andassimo a votare** ogni volta che acquistiamo.



L'importanza di cambiare qualche abitudine quotidiana

E' importante correggere alcuni comportamenti quotidiani legati al consumo; sì, perché il consumatore non ha solo diritti, ma anche doveri.

Se qualcuno spiegasse alla gente a quante sciagure ambientali e umane contribuisce quotidianamente a sua insaputa, chissà quante persone cambierebbero buona parte delle loro abitudini di vita domestica e alcune scelte negli acquisti.

Occorre partire da una constatazione: non è più possibile dare la colpa di tutto agli altri, dagli industriali agli agricoltori, dai politici ai venditori, dagli artigiani agli operatori turistici, ecc.

Quando compriamo un servizio o usiamo un prodotto inquinante o nocivo alla salute, non siamo vittime innocenti, prive di alternative. Diciamo la verità: lo acquistiamo perché pratico, risolutivo, veloce o, ancor peggio, perché consigliato dalla pubblicità. Allora, è il caso di ammettere che se le foreste, l'aria, il mare o i monumenti si ammalano è anche colpa nostra.

L'apporto di ognuno di noi, con un nuovo stile di vita e di consumo, diventa fondamentale.

Dieci regole per la spesa consapevole e sostenibile

- 1) adottare sacchetti riutilizzabili per la spesa;
- 2) scegliere prodotti con meno imballaggi o con materiali riciclabili;
- 3) chiedere ai propri negozianti di avviare rapporti con rappresentanti di prodotti bio-eco-sostenibili;
- 4) leggere le etichette, per evitare additivi inutili o nocivi;
- 5) leggere attentamente la data di scadenza;
- 6) acquistare prodotti no OGM;
- 7) controllare la temperatura dei frigo dei negozi;
- 8) acquistare elettrodomestici a basso consumo, leggendo la loro etichetta energetica;
- 9) non acquistare necessariamente prodotti di marca, in quanto non sempre garantiscono qualità e sostenibilità;
- 10) utilizzare i numeri verdi del “servizio consumatori”, per informarsi sui prodotti e per eventuali reclami.

L'importanza di risparmiare l'acqua quando ci docciamo o ci laviamo i denti

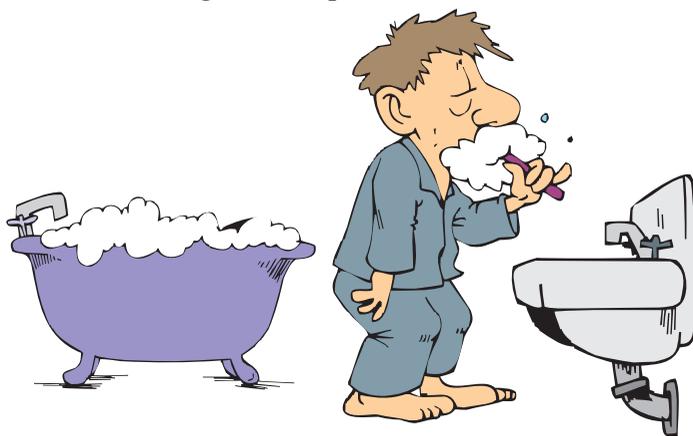
“Nel prossimo secolo le guerre scoppieranno per l'acqua, non per il petrolio o per motivi politici”, è ciò che sostenne nel 1995 Ismail Serageldin, vicepresidente della Banca Mondiale. L'acqua è destinata a rivestire un'importanza sempre più rilevante nei rapporti tra gli Stati, con il rischio di dare origine a violenti conflitti, che già esistono in alcuni Paesi africani.

Insomma, **l'acqua comincia a scarseggiare.**

Nel nostro Paese il consumo di acqua si aggira sui **220 litri giornalieri pro capite, tanta quanta ne consuma in 6 mesi un africano** nelle zone desertiche.

Vediamo come **si può risparmiare e tutelare questo bene prezioso:**

- evitare di lasciare i rubinetti aperti, anche in caso di lavaggio denti;
- applicare ai rubinetti il miscelatore freddo-caldo e i frangigetti che dimezzano il consumo;
- fare la doccia velocemente, usando l'acqua solo per il tempo necessario, ed evitare il bagno;
- installare una cassetta del water a ridotto consumo d'acqua;
- usare lavatrice e lavastoviglie solo a pieno carico.



L'importanza di risparmiare energia: occhio all'acquisto di asciugacapelli, piastra per capelli, rasoio elettrico

Ogni volta che si parla di inquinamento o dell'aumento del prezzo del petrolio, torna in primo piano il “problema energetico”. Troppo spesso, però, **dimentichiamo quale sia l'unica forma di energia pulita, economica e a disposizione di tutti: il risparmio.**

Risparmiare energia significa proteggere l'ambiente e guadagnare in benessere.

I vantaggi di un uso più razionale delle risorse energetiche sono concreti e tangibili:

- **l'ambiente sarà più pulito;**
- **le bollette saranno più leggere;**
- **lo Stato diminuirà le importazioni di energia.**

E' quindi importante l'apporto di ognuno di noi.

Al momento dell'acquisto degli apparecchi domestici e di illuminazione è bene prestare **attenzione all'etichetta**, per rilevare il basso consumo energetico e il marchio di sicurezza del prodotto.

L'etichetta energetica utilizza le lettere dell'alfabeto in senso crescente: la A e la B garantiscono bassi consumi.

Per i marchi di sicurezza e la certificazione di qualità, vi sono **l'IMQ, l'UNI, l'ENI e anche i vari ISO (9000, 9001, 9002).**

Ma se i consumatori vogliono dare un maggiore contributo all'ambiente, devono **avvicinarsi al mondo dell'energia pulita, utilizzando fonti naturali come il sole, il vento e l'acqua.**



L'IMPORTANZA DI LEGGERE L'ETICHETTA

Etichette e indicazioni sui prodotti

Oggi ad occhi chiusi non si deve comprare più nulla: è la regola numero uno.

Prima di acquistare un qualsiasi prodotto, leggi sempre l'etichetta.

L'etichetta è uno strumento di tutela che il consumatore può utilizzare per conoscere tutto ciò che è contenuto in quel determinato prodotto. Eppure non sempre la si legge.

Lo scopo dell'etichetta è quello di informare l'acquirente in modo corretto e il più possibile trasparente. Al contempo un'etichetta non deve mai indurre in errore sulle caratteristiche del prodotto, sulla sua natura, origine, qualità, ecc.

A questo proposito è bene considerare l'aspetto legato alle immagini utilizzate per completare la confezione e la pubblicità del prodotto venduto: si tratta di “libere immagini”, cioè di contorni “pittorici”, scelti dall'azienda per richiamare l'attenzione del consumatore.

Etichetta alimentare

Leggi sempre l'etichetta dei prodotti alimentari. L'etichetta è una preziosa guida per consumare il prodotto in maniera corretta, per conoscerne il valore nutritivo e non correre rischi alimentari.

Controlla la data di scadenza prima dell'acquisto e consumalo entro quel termine.

Ricorda: tutti gli ingredienti indicati sull'etichetta sono elencati in ordine decrescente di quantità presente nel prodotto.



Attenti ai coloranti alimentari

A scuola si parla spesso di come i ragazzi mangino in modo disordinato. E' vero, panini, patatine, snack, bevande dolci e gassate sono per i ragazzi “idoli” alimentari, ma si consiglia di limitarne l'assunzione, poichè in molti di questi prodotti sono presenti sostanze artificiali ed innaturali, purtroppo consentite dalla legge, ma nocive alla salute.

Sotto accusa **conservanti, additivi e coloranti** contenuti in gelati, caramelle, merendine e bibite.

In Gran Bretagna, per esempio, vi è stato un allarme che ha reso necessario l'intervento dell'Authority Europea: i coloranti rendono iperreattivi i bambini! Lo ha appena dimostrato uno studio dell'Università di Southampton. Adesso Bruxelles vuole vederci chiaro e ha incaricato l'Authority Europea (che ha sede a Parma) di esaminare il caso.

Secondo i ricercatori inglesi, la serie E dei numeri che identificano appunto i coloranti (come il giallo **E110 e E104** o il rosso **E129**) oppure conservanti come il sodio benzoato (**E121**), tutte sostanze presenti anche in gelati, caramelle, chewing-gum, possono avere effetti negativi sulla salute di molti adolescenti.

Allerta UE per colorante rosso cancerogeno E128 in salsicce e hamburger

L'Autorità Europea di Sicurezza Alimentare (EFSA) ha pubblicato una valutazione di rischio sul colorante rosso Red 2G (indicato sulle etichette alimentari come **E128**) usato in hamburger e salsicce, nella quale si stabilisce che questo additivo alimentare “deve essere considerato preoccupante per la salute”, perché dopo essere stato assimilato nel corpo umano si trasforma in gran parte in anilina, una sostanza cancerogena.

Aspartame: dolce da morire

L'aspartame, il dolcificante artificiale composto di due aminoacidi, ha proprietà cancerogene.

Lo afferma il prestigioso istituto Ramazzini di Bologna, che ha condotto due grandi studi sull'argomento: nelle cavie di laboratorio è aumentata l'incidenza di leucemie e tumori dopo essere state alimentate con il dolcificante.

Alcuni legislatori hanno introdotto proposte nel parlamento dello Stato che ne vieterebbe il commercio. Dal 2007 Le Filippine l'hanno già vietato. Quando si decideranno anche gli europei a farlo?

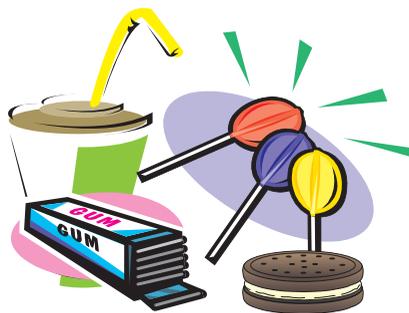
Gli studi dell'Istituto Ramazzini non sono roba da poco, hanno superato gli esami scientifici e sono stati pubblicati. Mostrano la pericolosità della sostanza. Che aspettiamo?

Oggi l'aspartame sostituisce lo zucchero in più di seimila prodotti diversi, dai farmaci ai succhi di frutta, dalle gomme da masticare ai biscotti e alle marmellate. Perché non tornare al più innocuo zucchero, visto che si tratta di modiche quantità?

Elenco additivi alimentari da evitare

Su molte etichette alimentari insieme agli ingredienti elencati appaiono delle sigle costituite da una **E** accompagnata da alcuni numeri: indicano la presenza di additivi.

La prolifica famiglia degli additivi comprende **conservanti, antiossidanti, emulsionanti, stabilizzanti, addensanti, gelificanti e coloranti**. Ogni giorno, del cibo che ingeriamo, il 5% è composto, in media, da queste sostanze. La quantità di additivi artificiali impiegati negli alimenti è aumentata di 10 volte negli ultimi 20 anni. Per evitare gli additivi impariamo a conoscerli.



Gli additivi più diffusi, ma anche i più inutili, sono i **coloranti**. Servono soltanto a rendere più attraente il prodotto: sono i “cosmetici” alimentari.

E' opportuno ricordare che sono già stati messi fuorilegge i coloranti **E 103, 105, 111, 121, 125, 126, 130, 152, 181**.

L'E 127, il colorante rosso per eccellenza, è sospetto di essere cancerogeno (tumore alla tiroide). Sospetti, ma non ancora vietati, sono i seguenti coloranti: **E 100, 104, 122, 123, 124, 127, 131, 142, 151, 162, 172, 180**.

I conservanti servono invece per bloccare la moltiplicazione dei microrganismi: sono per lo più tossici e fra questi spiccano l'acido benzoico e i benzoati, **da E 210 a E 218**. Possono causare allergie e perfino il cancro.

Tra i più usati sono i derivati dello zolfo, **da E 220 a E 227**, che hanno un'azione essenzialmente antimicrobica e antimbrunimento. Se ingeriti in quantità superiori, queste sostanze possono entrare nel cervello, variandone il pH e causando mal di testa, e causare disturbi digestivi.

Sono altrettanto tossici anche il difenile e derivati, **da E 230 a E 233**, usati sulla buccia o sulle carte degli agrumi; non raccomandabile è anche **l'E 239** usato nei formaggi.

Ma i più pericolosi sono i nitriti e i nitrati, **da E 250 a E 252**, molto usati nelle carni e in tutti gli insaccati.

Nitriti e nitrati distruggono i globuli rossi e promuovono la formazione delle nitrosammine, sostanze cancerogene.

Gli antiossidanti evitano l'irrancidimento dei grassi e l'imbrunimento superficiale di alcuni alimenti.

Dannosi soprattutto i fosfati e l'acido ortofosforico, **da E 338 a E 341**: danno disturbi digestivi e sottraggono calcio alle ossa.

Gli alimenti modificati

Cosa dire dei nuovi cibi, quelli modificati geneticamente per assicurarne la conservazione e l'appetibilità in ogni stagione?

Dobbiamo fare i conti anche con questi prodotti alimentari, risultato di sintesi artificiali o di manipolazioni di ingegneria genetica: il formaggio con enzimi modificati geneticamente, l'olio di semi di soia e di colza transgenetiche, i gelati con vaniglia artificiale ottenuta da manipolazione biotecnologica.

Sono tutti prodotti che arrivano sulla tavola con l'unico obbligo di segnalare in etichetta la presenza di ingredienti transgenici solo quando si supera la soglia dell'1% (D.L. 10/04/2000): troppo poco!

NON SOLO ETICHETTA ALIMENTARE

OCCHIALI DA SOLE

Anche con gli occhiali da sole bisogna stare attenti. Le lenti potrebbero non essere ben costruite e creare disturbi alla vista.

Deve essere presente la marcatura CE.

Regole per scegliere gli occhiali da sole

Gli occhi si possono proteggere dal sole se gli occhiali sono costruiti seguendo gli standard di sicurezza. L'Uni, l'ente nazionale italiano di unificazione, indica le caratteristiche ideali degli occhiali da sole, con la classificazione dei filtri.

I suggerimenti si riferiscono alle lenti comuni. Gli occhiali da sole sicuri non hanno parti sporgenti o spigoli che possono danneggiare chi li indossa. I materiali con cui sono costruiti non causano irritazioni alla pelle o reazioni tossiche.



I filtri delle lenti sono di quattro tipi:

Categoria 0: trasparenti e di colore chiaro, ideali per gli interni e quando il cielo è coperto

Categoria 1: indicati per locali chiusi e giornate poco luminose

Categoria 2: filtri adatti alle giornate nuvolose, per la città e per la guida di notte

Categoria 3: corrisponde a filtri scuri per i giorni di sole pieno, in montagna o al mare

Categoria 4: adatti a luminosità intensa.

Le lenti scelte invece devono sempre proteggere l'occhio dai raggi infrarossi e dalle luci blu. Anche il colore è importante. Per esempio le lenti marroni sono consigliate ai miopi e per chi va in montagna, quelle grigie garantiscono la fedeltà delle tinte anche quando la luce è intensa. Le lenti blu invece sono da evitare perché non schermano i raggi ultravioletti, così come sono da evitare le lenti rosa perché, anche se di moda, non proteggono dal sole.

Per verificare che gli occhiali siano a norma comunque, l'Ente nazionale italiano di unificazione suggerisce di controllare l'etichetta. Qui devono essere riportati il riferimento alla norma Uni, En 1836, l'identificazione del fabbricante o del fornitore, il numero della categoria del filtro, il tipo di lenti e le istruzioni per la cura, la manutenzione e la pulizia degli occhiali.

CALZATURE

L'etichetta: è obbligatoria e deve essere presente su almeno una delle scarpe un'etichetta contenente informazioni sul materiale di cui è composta ciascuna parte della scarpa. Il venditore deve, inoltre, esporre in modo chiaro e visibile un cartello illustrativo della simbologia dell'etichetta. La vigilanza spetta al Ministero dello Sviluppo Economico, che la esercita anche tramite le Camere di Commercio.

Bollino verde per le scarpe da ginnastica: attenti a scegliere la scarpa da ginnastica, perché può contenere sostanze chimiche ad elevato contenuto tossico. La denuncia parte da un'inchiesta di Greenpeace del 2005 che ha messo sotto la lente noti marchi (Adidas, Puma, Nike), poichè da un'attenta analisi delle sostanze contenute è emerso che fra queste vi sarebbero ftalati, alchilfenoli, organostannici. Gli ftalati, per esempio, sono sostanze ammorbidenti che, aggiunte al PVC, sarebbero responsabili dell'alterazione del funzionamento delle ghiandole endocrine. Alcune aziende li hanno già eliminati insieme ad altre sostanze tossiche, meritandosi da Greenpeace un bollino verde.

LODEVOLE ESEMPIO: la eco-scarpa di Monte Urano

Presentata dalla Provincia di Ascoli Piceno al “Sana” (la Fiera delle aziende ecosostenibili) la prima scarpa ecologica marchigiana. E' prodotta dall'azienda calzaturiera IN di Monte Urano, che garantisce di realizzarla con prodotti naturali ed ecocompatibili: niente sostanze nocive o allergizzanti come cromo mercurio, o pentaclorofenolo (PCF), tutto il cuoio è a concia vegetale, i plantari sono in cuoio o sughero, il filo per cucire è misto cotone, la tomaia in pelle è colorata senza sostanze tossiche, tutti i pezzi sono controllati e rifiniti a mano.



COSMETICI

Creme solari e ingredienti tossici

Quando acquistate abbronzanti e creme solari fate attenzione alle etichette, poiché fra gli ingredienti utilizzati finiscono talvolta sostanze nocive. Lo rivelano diverse inchieste, fra cui quella del settimanale “Il Salvagente”.

Conservanti, emulsionanti: cessori di formaldeide, “4-MBC”, Peg o parabeni, questi gli additivi usati in quasi tutte le creme testate.

Ma chi dovrebbe tutelare il consumatore sulla composizione dei solari? Sono entrate in vigore nuove regole (D.L. 15/02/2005). In etichetta devono essere riportate la presenza di una delle 26 sostanze allergizzanti e la durata del prodotto una volta aperta la confezione.

Pertanto, leggete con attenzione le etichette e, in caso di anomalie o carenze delle stesse, segnalatele alle associazioni dei consumatori e alle ASL competenti per territorio.

Come scegliere il cosmetico

Al consumatore/consumatrice che voglia sapere cosa compra, quando acquista un cosmetico, mancano spesso gli strumenti utili per decifrare quello strano linguaggio riportato sul retro di tutte le confezioni dei prodotti di bellezza in commercio.

Una maggiore conoscenza ed attenzione all'etichetta aiuterebbe a fare scelte più consapevoli e a prevenire eventuali inconvenienti. Diamo quindi uno sguardo all'etichetta.

Diverse sostanze utilizzate in cosmesi possono provocare fenomeni allergici, di irritazione, sensibilizzazione. Possono, inoltre, avere influenze negative sul mantenimento dell'equilibrio idrolipidico dell'epidermide e, di conseguenza, sull'idratazione cutanea.



Poiché queste sostanze si depositano sulla superficie e nei follicoli, la frequenza nell'uso del prodotto può produrre un "effetto-accumulo", anche nel caso di semplici prodotti da risciacquo, come detergenti e shampoo.

Non sempre il danno subito si manifesta immediatamente dopo l'applicazione e in modo evidente ma, al contrario, le conseguenze si riscontrano nel corso del tempo.

Qui, di seguito, vi proponiamo i composti più comuni, così come indicati nelle etichette, da evitare o da usare con cautela:

Additivi, emulsionanti:

1,4 dioxane; categorie con suffisso PEG, Eth, Oxydol;
Polyethyleneglycole (PEG); Propylen glycol, Butylen glycol,
Polypropylene glicol; Ethylene glycol

Conservanti

Kathon; Quaternium 15; Imidazolidinyl urea; Diazolidinyl urea; Methyl paraben, Propyl paraben, Butyl paraben, Ethyl paraben;

Tensioattivi

Gruppo DEA: Cocamide, Oleamide, Lauramide, Linoleamide, Myristamide, Stearamide, Cethyl Phosphate, Oleth-3Phosphate

Gruppo TEA: Cocamide, Oleamide, Lauramide, Lauryl Sulfate

Gruppo MEA:

Cocamide MEA, Oleamide MEA, Lauramide MEA, Laureth Sulfate.

Altri: Thiethanoamine, Sodium Lauryl Sulfate (SLS), Amonium Lauryl Sulfate, Magnesium Laureth Sulfate Amonium Laureth Sulfate

ETICHETTA AMICA DELL'AMBIENTE E DEGLI ANIMALI

Quando acquistate capi d'abbigliamento con pellicce, occhio all'etichetta, poiché potreste indossare pelli di cane o di gatto.

Un'Ordinanza del Ministero della Salute, per tutelare cani e gatti domestici, ha espressamente vietato l'utilizzo commerciale delle relative pelli e pellicce, oggi introdotte illecitamente sul territorio nazionale.

Nonostante ciò, molti capi di abbigliamento non riportano un'etichetta precisa che permetta il riconoscimento effettivo del tipo di pelliccia utilizzata.

Le pellicce di cane possono essere chiamate anche: special skin, lamb skin, mountain goat skin, sakhon nakhon lamb skin.

Le pellicce di gatto possono essere etichettate come: goyangi, housecat, katzenfelle, mountain cat, wild cat.

Ribadiamo comunque il nostro no a tutti i tipi di pellicce.



Riferimento Normativo: ETICHETTA E CODICE CONSUMO

Articolo 6 - Contenuto minimo delle informazioni

I prodotti e le loro confezioni destinati al consumatore devono riportare in modo chiaro e visibile, facilmente leggibili le indicazioni relative:

- a) alla denominazione legale o merceologica del prodotto;
- b) al nome o ragione sociale o marchio e alla sede legale del produttore o di un importatore stabilito nell'Unione Europea;
- c) al Paese di origine se situato fuori dell'Unione Europea;
- d) all'eventuale presenza di materiali o sostanze che possono arrecare danno all'uomo, alle cose o all'ambiente;

- e) ai materiali impiegati ed ai metodi di lavorazione ove questi siano determinanti per la qualità o le caratteristiche merceologiche del prodotto;
- f) alle istruzioni, alle eventuali precauzioni e alla destinazione d'uso, ove utili ai fini di fruizione e sicurezza del prodotto.

Articolo 7 - Modalità di indicazione

Le indicazioni di cui all'articolo 6 possono essere riportate, anziché sulle confezioni o sulle etichette dei prodotti, su altra documentazione illustrativa che viene fornita in accompagnamento dei prodotti stessi.

SICUREZZA DEI PRODOTTI

E' diritto e dovere del cittadino segnalare qualsiasi presunta irregolarità riscontrata al momento dell'acquisto.

Impariamo ad attenerci ad alcune semplici regole che possono aiutarci nell'acquisto della spesa di tutti i giorni .

Uno sguardo generale: attenzione alla merce che vi viene offerta da venditori irregolari, potrebbe non avere passato i controlli doganali ed essere stata costruita in paesi dove le norme di sicurezza e igieniche sono inferiori ai nostri standard.

Ricordatevi che **ogni prodotto acquistato è garantito per un minimo di 2 anni, tranne la merce usata, garantita per 1 anno.**

La garanzia può essere data da un certificato, ma anche dallo stesso scontrino, che bisogna conservare per almeno 2 anni.

Se la merce è difettata, **occorre comunicarlo entro 2 mesi al venditore.**

Se costui non rispetta la normativa allora non rimane che rivolgersi ad un'associazione dei consumatori



Riferimento Normativo:
SICUREZZA PRODOTTI E CODICE DEL CONSUMO
Articolo 104 - Sicurezza dei prodotti
Obblighi del produttore e del distributore

1. Il produttore immette sul mercato solo prodotti sicuri.
2. Il produttore fornisce al consumatore tutte le informazioni utili alla valutazione e alla prevenzione dei rischi derivanti dall'uso normale o ragionevolmente prevedibile del prodotto.
3. Le informazioni devono comprendere:
L'indicazione in base al prodotto o al suo imballaggio, l'identità e gli estremi del produttore; il riferimento al tipo di prodotto o, eventualmente, la partita di prodotti di cui fa parte; tutte le informazioni disponibili che consentono di rintracciare il prodotto; una descrizione del rischio che eventualmente può presentare il prodotto interessato

Articolo 130 - Diritti del consumatore

1. Il venditore è responsabile nei confronti del consumatore per qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del bene.
2. In caso di difetto di conformità, il consumatore ha diritto al ripristino, senza spese, della conformità del bene mediante riparazione o sostituzione, ovvero ad una riduzione adeguata del prezzo o alla risoluzione del contratto
3. Il consumatore può chiedere, a sua scelta, al venditore di riparare il bene o di sostituirlo, senza spese in entrambi i casi, salvo che il rimedio richiesto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro;
4. Le riparazioni o le sostituzioni devono essere effettuate entro un congruo termine dalla richiesta e non devono arrecare notevoli inconvenienti al consumatore, tenendo conto della natura del bene e dello scopo per il quale il consumatore ha acquistato il bene.
5. Il consumatore può richiedere, a sua scelta, una congrua riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto ove ricorra una delle seguenti situazioni:
 - a) la riparazione e la sostituzione sono impossibili o eccessivamente onerose;
 - b) il venditore non ha provveduto alla riparazione o alla sostituzione del bene entro il termine congruo;
 - c) la sostituzione o la riparazione precedentemente effettuata ha arrecato notevoli inconvenienti al consumatore.

PUBBLICITA' INGANNEVOLE

La pubblicità occupa uno spazio importante nel mercato; è indubitabile che influenzi il nostro comportamento di consumatori. Il problema semmai sta nel fatto che, mentre i tecnici della pubblicità lo sanno assai bene, i consumatori normalmente conoscono molto poco il modo in cui possono essere influenzati. **L'influenza psicologica è un principio basilare della pubblicità**; è stato ampiamente dimostrato con esperimenti scientifici che la pubblicità commerciale è in grado di portare una modifica dei modi di pensare. La pubblicità è rivolta ai nostri sentimenti, perché le decisioni d'acquisto sono guidate dalle nostre emozioni, e tutto ciò ci rende inconsapevoli nel momento dell'acquisto.

Consumare, consumare, consumare. E' quello che ci viene chiesto dagli spot pubblicitari. Merci che sfilano sotto i nostri occhi promettendo felicità e benessere. Compra questo e sarai come..., indossa questo e il tuo aspetto migliorerà...

E peggio per te se non rispondi al mio richiamo sembra dirci: sarai tagliato fuori. Tagliato fuori dalla moda, dai riflettori, da una vita vincente. In una parola: sarai inadeguato.

Che persona sarà mai quella che affida la sua identità a quello che ha? Che si sente legata alle cose, e non alle relazioni e alle passioni che riempiono la nostra vita, trasformandola in una grande avventura?

E allora: consumare, ma come? **Come impedire alle merci di comprarci nell'attimo stesso in cui le acquistiamo?** Come consumare restando uomini liberi?

La risposta è: **educandoci ad un "consumo consapevole"**.



DECALOGO ANTITRUST PER I CONSUMATORI

- 1) **Occhio alla lettera:** valutare con attenzione il testo del messaggio e controllare anche i più piccoli caratteri di stampa;
- 2) **Il prezzo è giusto?** Verificare sempre che il prezzo indicato sia comprensivo di oneri o spese accessorie;
- 3) **Missione impossibile:** diffidare dai messaggi che promettono risultati miracolosi;
- 4) **Rifletti e firma:** non sottoscrivere alcun modulo senza aver letto prima tutte le condizioni;
- 5) **Non solo slogan:** fare attenzione alla completezza del messaggio ed assumere tutte le informazioni necessarie. Controllare sempre l'effettiva convenienza delle operazioni promozionali (sconti, liquidazioni, numero effettivo dei pezzi disponibili, tariffe);
- 6) **Distinguere cuore e portafoglio:** i servizi prestati da maghi, cartomanti ed operatori esoterici possono rivelarsi molto onerosi. Ricordarsi che non esiste alcun metodo per rendere più probabili le vincite dei giochi a estrazione;
- 7) **Quanto mi costa?** Verificare le condizioni delle proposte di finanziamento sia per acquisti che per prestiti personali;
- 8) **E' solo fiction:** fare attenzione alla pubblicità “travestita”, poiché in alcuni programmi apparentemente “innocui” possono nascondersi forme di pubblicità occulta;
- 9) **Attenzione ai pericoli:** se il prodotto è pericoloso la pubblicità deve dirlo: occorre leggere sempre con attenzione le avvertenze;
- 10) **Tutela minori:** la pubblicità deve sempre considerare e rispettare tutela fisica e psichica dei minori.

Riferimento Normativo: PUBBLICITA' INGANNEVOLE, PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE E CODICE DEL CONSUMO

Articolo 21 Azioni ingannevoli

E' considerata scorretta la pratica commerciale che, riguardando prodotti suscettibili di porre in pericolo la salute e la sicurezza dei consumatori, omette di darne notizia in modo da indurre i consumatori a trascurare le normali regole di prudenza e vigilanza.

E' considerata, altresì, scorretta la pratica commerciale che, in quanto suscettibile di raggiungere bambini ed adolescenti, può, anche indirettamente, minacciare la loro sicurezza.

Articolo 27 - Tutela amministrativa e giurisdizionale

L'autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, d'ufficio o su istanza di ogni soggetto o organizzazione che ne abbia interesse, inibisce la continuazione delle pratiche commerciali scorrette e ne elimina gli effetti. L'Autorità può disporre, con provvedimento motivato, la sospensione provvisoria delle pratiche commerciali scorrette, laddove sussiste particolare urgenza.

TELEVENDITE

In base al decreto legislativo n. 114 /1998 la vigilanza sulle televendite spetta al sindaco: ma i sindaci neanche lo sanno e, se lo sanno, non vigilano. Il televenditore deve dare comunicazione al sindaco della televendita 30 giorni prima dell'inizio, poi decorsi i 30 giorni può iniziarla. Truffe, raggiri e patacche continuano purtroppo ad abbondare in questo genere di commercio, e il 50 per cento dei reclami riguarda principalmente la difformità del prodotto da quello mostrato e illustrato in televisione.

Teoricamente **chi ha comprato qualcosa in una televendita ha 10 giorni di tempo per “ripensarci”**, restituire la merce e riavere i soldi, dando disdetta tramite raccomandata AR.

Ma i trucchi del venditore per farla franca sono molti: c'è chi incassa e sparisce nel nulla; chi non consegna la merce; chi effettua vendite “personalizzate” (ad esempio, gioielli con le proprie iniziali), e in tal caso il recesso non si può fare; chi vende piombo per oro; e via dicendo.

Ottenere, poi, il rimborso dell'acconto versato, sancito sempre per legge, è una vera e propria odissea.

Insomma, vi consigliamo di **stare a distanza dalle vendite “a distanza”!**

Riferimento Normativo: TELEVENDITE E CODICE DEL CONSUMO

Articolo 28 - Rafforzamento della tutela del consumatore in materia di televendite

1. Le televendite devono evitare ogni forma di sfruttamento della superstizione, della credulità o della paura, non devono contenere scene di violenza fisica o morale o tali da offendere il gusto e la sensibilità dei consumatori per indecenza, volgarità o ripugnanza.
2. E' vietata la televendita che offenda la dignità umana, comporti discriminazioni di razza, sesso o nazionalità, offenda convinzioni religiose e politiche, induca a comportamenti pregiudizievoli per la salute o la sicurezza o la protezione dell'ambiente. E' vietata la televendita di sigarette o di altri prodotti a base di tabacco.

Articolo 31 - Tutela dei minori

La televendita non deve esortare i minorenni a stipulare contratti di compravendita o di locazione di prodotti e di servizi. La televendita non deve arrecare pregiudizio morale o fisico ai minorenni e deve rispettare i seguenti criteri a loro tutela:

- a) non deve esortare i minorenni ad acquistare un prodotto o un servizio, sfruttandone l'inesperienza o la credulità;
- b) non esortare i minorenni a persuadere genitori o altri ad acquistare tali prodotti o servizi;
- c) non sfruttare la particolare fiducia che i minorenni ripongono nei genitori, negli insegnanti o in altri,
- d) non mostrare minorenni in situazioni pericolose.



SICUREZZA IN INTERNET

E-commerce: acquisti on-line

Che cos'è l'e-commerce o meglio il commercio elettronico?

Si identifica nello scambio di beni e servizi attraverso Internet.

Acquistare su Internet è sicuro?

Quando ci si domanda se acquistare su internet è sicuro, occorre stabilire cosa si intende per sicurezza.

Acquistando via internet non abbiamo la possibilità di toccare con mano il prodotto, e quindi neppure di constatarne la qualità. In secondo luogo ci si può domandare se le transazioni che avvengono mediante internet siano sicure: i dati riguardanti la carta di credito possono essere rubati e utilizzati per effettuare acquisti da parte di terzi? Rispondere a queste due domande è abbastanza facile.

Occorre però fare una premessa, distinguendo il commercio elettronico effettuato in Italia da quello realizzato all'estero.

Il consumatore italiano che vuole comprare on-line in Italia è tutelato da leggi apposite; quando però si oltrepassa il confine e si acquista in Paesi stranieri, le cose si complicano. In questo caso il foro competente è quello del venditore, per cui occorre una certa cautela prima di avventurarsi in acquisti in Paesi extracomunitari e con e-shop non noti a livello internazionale.

Comunque, in Europa come in Italia la legislazione è omogenea. Se acquistiamo un prodotto e ci accorgiamo che non è quello che volevamo, possiamo sempre restituirlo chiedendo il rimborso.



Decalogo per acquisti sicuri su Internet:

- 1- Acquistate solo da siti Internet conosciuti, verificando l'esistenza del venditore e la correttezza dei dati riguardanti la sede sociale, l'indirizzo ed il numero telefonico;
- 2- Leggete attentamente le condizioni generali del contratto, in particolare le disposizioni che regolano la spedizione e l'eventuale restituzione e le indicazioni che regolano l'accesso al diritto di recesso;
- 3- Confrontate il prezzo del prodotto anche su altri siti Internet;
- 4- Accertatevi dell'ammontare delle spese di spedizione e informatevi su chi grava il rischio per smarrimento durante la spedizione;
- 5- Stampate sempre tutti i documenti della vendita (descrizione del prodotto, ordine, le attestazioni dell'ordine e di pagamento, etc.);
- 6- Considerate prima di procedere al pagamento anticipato se non sia opportuno avvalersi di un servizio di amministrazione fiduciaria;
- 7- Nei pagamenti con carta di credito controllate nei mesi successivi gli estratti conto per verificare eventuali irregolarità;
- 8- Nel caso di brutte sorprese, ricordatevi che esiste il diritto di recesso, da esercitare entro 10 giorni dal ricevimento della merce;
- 9- Nelle aste on-line accertatevi che sia concesso dalla casa d'asta il diritto di recesso;
- 10- Ricordate che la garanzia legale deve avere sempre una durata di minimo 2 anni.

CONTRATTI: CLAUSOLE E RECESSO

La proposta di contratti stipulati fuori dei locali commerciali e di vendite a distanza vedono spesso nascere controversie che scaturiscono da leggerezza e scarsa informazione.

Il settore delle vendite è tanto ampio e ramificato quanto impervio e zeppo di truffe.

Ci siamo posti delle domande a cui abbiamo associato delle appropriate risposte per mettere in guardia il giovane consumatore da raggiri e truffe.

Quali precauzioni adottare prima di firmare?

Innanzitutto verificare che il prestampato contenga la clausola di ripensamento da esercitare senza il pagamento di penali e che la data della stipula sia quella effettiva e ben evidente: non sottoscrivere quindi ordini predatati, né lasciare date in bianco.

Esigere sempre una copia dell'ordine, leggere quindi attentamente tutte le clausole e verificare che il prezzo, le condizioni di pagamento, le penalità e la merce rispondano esattamente a quanto illustrato dal venditore.

Cosa significa “diritto di recesso”?

Significa che il consumatore può decidere, successivamente alla firma del contratto ed entro il termine di 10 giorni lavorativi, di non acquistare più quel prodotto o quel servizio.

Come si recede e quanto costa al consumatore?

Occorre inviare una lettera raccomandata A.R. alla Ditta, informandola della propria decisione ai sensi del D.L. 206/05 (Codice Consumo). La Ditta ha per legge 30 gg. di tempo per provvedere all'eventuale restituzione dell'acconto versato.

Che cosa succede in caso di esercizio del diritto di recesso se si è stipulato un finanziamento sulla merce acquistata?

Niente paura, provvede la Ditta ad informare la Società finanziaria.

Riferimento Normativo: CLAUSOLE VESSATORIE E CODICE CONSUMO

Articolo 33 - Clausole vessatorie nel contratto tra professionista e consumatore

Nel contratto concluso tra il consumatore ed il professionista si considerano vessatorie le clausole che determinano a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto.

Articolo 39 - Regole nelle attività commerciali

Le attività commerciali sono improntate al rispetto dei principi di buona fede, di correttezza e di lealtà, valutati anche alla stregua delle esigenze di protezione delle categorie di consumatori.

Articolo 64 - Esercizio del diritto di recesso

1. Per i contratti e per le proposte contrattuali a distanza ovvero negoziati fuori dai locali commerciali, il consumatore ha diritto di recedere senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di dieci giorni lavorativi...
2. Il diritto di recesso si esercita con l'invio, entro i termini previsti dal comma 1, di una comunicazione scritta alla sede del professionista mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento.
3. Qualora espressamente previsto nell'offerta o nell'informazione concernente il diritto di recesso, in luogo di una specifica comunicazione è sufficiente la restituzione, entro il termine di cui al comma 1, della merce ricevuta.



TRASPORTI SCOLASTICI CONOSCIAMO I NOSTRI DIRITTI DI VIAGGIATORE

Ogni inizio anno scolastico assistiamo a scioperi degli studenti rivolti all'azienda di trasporto, a seguito di disagi legati al servizio; a note date a studenti ritardatari da parte di dirigenti scolastici che non giustificano la causa, in quanto non si ritengono in parte responsabili degli orari delle corse non preventivamente concordati; alla mancata volontà da parte dell'Azienda di migliorare il servizio.

La gran parte dei giovani viaggiatori non conosce i propri diritti di consumatore-utente riconosciuti dal Codice del Consumo e gli strumenti da utilizzare per vederli rispettati, e per questo spesso non reclama, per i disservizi subiti, nel modo più corretto.

GLI STRUMENTI DI TUTELA DEL VIAGGIATORE

La Carta della Mobilità

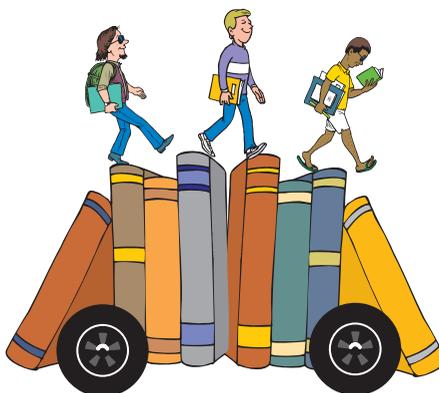
La Carta della Mobilità è poco conosciuta dagli studenti pendolari . E' la carta d'identità dell'azienda dei trasporti.

Un contratto che assume impegni precisi con l'utente.

Allora che aspetti? Chiedi all'azienda dei trasporti, che utilizzi, la sua Carta della Mobilità.

Nella Carta sono indicati gli standards di qualità che l'azienda deve garantire ai viaggiatori: efficienza, sicurezza, qualità del servizio e modalità per la partecipazione degli stessi utenti.

E' uno strumento essenziale se si vogliono conoscere i propri diritti di viaggiatore e i servizi previsti.



La Procedura di Conciliazione

- Se viaggi nel pullman come una sardina;
- se arrivi in ritardo a scuola;
- se all'uscita da scuola scopri che la corsa è saltata;
- se una frenata brusca ti causa dei danni fisici o materiali.

Non scioperare, si può conciliare!

Segnala l'inefficienza o il disagio subito all'ufficio reclami dell'azienda. Se l'ufficio reclami preposto non ti soddisfa, contatta un'Associazione dei consumatori che interverrà con la procedura di Conciliazione, valida forma amichevole, extragiudiziale di risoluzione della controversia. Con la Conciliazione si facilita il dialogo tra le controparti, migliorandone il rapporto.

Riferimento Normativo: TRASPORTI E CODICE CONSUMO

Articolo 101 - Servizi pubblici

- 1.** Lo Stato e le Regioni, nell'ambito delle rispettive competenze, garantiscono i diritti degli utenti dei servizi pubblici attraverso la concreta e corretta attuazione dei principi e dei criteri previsti della normativa vigente.
- 2.** Il rapporto di utenza deve svolgersi nel rispetto di standard di qualità predeterminati e adeguatamente resi pubblici.
- 3.** Agli utenti è garantita, attraverso forme rappresentative, la partecipazione alle procedure di definizione e di valutazione degli standard di qualità previsti dalle leggi.
- 4.** La legge stabilisce per determinati enti erogatori di servizi pubblici l'obbligo di adottare, attraverso specifici meccanismi di attuazione diversificati in relazione ai settori, apposite carte dei servizi.

DOVERI DEL VIAGGIATORE

Il servizio del trasporto pubblico è inefficiente?

Le tariffe sono esose?

Il numero dei mezzi è ridotto?

Talvolta siamo noi utenti viaggiatori a deteriorare il settore dei trasporti. E' arrivato il momento di educarci al concetto di "responsabilità civica".

Comportamenti corretti da adottare:

- ° Timbrare sempre il biglietto;
- ° Collaborare al mantenimento igienico e alla struttura del mezzo.

Prevenire e' meglio che curare

Per attivare azioni preventive sulle problematiche che si presentano ogni inizio di anno scolastico, attraverso tavoli di concertazione tra i soggetti coinvolti, chiedi alla tua scuola, all'azienda dei trasporti che utilizzi, all'assessorato del tuo Comune, di contattare l'Associazione Polidream Assoutenti, www.polidream.org, che coordina e delinea il giusto percorso per risolvere definitivamente i tuoi disagi di studente pendolare.

Dialogheremo per te per:

- ° avere più pullman e più corse;
- ° non farti viaggiare più a sardina,
- ° migliorare gli orari;
- ° avere le pensiline alle fermate.



PRODOTTI ASSICURATIVI

Scapestrati, indisciplinati e incoscienti, gli under 18 alla guida non piacciono alle assicurazioni. Basta chiedere ad un qualsiasi genitore con figli diciottenni per apprendere come sia divenuto impossibile assicurare l'auto alla prole, stando alle tariffe-capestro praticate dalle Compagnie di Assicurazione.

Intestare ai genitori la polizza sembra l'unica via possibile, ma questa scelta inibisce la “storia” assicurativa del giovane.

Perché è obbligatorio assicurarsi

RCA non è semplicemente assicurare obbligatoriamente la propria auto o il proprio ciclomotore, significa “Responsabilità Civile Auto”, e serve a salvaguardare il patrimonio personale di ognuno di noi nei casi in cui ci renda responsabili di un sinistro. Quindi riguarda il rischio di provocare danni a persone o cose in conseguenza di un fatto legato alla circolazione di un veicolo. Per questo rischio tutti i veicoli debbono essere coperti da una polizza assicurativa. In caso di incidenti, sarà dunque una Compagnia di assicurazione a risarcire chi è stato danneggiato. Dal 01/02/2007, con l'entrata in vigore dell'indennizzo diretto, il danno è risarcito dalla Compagnia dello stesso assicurato danneggiato.

Ricordatevi che i conducenti di ciclomotori, per circolare, devono essere muniti di: un documento di riconoscimento (Carta di Identità), l'Assicurazione obbligatoria, un certificato di idoneità tecnica (libretto) e una targa, collegata al proprietario e non al ciclomotore.



Prima di scegliere la Compagnia e la polizza RCAuto

I contratti di assicurazione si caratterizzano per la “forma tariffaria”. Le più note e utilizzate, sia per auto che per moto, sono: bonus/malus e franchigia.

La forma bonus/malus prevede ad ogni scadenza annuale una variazione in aumento o in diminuzione del premio in relazione al verificarsi o meno di sinistri.

La forma con franchigia prevede che in caso di sinistro, l'assicurato paghi una parte del risarcimento, che deve essere prevista e specificata già nel contratto.

Dal 1994, anno della liberalizzazione assicurativa, ogni Compagnia di Assicurazione ha la propria tariffa e le proprie condizioni contrattuali. È bene dunque, prima di decidere con quale Compagnia assicurarsi, chiedere più preventivi e leggere attentamente il contratto.

Preventivo trasparente

Le Compagnie di assicurazione hanno l'obbligo di pubblicizzare in modo trasparente le tariffe e le varie offerte presso le Agenzie e sui propri siti telematici.

L'assicurato deve sempre poter ottenere un preventivo personalizzato gratuito e vincolante per la Compagnia e poter visionare ogni condizione contrattuale.

Le Compagnie debbono rilasciare un preventivo vincolante per 60 giorni dall'emissione, che indichi chiaramente le clausole contrattuali, l'ammontare esatto del premio e una “nota informativa” che contenga una serie di indicazioni essenziali per la stipula della polizza.



RC Auto e Conciliazione

Un'importante novità per la soluzione delle controversie è la procedura di conciliazione, uno strumento che aiuta il consumatore a risolverle velocemente e senza oneri

In particolare, offre la possibilità all'assicurato di essere rappresentato da un'Associazione dei consumatori quando vi è un problema qualsiasi inerente la gestione di un sinistro RCA: tempi lunghi per la perizia o per la liquidazione, modalità o qualità dell'accertamento del danno, divergenze sulla determinazione del danno, applicazione errata del malus, etc.

Dopo aver reclamato e aver atteso 45 giorni per la risposta, potrà formalizzarsi la procedura di conciliazione aprendo un confronto con l'impresa di assicurazioni. La Commissione di Conciliazione è composta da un rappresentante della Compagnia e un rappresentante dell'Associazione consumatori.

In caso positivo, verrà stilato un verbale di accordo, al quale la Compagnia e l'assicurato avranno l'obbligo di attenersi.

Fare e non fare in motorino

Purtroppo a tanti giovani, conducenti di scooters, piace correre.

Forse non molti di loro sanno che la velocità è la causa numero uno di incidenti stradali mortali nel nostro Paese.

Qui di seguito alcuni consigli:

- non fare acrobazie (impennate e zigzagate nel traffico);
- indossa il casco, ovviamente omologato;
- non trasportare passeggeri;
- concedi le dovute precedenza;
- non creare intralcio agli altri veicoli;
- fermati per far passare i pedoni;
- mantieni la distanza di sicurezza;
- rallenta in caso di maltempo e nei tratti pericolosi;
- non fare gare di velocità;
- non superare i 45 Km/h sia in città sia fuori;
- non circolare contromano.

ORGANISMI DI TUTELA : CNCU - CRCU

Riferimento Normativo e Codice Consumo

Articolo 136

Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti

1. E' istituito presso il Ministero delle Attività Produttive il Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU), composto dai rappresentanti delle associazioni dei consumatori e degli utenti più rappresentative a livello nazionale.
2. E' istituita presso il Settore Commercio della Regione Puglia la Consulta Regionale dei consumatori e degli utenti (CRCU), composta dai rappresentanti delle associazioni dei consumatori e degli utenti più rappresentative a livello nazionale e regionale.

Articolo 141

Composizione extragiudiziale delle controversie

1. Nei rapporti tra consumatore e professionista, le parti possono avviare procedure di composizione extragiudiziale per la risoluzione delle controversie in materia di consumo, anche in via telematica.
2. Il consumatore non può essere privato in nessun caso del diritto di adire il giudice competente qualunque sia l'esito della procedura di composizione extragiudiziale.



SPORTELLI DI CONSULENZA E ASSISTENZA

BARI: Via Putignani, 271

ALTAMURA (BA): Via Imbriani, 7

CASAMASSIMA (BA): Via Italia, 10

CASTELLANA GROTTA (BA): Via dei Mille, 12

CONVERSANO (BA): Via Salvo d'Acquisto, 10-12

GIOIA DEL COLLE (BA): Via Montecitorio, 1

MOLA DI BARI (BA): Via Trieste, 32

MONOPOLI (BA): Via Fracanzano, 23

NOICATTARO (BA): Via De Amicis, 34/A

POLIGNANO A MARE (BA) : Via Cerere, 183

RUTIGLIANO (BA): Via Nicola Carelli, 32

TRANI (BA): Via Umberto, 289

TURI (BA): Via Conversano, 49

FOGGIA: Corso Giannone, 40

CERIGNOLA (FG): Via Galliano, 56

MANFREDONIA (FG): Via Della Croce, 73/H

TORREMAGGIORE (FG): Corso Matteotti, 112

LECCE: Viale XXV Luglio, 1

TREPUIZZI (LE): Via Kennedy, 126

TARANTO: Via Duca degli Abruzzi, 56



“Un ragazzo sapiente è un consumatore vincente...”



Direzione regionale Vico Ospedale, 11
SEDE OPERATIVA: VIA CERERE, 183
70044 POLIGNANO A MARE (BA)

Tel. / Fax: 080.424.83.62

www.polidream.org

e-mail: info@polidream.org