

Nr. 36 | Giugno 2010



# Pronto Consumatore

indipendente

critico

attuale

Tariffa Associazioni Senza Fini di Lucro POSTE ITALIANE S.p.a. Spedizione in A.P. D.L.353/2003 (conv. in L.27/02/2004 n.46) art. 1 comma 2, DCB Bolzano Taxe Percue

Mensile d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti

€ Carte di credito revolving

Pagina 3

Test: prodotti repellenti

Pagina 4

€ Investire in oro

Pagina 4

Genere vulcanica: sostegno per i danneggiati

Pagina 6



## Solarium:

### livelli di irraggiamento oltre i limiti

Ambiente & salute

**Solarium: carenza nelle consulenze e livelli di irraggiamento al di sopra dei limiti consentiti - Chiesto il divieto dei solarium per minorenni**

Sono molti i consumatori che in primavera si recano presso i centri di abbronzatura per "dare il la" alla tinta in vista dell'estate. Il CTCU ne ha testati dieci: a Bolzano, Merano, Bressanone, Brunico, Vipiteno e Caldaro.

**Intensità delle dose nelle sedute abbronzanti consigliate**

Secondo le direttive in vigore, la prima seduta di abbronzatura artificiale di un cliente non ancora esposto, indipendentemente dal suo tipo di pelle, non dovrebbe superare il valore di 0,4 MED. In nessun caso, quindi nemmeno nelle sedute successive alla prima, dovrebbe essere superato il valore complessivo di 1,0 MED. Tutti i centri di abbronzatura verificati dal CTCU hanno evidenziato un valore di irraggiamento superiore a 0,4 MED: vale a dire, pericoloso per l'integrità della cute.

Nessuna delle apparecchiature testate è stata in grado di mantenersi al di sotto del valore di sicurezza previsto, nemmeno con l'esposizio-

ne all'irraggiamento per tempi inferiori alle durate normalmente previste. All'opposto, sono stati misurati valori anche cinque volte superiori a quelli stabiliti dalla normativa. In sei casi su dieci i tipi di seduta consigliati dagli operatori dei solarium hanno evidenziato alla prova un valore di radiazione superiore a 1,0 MED, di fatto equivalente ad una scottatura. Di questi, ben tre hanno ulteriormente evidenziato i rispettivi valori limite di 1,8, 1,9 e addirittura 2,0 MED.

**Prestazioni delle apparecchiature abbronzanti**

In base alle direttive tedesche, il livello di irraggiamento di un solarium non deve superare i 4,35 MED per ora. Nessuna delle dieci apparecchiature testate rispetta i valori previsti. Tutte evidenziano una potenza di radiazione superiore, alcune arrivano a toccare un valore pari al triplo di quello consentito.

**Colloquio di consulenza**

Il colloquio di consulenza è stato registrato dall'incaricato CTCU secondo un protocollo predefinito attraverso sette criteri base:

### Testare l'acqua

L'acqua che raggiunge le abitazioni viene quotidianamente controllata attraverso accurate analisi chimiche, fisiche e microbiologiche da acquedotti pubblici o privati, società di erogazione, ASL, ecc. Di norma gli enti preposti garantiscono la qualità dell'acqua sino al contatore ma, generalmente, i controlli sulla rete domestica o sull'acqua dei rubinetti delle abitazioni private sono a carico del cliente.

L'obiettivo di ImmediaTest è fornire uno strumento semplice e veloce per valutare la qualità dell'acqua che fuoriesce dal vostro rubinetto. ImmediaTest consente di stabilire se i parametri chimici più significativi dell'acqua di casa vostra rientrano nei valori previsti dalla legge. ImmediaTest consente di misurare alcuni dei parametri chimici più significativi dell'acqua: pH, durezza totale, concentrazione di nitrati, nitriti, cloruri e solfati.

Il pratico kit di analisi dell'acqua è distribuito da tutti gli uffici, le filiali e lo sportello mobile del CTCU. Ai soci che non hanno usufruito di alcun nostro servizio verrà consegnato o recapitato gratuitamente un kit monouso. Gli altri soci possono acquistarlo al costo di 15 euro.

1. indicazioni sui pericoli delle radiazioni UV (ultraviolette)
2. analisi e valutazione del tipo di pelle del cliente
3. offerta attiva di occhiali protettivi
4. indicazione di rimozione del trucco estetico (make-up)
5. verifica dell'assunzione di medicinali o sostanze potenzialmente interagenti con la seduta abbronzante
6. raccolta di informazioni su malattie della pelle, anomalie del grado di sensibilità della stessa
7. indicazioni su intervallo tra una esposizione e la successiva e sul livello della successiva esposizione

**Risultati del colloquio di consulenza**

Nessuno dei centri di abbronzatura testati ha risposto ai requisiti attesi per una prima consulenza ottimale.

Tutti i centri rilasciano consulenze errate ovvero gravemente incomplete. In sette dei dieci centri visitati non erano disponibili gli occhiali protettivi. In un centro era disponibile un unico paio che non è comunque stato offerto attivamente. Il bilancio finale delle consulenze è negativo e nell'insieme sono da considerarsi lacunose.

**Specifiche tecniche sulla verifica dei valori dell'irraggiamento solare artificiale**

Secondo le indicazioni della norma EN 60335-2-27, valevole per i centri di abbronzatura professionali, sono da considerare due distinte soglie di irraggiamento:

- max 250 J/m<sup>2</sup> (= 1,0 MED) per una pelle non esposta del tipo II**  
 max 200 J/m<sup>2</sup> (= 0,8 MED) per una pelle non esposta del tipo I  
 max 350 J/m<sup>2</sup> (= 1,4 MED) per una pelle non esposta del tipo III
1. max 100 J/m<sup>2</sup> (= 0,4 MED) per qualsiasi tipo di pelle non "preabbronzata" che non sia stata esposta da lungo tempo (tra diverse settimane a più mesi) a radiazioni di tipo UV.

L'uso dei solarium dovrebbe essere vietato per legge a bambini e minori di 18 anno. "Le proposte già depositate in Parlamento devono essere attuate quanto prima, poiché queste misure sono necessarie da un punto di vista scientifico per tutelarsi da danni alla salute. In Francia, Germania ed Austria il divieto è già previsto per legge. Ma non bastano cartelli di avviso: servono norme effettive di tutela con rispettive sanzioni", così il commento degli esperti del CTCU.

**Indicazioni e suggerimenti per l'uso corretto di Solarium a pagina 7.**

**Risultati del test:**

Solarium Luogo, indirizzo	Intensità dose Irraggiamento misurata (norma = 0,4 MED)	Qualità della consulenza
Beauty Performance Bolzano, via Orazio	0,7	insufficiente
City Fitness Bolzano, via dei Vanga	1,2	insufficiente
Patrizia Bolzano, Galleria Europa	2,0	insufficiente
Oasi Centro Abbronzatura Bressanone, Lungo Isarco Sinistro	1,6	insufficiente
Sun Studio Nr. 1 Vipiteno, vicolo Molini 19	1,7	insufficiente
Mokka Brunico, via Roma 5	0,9	insufficiente
SpeedSun Merano, via E. Fermi 1	0,7	insufficiente
Solarium Caldaro, Albergo Seeleiten	1,9	insufficiente
Arcadya Estetica Bolzano, via Napoli 2	1,8	insufficiente
Solarium Bolzano, Sauna Lido	0,7	insufficiente



Walther Andreas,  
direttore del CTCU

**Viaggi sostenibili**

Tramite molti siti, come ad es. "atmosfair", è possibile calcolare l'impatto climatico di un viaggio in aereo. Ad esempio un viaggio di andata e ritorno da Verona a Tenerife genera 1,6 tonnellate di Co<sup>2</sup> a persona, che vengono depositate come scorie nell'atmosfera. Un viaggio a Cuba genera quasi 6 tonnellate. Il limite annuo ammissibile per ogni abitante della terra sono 3 tonnellate, se si vuole evitare una drastica variazione globale del clima. Andare in vacanza senza provocare danni all'atmosfera diventa quindi una missione quasi impossibile? Sì, o quantomeno difficile: per chi, ad esempio, da sempre sogna una vacanza all'insegna dell'avventura in Argentina, difficilmente una traversata delle Alpi sarà un'alternativa soddisfacente. Però è possibile chiarire alcuni punti fondamentali prima di pianificare le proprie vacanze. Ad esempio: per una vacanza "sole e spiaggia" in Marocco, mi interessa davvero quel Paese o voglio solo stare al caldo? Nel secondo caso, forse la Sicilia sarebbe una valida alternativa, visto anche che la si può raggiungere in treno. Oppure: per un trekking in alta montagna - voglio davvero vedere il Nepal o sono le montagne la cosa più importante? Se sì, si può pensare magari anche ai Pirenei. Negli ultimi tempi, poi, si sta diffondendo il "Cityhopping" a prezzi stracciati, ad esempio per recarsi a Barcellona. Da un punto di vista ambientale, questo tipo di viaggio è davvero dannoso ...

Ma anche quei consumatori attenti a salute ed ecosostenibilità, che comprano prodotti ecologici e guidano macchine più piccole, mostrano spesso un bilancio climatico dei propri viaggi solo mediocre. Perché, come ci spiegano gli esperti del settore, chi gode di buona formazione e di buon stipendio, spesso è un passeggero aereo abituale.

Ma non c'è alcun dubbio: oggi è possibile viaggiare in modo ecologico e socialmente sostenibile. Premesso che il budget familiare ci permetta una vacanza: nel 2009 il 42% degli altoatesini non è andato in ferie, quasi la metà di loro a causa di motivi economici. Ma anche chi desidera viaggiare in maniera sostenibile, spesso fa fatica a dare una definizione precisa di "viaggio sostenibile". Una settimana di escursioni in Valle Aurina è ovviamente al di sopra di ogni sospetto, come anche la settimana di ferie in un agriturismo raggiunto in treno. Ma cosa ne è del trekking a Creta o del giro in bici nell'Africa settentrionale? Per non parlare poi del viaggio tutto compreso ai Caraibi. E già la questione delle vacanze sostenibili si fa spinosa, considerando anche che spesso nemmeno gli esperti concordano su cosa sia davvero "sostenibile" a livello ecologico e sociale e cosa non lo sia. Questa incertezza ovviamente viene trasmessa anche ai consumatori. Ma una vacanza non vale l'altra. Chi è consapevole di questo, decide in proprio quanto la propria vacanza possa essere d'impatto sulla situazione ambientale ed economica del paese di destinazione. Viaggiare in modo sostenibile significa pertanto, tra l'altro,

- praticare un uso sostenibile delle risorse naturali e culturali,
- favorire un comportamento responsabile da parte di turisti ed operatori del settore
- sostenere l'economia regionale.

Chi viaggia in maniera "sostenibile" vive le vacanze più intensamente: più natura, più cultura, più individualità e più ospitalità. E così facendo aiuta a conservare un mondo variegato anche per le generazioni future.

**INTERVISTA**



**Bagni di sole "responsabili"**

Primario emerito del reparto di dermatologia dell'Ospedale di Bolzano, dott. Werner Wallnöfer

**Bagni di sole responsabili - una "missione possibile"?** Certo. Il primo accorgimento è quello di evitare l'irraggiamento più forte, ovvero intorno a mezzogiorno: meglio fare una siesta in casa che stendersi al sole. Inoltre vale la vecchia regola delle "3C" - o meglio "4C": bisogna munirsi di cappello, camicia, calzoncini - e cervello.

**Se ho applicato una crema solare ad alta protezione, posso prendere il sole per lunghissimo tempo senza preoccuparmi?** I fattori di protezione delle creme vengono misurati con una quantità di 2 mg di crema per centimetro quadrato di pelle, e nessuno applica davvero così tanta crema. Questo significa che ad esempio di un fattore 30 già in principio ne restano soltanto 15. Se poi faccio anche il bagno, mi ritrovo con una protezione poco superiore al 7. Di questo bisogna sempre tenerne conto.

**Una capatina in solarium, per dare il "la" all'abbronzatura - una buona idea?** Sono anni che lavoriamo con l'irraggiamento a fini terapeutici: in tal caso i vantaggi dei raggi UV sono superiori ai danni causati. Un'esposizione ai raggi a soli fini cosmetici? Da un punto di vista medico è assolutamente sconsigliata.

 Servizi finanziari

# Mutui con "cap":

## uno scudo contro gli interessi in salita

### Le banche non devono ostacolare la surrogazione!

Sempre più consumatori si rivolgono al CTCU per sapere quale tasso scegliere, in tempi di tassi bassi ma anche di incertezze finanziarie e di crisi economica. Se è vero infatti che l'attuale è un'epoca in cui i più vengono invogliati a sottoscrivere mutui per l'acquisto casa a tasso variabile (indicizzato), visto il livello molto basso dei tassi sul mercato, il perdurare della crisi e le incertezze sul futuro non consentono comunque di dormire sonni tranquilli agli stessi mutuatari. E intanto c'è chi si cautela scegliendo il tasso variabile-indicizzato con tetto massimo o cap: già un anno fa il CTCU aveva indicato tale soluzione alle banche; alcuni istituti ora la stanno proponendo.

Fino a quando i tassi rimarranno così bassi? È la domanda classica che molti di coloro che si apprestano a chiedere un finanziamento pongono ai consulenti del Centro da molti mesi a questa parte. La domanda cela ovviamente il timore di fare una scelta sbagliata, visto e considerato che l'assunzione di un mutuo (casa) è una delle scelte più delicate per quel che riguarda la pianificazione finanziaria della famiglia.

I tassi sono in discesa ormai dal lontano ottobre 2008 e da qualche mese a questa parte si sono stabilizzati; l'Euribor 6 mesi quota attualmente intorno all'1,00%, quello a un mese intorno allo 0,45%. Attualmente è possibile ottenere un mutuo a tasso variabile-indicizzato anche sotto il 2%, mentre i fissi viaggiano intorno al 5%, con una differenza quindi di 3 punti circa. Quasi il 90% degli interessati ha infatti scelto negli ultimi tempi un mutuo a tasso variabile, essendo il risparmio di spesa notevole. Per un mutuo di 100.000 con durata 20 anni ed un tasso del 2%, la rata mensile è di ca. 506 euro (il montante da restituire, assumendo come costante il tasso per tutta la durata del mutuo, sarebbe di ca. 121.412 euro); al 5% la rata mensile è di 660 euro circa (il montante da restituire in questo caso sarebbe di ca. 158.389 euro): una gran bella differenza non c'è che dire!

Il timore è che prima o poi, magari anche a seguito di variabili macro economiche imprevedibili - vedi eventuali decisioni di politica monetaria nel senso dell'aumento dei tassi oppure ripresa dell'inflazione - la situazione nel rimborso dei mutui possa cambiare drasticamente, mettendo in grave crisi coloro che hanno accesso un mutuo a tasso variabile.

Ecco allora che una buona parte di mutuatari si è già cautelata o si sta cautelando, assumendo o passando a mutui a tasso indicizzato con tetto massimo (cap), oltre il quale il tasso non può salire. In tale tipo di offerta, lo spread richiesto dalla banca è anche di 0,50-1,00 p.p. più elevato di un normale spread a tasso variabile. Non tutte le banche offrono attualmente tale soluzione, ma è bene poterla prendere in considerazione come via di uscita in caso di aumento repentino della rata del mutuo nel breve-medio periodo.

Il nostro consiglio è comunque sempre quello di tenersi flessibili, con un occhio alla possibilità della surrogazione del mutuo in caso non ci si senta più sicuri della scelta fatta in origine oppure si desideri riposizionarsi su di una situazione più sicura. A proposito di surrogazione, al CTCU sono stati segnalati comportamenti sospetti di banche che cercano di dissuadere i potenziali clienti dal chiedere la surrogazione (che come sappiamo deve avvenire senza penali e senza costi!), proponendo loro invece l'estinzione - riapertura del mutuo, con evidenti svantaggi dal lato dei costi. Invitiamo i consumatori a segnalarci senza indugio eventuali consigli "anomali" delle banche!

Informazioni in un clic

[www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)


 Servizi finanziari

## Le soglie di usura

**Si parla di tassi usurari, quando per il rimborso di un prestito vengono richiesti interessi eccessivi.**

All'inizio di ogni trimestre il Ministero dell'Economia e delle Finanze pubblica i tassi medi e di usura di ca. 10 tipi di operazioni bancarie; tali tassi restano in vigore per 3 mesi. Chi sta rimborsando un credito o un mutuo a tasso variabile farà bene a tenere sott'occhio i tassi di usura attualmente vigenti.

### Tassi medi e di usura validi dal 1° aprile al 30 giugno 2010

Categorie di operazioni	Importo in Euro	Tassi medi	Tassi usura
Aperture di credito in c/c	fino a 5.000	12,48	18,720
Aperture di credito in c/c	oltre 5.000	9,82	14,730
Scoperti senza affidamento	fino a 1.500	18,49	27,735
Scoperti senza affidamento	oltre 1.500	13,12	19,680
Crediti personali	-	11,94	17,910
Altri finanziamenti alle famiglie e alle imprese	-	13,35	20,025
Prestiti contro cessione del quinto dello stipendio	fino a 5.000	14,86	22,290
Prestiti contro cessione del quinto dello stipendio	oltre 5.000	11,88	17,820
Credito finalizzato all'acquisto rateale	fino a 5.000	13,12	19,680
Credito finalizzato all'acquisto rateale	oltre 5.000	11,53	17,295
Credito revolving	fino a 5.000	17,37	26,055
Credito revolving	oltre 5.000	13,01	19,515
Mutui con garanzia ipotecaria	a tasso fisso	5,17	7,7550
Mutui con garanzia ipotecaria	a tasso variabile	2,63	3,9450

Fonte dei tassi medi: Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 26.03.2010. Ai fini della determinazione degli interessi di usura ai sensi dell'art. 2 della legge 108/96, i tassi medi rilevati devono essere aumentati della metà.

## Investire in oro

**Investire in oro? Il CTCU raccomanda prudenza. L'Associazione di tutela avverte: „Con i piani di investimento in oro, la spesa per i consumatori supera facilmente i guadagni“.**

Spesso le crisi finanziarie vengono spacciate per opportunità e, quando imperversano, gli affaristi escogitano di tutto per scucire denaro ai consumatori. In Alto Adige si moltiplicano le manifestazioni in cui viene proposto l'acquisto di oro, indicato come estrema scappatoia da possibili crolli finanziari globali e come strumento di protezione del capitale dall'inflazione galoppante, in quanto tende a mantenere il suo valore intrinseco nel tempo. Diversi consumatori si sono rivolti al CTCU per sapere cosa implica un piano di investimento nel metallo giallo.

Negli investimenti in oro è facile che la spesa possa superare i guadagni: costi e rischi vengono infatti passati sotto silenzio. In genere il prezzo praticato è più alto di quello commerciale e le condizioni contrattuali mostrano varie lacune. L'attenzione è d'obbligo anche nei riguardi degli agenti di vendita, che vengono allettati con alte provvigioni. Inoltre, molti si improvvisano „consulenti finanziari“ pur non avendo una solida formazione di base, il che, in caso di problemi, può sfociare in denunce all'Autorità giudiziaria.

Nelle manifestazioni di vendita, i rischi di questo investimento rimangono dunque all'oscuro. Spesso i risparmiatori pagano l'oro ben più di quanto guadagnerebbero dalla sua vendita. Oltre ai costi elevati dell'operazione, devono perciò ammortizzare anche lo spread, ossia il ribasso del 20-50% rispetto alla quotazione di mercato, confidando su rialzi consistenti durante il periodo in cui detengono questo bene. E se tali rialzi non si verificano, il risparmiatore che, dopo qualche anno, voglia rivendere il suo oro, ad esempio perché ha bisogno di liquidità, rischia di non recuperare neppure le spese dell'investimento. Così il

direttore del CTCU, Walther Andreas: „Se nell'acquisto di oro non si fa attenzione, anziché proteggere il proprio capitale si rischia facilmente di dissiparlo“.

### Alcuni consigli:

- l'oro è considerato un investimento sicuro e di lungo periodo, specie in tempi di crisi. In Francia, ad esempio, viene accumulato come riserva per le emergenze, dunque con funzione tesaurizzatrice;
- a differenza degli investimenti finanziari e immobiliari, l'oro non fornisce alcun rendimento, ma in compenso è fonte di spese per conservarlo in modo sicuro (cassetta di sicurezza, cassaforte, assicurazione contro il furto);
- in un portafoglio ben diversificato, le monete o i lingotti d'oro non dovrebbero superare il 10-15% del patrimonio complessivo;
- l'acquisto o la vendita di oro dovrebbero avvenire esclusivamente presso banche e operatori autorizzati. Sul mercato possono riscontrarsi differenze di prezzo consistenti, perciò si consiglia come sempre di raccogliere varie offerte;
- attenzione nella vendita di gioielli: di norma si incassa soltanto il valore dell'oro, mentre il pregio artistico dell'oggetto è difficile da valutare e non viene quasi mai considerato. Si possono vendere solo oggetti regolarmente punzonati (marchio di identificazione del fabbricante e titolo del metallo prezioso contenuto, ossia 585, 750/1000 o superiore); la bilancia del compratore deve essere regolarmente tarata (adesivo verde).



In questo supermercato bolzanino i fortunati vincitori hanno fatto la spesa

### ✓ Campagna tesseramento

## Associarsi al CTCU conviene!

Fra coloro che si sono associati al CTCU entro lo scorso fine aprile, nel corso della nuova azione soci sono stati estratti a sorte 7 buoni per la spesa del valore di 200 euro ciascuno. Ora si conoscono i vincitori: i buoni sono andati a soci di S. Candido, Trodena, Soprabolzano, Castelrotto, Bressanone, Lasa e Parcines.

**Associarsi conviene ancora:** a fronte della quota annuale di 29 euro i soci beneficiano di tutela legale per tutta la famiglia, il Pronto Consumatore consegnato a domicilio nonché una consulenza specialistica oppure un test dell'acqua oppure ancora un check-up assicurativo.

### ⚖ Diritto del consumo & pubblicità

## La Cassazione si pronuncia sulla commissione di massimo scoperto

Nella determinazione del tasso d'interesse globale rientra anche la commissione di massimo scoperto: lo ha sentenziato Corte di Cassazione (sentenza n. 12028 del 26.03.2010 della VI sezione penale). Viene così imposto di considerare rilevanti per la determinazione dell'usura "tutti gli oneri che un utente sopporti in connessione con un suo uso del credito". Tra questi, nella lettura della Corte, deve rientrare indubbiamente anche la commissione di massimo scoperto, visto che si tratta di una commissione, e quindi di un costo legato all'erogazione del credito. L'interpretazione della Cassazione potrebbe aprire la strada a future azioni legali da parte di tutti quei clienti - consumatori ed imprenditori - di istituti di credito che si erano visti addebitare tassi ai confini della soglia di usura e che non veniva oltrepassata solo per il fatto che la commissione di massimo scoperto non veniva conteggiata tra gli elementi rilevanti. Un riepilogo dei tassi di usura attualmente in vigore è riportato a pagina 3.

 Ambiente & salute

# La "bussola delle tariffe"

## Vi siete persi nel labirinto dei costi delle prestazioni odontoiatriche? Il CTCU vi mette a disposizione il nuovo servizio di orientamento.

**Poche risorse nelle casse famigliari? Difficile valutare i costi delle prestazioni odontoiatriche? Ora vi si può porre rimedio. Da subito è disponibile il servizio di orientamento del CTCU, che Vi fornisce consigli utili per la scelta del dentista.**

- Non sempre è bene fermarsi al preventivo del primo dentista; fatevi illustrare anche eventuali alternative di trattamento e procuratevi più offerte.
- Fatevi sempre consegnare un preventivo scritto (per un fac-simile vedi sito del CTCU).
- E sempre utile ascoltare anche il parere di un secondo dentista (a riguardo, è possibile

chiedere delle radiografie al servizio sanitario pubblico).

- Le protesi dentarie all'estero spesso costano meno. In ogni caso, prima di sottoporsi ad un intervento, è bene chiarire le possibilità riguardo a trattamenti futuri di correzione.
- Anche in Alto Adige vi sono dentisti che offrono prestazioni a prezzi accessibili, e, in casi di comprovata necessità, a prezzi davvero economici.
- Anche il servizio sanitario pubblico offre prestazioni odontoiatriche, sebbene siano limitate; inoltre sono previsti dei rimborsi per le spese sostenute.

Per chi vuole orientarsi nel labirinto dei costi odontoiatrici, il CTCU offre ai pazienti una consulenza specifica sulle possibilità offerte, su come gestirle, e riguardo i sussidi esistenti. Tutti i consumatori possono ora rivolgersi a questo nuovo servizio del CTCU!

**Per prenotare una consulenza del Centro basta contattare il numero 345 8826990. Il mercoledì pomeriggio è a Vs. disposizione un consulente presso la sede centrale del CTCU (previa prenotazione). A breve il servizio verrà offerto anche con lo sportello mobile. Per informazioni: zak@centroconsumatori.it.**

 Il test

## I prodotti repellenti per zanzare

Nelle loro edizioni di maggio, Stiftung Warentest (mensile tedesco "test") ed il VKI (mensile austriaco "Konsument") hanno puntato i riflettori sui prodotti repellenti per zanzare. Risultato: contro le zanzare comuni quasi tutti i prodotti testati sono risultati efficaci; contro le zanzare portatrici di malaria o febbre gialla alcuni di loro falliscono. Tutti i repellenti peccano però in fatto di tollerabilità, in quanto irritano occhi e mucose. Il più tollerabile si è dimostrato "Autan family care", che ha concluso l'esame con un "buono", anche se l'efficacia media in ore è ridotta rispetto al prodotto migliore.

Nelle zone climatiche temperate nessuno dovrebbe ricorrere abitualmente a repellenti: questa la conclusione dei redattori dell'indagine. Quando ci si accinge ad un viaggio in Paesi a rischio malaria, un buon repellente è tuttavia d'obbligo: qui una puntura non è solo fastidiosa, ma può comportare gravi rischi per la salute.

Fra le mura domestiche invece si consiglia di ricorrere a rimedi diversi da quelli chimici: zanzariere alle finestre e sopra i letti.

Ultima cosa: attenzione quando si applicano i repellenti, in quanto alcuni di loro danneggiano i tessuti con composti a base di poliammide-elastan.

Informazioni in un clic

[www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)

 Servizi finanziari

## Carte di credito revolving? Meglio evitarle ... CTCU: occhio quando si firmano contratti di finanziamento presso gli esercenti!

**Sono i prodotti in assoluto più cari fra quelli del credito, sono scarsamente trasparenti, sono difficilmente confrontabili e si rischia di non finire mai di rimborsare il credito ricevuto: sono le carte di credito revolving (vedi anche ns. CS del 21.10.2009). Vista anche la recente presa di posizione della Banca d'Italia in merito a tali prodotti, il CTCU invita i consumatori a non firmare clausole che consentano alle società emittenti di inviare carte revolving al proprio domicilio e neppure contratti di finanziamento relativi a tali prodotti finanziari.**

Vista la scarsissima trasparenza del settore, qualche settimana fa anche la Banca d'Italia ha ufficializzato un richiamo (sic! e le sanzioni?) agli emittenti di carte di credito revolving, che prevede, tra l'altro, quanto segue:

- eventuali interessi di mora vanno applicati all'importo della rata scaduta e insoluta e non al debito residuo del momento (la cosa sembrerebbe in sé logica, ma evidentemente per le finanziarie non è così!);
- alla clientela va data un'informativa "chiarra e semplice" in merito alle caratteristiche del prodotto e alle condizioni - tassi, costi accessori, costi di eventuali polizze assicurative - applicate;

- le società emittenti devono astenersi dall'inviare carte revolving non specificamente richieste dalla clientela (divieto peraltro già previsto dall'art. 8, comma 1, lettera b) del D. Lgs. 11/2010);
- l'attività di "promozione e conclusione" di contratti di credito revolving non può essere affidata a fornitori di beni e servizi (i venditori cioè), ma soltanto agli agenti in attività finanziaria.

E le società emittenti si sono adeguate a tali rilievi? Pare di no. Il nostro consiglio è quindi di evitare tali prodotti, per i quali si pagano tassi effettivi globali medi nell'ordine del 17,50%, ma che possono spingersi finanche alla soglia del 26%!

Attenzione anche che quando, in occasione di eventuali acquisti rateali presso venditori, concessionari o centri commerciali, non vi venga fatto sottoscrivere, oltre quello di finanziamento vero e proprio (credito al consumo o prestito personale), un altro contratto ad hoc per la richiesta di invio di una carta di credito revolving. State quindi molto attenti alle firme che rilasciate!

# Il giroscopio

## Brevi dal mondo dei consumatori



### ★ Viaggi: sostegno per i danneggiati dalla cenere vulcanica

La Rete dei Centri Europei Consumatori (ECC-Net), sostenuta dalla Commissione europea e presente in tutti gli Stati membri (oltre che in Islanda e in Norvegia), assieme alla Commissione Europea ha reso disponibile oggi un pacchetto contenente informazioni pratiche per presentare reclamo, e destinato ad aiutare i consumatori, vittime delle recenti cancellazioni dei voli, ad esercitare i loro diritti garantiti dalla normativa UE. Il pacchetto comprende una lettera standard di reclamo, i punti di contatto di tutte le linee aeree e altri consigli pratici.

La Rete dei Centri Europei Consumatori (ECC-Net), a cui appartiene anche il Centro Europeo Consumatori di Bolzano, si è adoperata sin dall'inizio della crisi causata dal vulcano islandese al fine di offrire un aiuto pratico ai passeggeri che si sono trovati a terra in seguito all'interruzione dei voli e hanno avuto difficoltà a far rispettare i loro diritti.

Il pacchetto comprende: una lettera standard di reclamo, disponibile in tutte le lingue nazionali; un elenco di indirizzi cui inviare le lettere; consigli sulle modalità per avvalersi di una risoluzione stragiudiziale con la compagnia e sul ricorso alla procedura UE per la composizione delle controversie di modesta entità, ad esempio per chiedere i rimborsi spettanti; risposte alle domande più frequenti. Il pacchetto è disponibile presso il Centro Europeo Consumatori di Bolzano [info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org) (tel. 0471-980939).

### ⚖ Recedere da un contratto: quando e come

Quante volte, dopo aver firmato un contratto di acquisto di un prodotto o di un servizio, Vi accorgete che la Vostra scelta non è stata delle migliori o che forse di quel prodotto potevate farne anche a meno. Può sorgere allora il dubbio se in simili casi sia ancora possibile „recedere“ dal contratto. Di norma, per un contratto validamente concluso, non esiste un diritto di recesso. Esistono tuttavia delle eccezioni, ad es. per quanto riguarda:

- contratti conclusi fuori dai locali commerciali: recesso consentito entro 10 giorni lavorativi dalla conclusione del contratto (o dalla data di ricevimento della merce se l'acquisto è avvenuto senza la presenza del venditore);
- contratti negoziati a distanza: recesso consentito entro 10 giorni lavorativi, che decorrono dal giorno della conclusione del contratto nei contratti aventi per oggetto prestazioni di servizi, e dal giorno di ricevimento della merce nei contratti di compravendita.

Maggiori informazioni sul diritto di recesso e lettere tipo a riguardo sono disponibili su [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it).

Informazioni in un clic

[www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)

## Il giroscopio · Il giroscopio

### @ Acquisto di autovetture: occhio alla "proposta", anzi al contratto

Spesso gli autoconcessionari per piazzare le proprie autovetture si avvalgono della così detta "proposta di acquisto". Pre-stampati in cui è il consumatore a chiedere al venditore l'acquisto di un dato modello di autovettura. Questi 'contratti' vanno evitati ed è buon uso chiedere da subito il contratto di compravendita. Queste note d'ordine, infatti, non indicano mai un tempo di consegna imperativo per il venditore e, soprattutto, quali siano i diritti del consumatore nel caso in cui la consegna non venga effettuata nei tempi prestabiliti. Rimanendo aperto il termine di consegna, il rivenditore non solo evita una penale per la mancata consegna, bensì può anche tranquillamente applicare un prezzo maggiore agli optional indicati nella proposta di acquisto nel caso in cui il costruttore abbia modificato i prezzi nel tempo intercorrente l'ordine e la consegna.

Così capita, ad esempio, di avere ordinato e pagato alcuni optional che non risultano poi installati nella vettura poiché non più offerti. La descrizione della vettura deve essere dettagliata ed indicare non solo la così detta 'versione', bensì i singoli optional ed il prezzo di ogni singola voce. Prezzo che dovrà rimanere fisso poiché parte integrante di un contratto e non di una proposta d'acquisto!

Il prezzo di un eventuale usato dato in permuta deve essere parte del contratto o comunque concordato per iscritto.

E attenzione ancora: per avere la garanzia sulla vettura non è necessario pagare alcun extra. La garanzia legale deriva direttamente dalla legge come effetto del contratto di vendita ed è assolutamente gratuita!

### @ Allarme "phishing"

Sono in continuo aumento le e-mail che sembrano provenire da banche o emittenti di carte di credito, in cui si chiede agli utenti di confermare, modificare o semplicemente confermare i propri dati di accesso a conti o carte, spesso con il pretesto di aumentare la sicurezza. Si tratta di cosiddette e-mail "phishing", che non provengono mai dalle banche o società citate. Anzi, dietro c'è qualcuno che sta appunto "pescando" i dati d'accesso e i codici personali, sperando che gli ignari utenti seguano le istruzioni delle e-mail e forniscano in questo modo tali dati, che verranno poi utilizzati per scopi fraudolenti.

Nessuna banca o società emittente di carte di credito seria chiede di trasmettere i propri dati di accesso per e-mail: l'unica cosa è cancellare subito questi messaggi (anche se si ha un rapporto commerciale con il presunto mittente), e non seguire MAI le istruzioni contenute nei messaggi stessi.

Maggiori informazioni su: <http://www.centroconsumatori.it/46v397d23182.html>

## giroscopio · Il giroscopio

## Calendario stagionale di frutta e verdura

„La strada più breve per la pentola è senza dubbio la migliore“ ci rivela un cuoco di un noto ristorante nell'ultima pubblicazione del „Marchio ecologico“. Possiamo solo aggregarci: chi compra frutta e verdura coltivati nella regione, nonché di attuale raccolta, ha la freschezza garantita e fa del bene all'ambiente e al portafoglio. Prodotti importati da oltremare – leggi Asia, Africa del Sud, Nuova Zelanda, ... – hanno un bilancio ecologico capace di rendere amara anche la torta più dolce; inoltre il consumo di carburante e le relative emissioni sono enormi. Il trasporto di 1 kg di asparagi dal Sudafrica, ad esempio, consuma 4 litri di cherosene, mentre l'import di 3 kiwi dalla Nuova Zelanda produce 2 kg di CO2. Pertanto quando fate la spesa non pensate che „l'erba del vicino sia sempre la più verde“ ... scegliete i prodotti in base alla loro provenienza regionale e secondo i periodi di raccolta. Di seguito sono elencati alcuni esempi, il calendario completo è disponibile su [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it).

### Frutta:

	giug.	lugl.	agos.	sett.
More		X	X	X
Fragole	X	X	X	X
Mirtilli neri	X	X		
Lamponi	X	X	X	X
Ribes	X	X	X	
Ciliege	X			
Albicocche	X	X	X	
Pesche	X	X	X	
Prugne		X	X	X

## Bond argentini: nuova offerta di scambio

Fino al prossimo 7 giugno coloro che erano rimasti vittime del crack dei cd. "tango bond" potranno decidere se aderire alla nuova offerta di scambio promossa dallo Stato argentino, vale a dire la possibilità di scambiare le vecchie obbligazioni con altre di nuova emissione.

Come già nella prima offerta di scambio del 2005, l'offerta prevede alcune opzioni. L'offerta dei titoli "par", con lo stesso valore nominale dei vecchi titoli, è rivolta principalmente ai piccoli investitori ed è possibile fino ad un importo di ca. 40.000 euro. Le obbligazioni "par" hanno una durata molto lunga, fino al 2038. E' invece rivolta ai grandi investitori l'offerta delle obbligazioni "discount", che vengono emesse con ca. il 34% del valore nominale delle obbligazioni originali. A prescindere dalla scelta, gli investitori dovranno comunque fare i conti con perdite di parte del capitale all'epoca investito in bond argentini andati in default nel 2001.

## Bagagli smarriti: risarcimento massimo di 1.135 Euro

L'aereo è atterrato in perfetto orario, ma del vostro bagaglio non c'è traccia? Soltanto nel 2009 le compagnie aeree hanno smarrito 25 milioni di bagagli. E dalla Corte di Giustizia dell'Unione Europea arrivano notizie poco incoraggianti: in caso di bagagli smarriti, danneggiati o consegnati in ritardo, le compagnie aeree devono risarcire al massimo Euro 1.134,71 (ovvero 1.000 diritti speciali di prelievo, DSP - unità di conto del Fondo Monetario Internazionale), danno morale compreso.

Si ricorda a tutti i consumatori, che il limite di responsabilità della compagnia può essere innalzato presentando una dichiarazione di maggiore valore del bagaglio (c.d. excess value declaration) e pagando un sovrapprezzo all'atto del check-in. Da non sottovalutare inoltre la sottoscrizione di una polizza assicurativa per il bagaglio.

Per maggiori informazioni in merito ai problemi legati al trasporto dei bagagli aerei si rinvia al sito internet del Centro Europeo Consumatori Italia - ufficio di Bolzano, [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org).

## Solarium: Indicazioni e suggerimenti

Qualunque esposizione all'irraggiamento solare artificiale aumenta il rischio di sviluppare tumori della pelle. Qualora il consumatore voglia comunque recarsi presso un centro di abbronzatura, il CTCU consiglia comunque di attenersi rigorosamente alle seguenti indicazioni.

- Persone sofferenti di malattie della pelle o in condizioni di fotosensibilità accresciuta della stessa, con molti nei o sotto trattamento farmacologico dovrebbero consultare un medico riguardo all'opportunità o meno di effettuare delle sedute di abbronzatura
- Prima di effettuare la seduta vanno eliminati trucco, profumi, lozioni e spray per il corpo (contrariamente, purtroppo, a quanto consigliato il più delle volte nelle prove effettuate)
- Vanno sempre usati gli appositi occhiali protettivi
- Non vanno effettuate più di due sedute a settimana e più di trenta all'anno
- Nel computo totale dell'irraggiamento artificiale va considerata anche l'esposizione solare naturale in ferie o sul lavoro (in totale non si dovrebbero superare i 50 "bagni di sole" all'anno).
- I minori di 18 anni non dovrebbero in nessun caso sottoporsi a trattamenti abbronzanti



## Sushi: effetti collaterali

Il sushi, non c'è dubbio, va di moda. Leggendolo in simboli giapponesi, troviamo anche il simbolo che sta per "lunga vita". Cosa che purtroppo non vale per il tonno rosso, la cui sopravvivenza è messa in serio pericolo da anni di pesca sconsiderata. Essendo fallito il tentativo di tutelare il tonno rosso a livello internazionale posto in atto presso la Conferenza delle parti Cites (Convenzione internazionale sul commercio delle specie in pericolo) tenutasi a marzo a Doha nel Qatar, alcuni stati del Mediterraneo hanno deciso di stabilire misure di tutela individuali. Primo fra tutti il Principato di Monaco, che ha bandito il tonno rosso dagli scaffali dei supermercati e dai menu dei ristoranti. Anche l'Italia si è attivata per tutelare questa specie di tonno: quest'anno la flotta delle "tonnare volanti" non salperà, ma resterà ancorata a terra. Come sempre quando falliscono le azioni diplomatiche internazionali, spetta a noi consumatori indicare la strada per un'economia sostenibile: magari rinunciando allo sushi, la prossima volta ...

### Colophon

**Editore:** Centro Tutela Consumatori Utenti  
Via Dodiciville 2, Bolzano  
Tel. +39 0471 975597 - Fax +39 0471 979914  
[info@centroconsumatori.it](mailto:info@centroconsumatori.it)  
**Registrazione:** Tribunale di Bolzano, n. 7/95 del 27.02.1995  
**Direttore responsabile:** Walther Andreas  
**Redazione:** Walther Andreas, Gunde Bauhofer, Paolo Guerriero  
**Coordinamento e grafica:** ma.ma promotion  
**Foto:** ma.ma promotion, Pixelio, archivio Centro Tutela Consumatori Utenti  
Pubblicazione o duplicazione solo con citazione della fonte.  
**Stampa:** Fotolito Varesco, Ora / Stampato su carta riciclata



Promosso dalla Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige ai sensi della LP n. 15/1992 per la promozione della tutela dei consumatori in Alto Adige.

**Informativa ai sensi del codice in materia di protezione dei dati personali** (D.Lgs. n. 196/2003): I dati personali sono stati ricavati da banche dati accessibili al pubblico o dal registro soci e vengono utilizzati esclusivamente in relazione alla spedizione del "Pronto Consumatore" e di eventuali allegati. Sul "Pronto Consumatore", gratuito e senza contenuti pubblicitari, il Centro Tutela Consumatori Utenti diffonde mensilmente informazioni per i consumatori e le consumatrici dell'Alto Adige. Titolare del trattamento dei dati è il Centro Tutela Consumatori Utenti. Potete richiedere in qualsiasi momento la cancellazione, l'aggiornamento e la rettifica dei dati che vi riguardano oppure prendere visione dei dati stessi, contattando il CTCU, via Dodiciville 2, 39100 - BOLZANO - [info@centroconsumatori.it](mailto:info@centroconsumatori.it). Tel. 0471 975597, Fax 0471 979914.

**Centro Tutela Consumatori Utenti – La voce dei consumatori**

Via Dodiciville, 2 · I-39100 Bolzano  
Tel. 0471 97 55 97 · Fax 0471 97 99 14  
info@centroconsumatori.it

**Orari:** lun-ven h 9-12, lun-gio h 14-17

**Filiali** (in collaborazione con Comuni e Comunità Comprensoriali): Merano, Silandro, Bressanone, Chiusa, Vipiteno, Brunico, Pocolin, Lana, Bolzano, Egna (indirizzi e numeri di telefono vedi sito, sezione filiali)

**Cosa offriamo**

Grazie a sovvenzioni pubbliche possiamo offrire gratuitamente informazioni e consulenza generale. Per le consulenze specialistiche viene richiesto un contributo associativo/spese. Erogazioni liberali a favore del CTCU possono essere detratte dall'imposta sul reddito (19% di max. 2.065,83 €/anno).

**Chi siamo**

Il CTCU è un'associazione di consumatori riconosciuta a livello nazionale ai sensi del Codice del Consumo (D.lgs. 206/2005) e viene promossa dalla Provincia Autonoma di Bolzano ai sensi della LP 15/92.

Rappresentiamo gli interessi di tutti i consumatori. Ci impegniamo per tutelare pubblicamente in modo efficiente gli interessi economici e la salute dei consumatori nei confronti di politica, amministrazione ed economia. Creiamo trasparenza nei mercati, e ci impegniamo affinché migliori la qualità della vita nel nostro Paese.

**Informazioni 24 ore su 24:  
www.centroconsumatori.it**

- ▶ Le nostre risposte alle Vostre domande frequenti- FAQ
- ▶ Check-Up assicurativo
- ▶ Calcolatore sinistri bonus-malus
- ▶ Phonerate: calcolatore tariffe per fisso, mobile ed internet
- ▶ Raccolta lettere tipo
- ▶ Calcolatore conti correnti
- ▶ Confronti e comparazioni: mutui, conti bancari, energia elettrica, gas
- ▶ Tutte le info attuali del CTCU
- ▶ bilancio familiare online:  
[www.contiincasa.centroconsumatori.it](http://www.contiincasa.centroconsumatori.it)



**Consulenza**

▶ **consulenza generale:**

lun-ven 9-12, lun-gio 14-17

▶ **consulenze specialistiche** (su appuntamento)

**diritto del consumatore** (contratti d'acquisto, d'opera e di servizio, garanzie, liberi professionisti, tutela della privacy, accesso alla giustizia, etc.)

**telecomunicazioni**

**servizi finanziari**

**assicurazione e previdenza**

**questioni condominiali**

**abitare e costruire:** consulenza giuridica lun + mer h 10-12, Tel. 0471 97 55 97, consulenza tecnica: mar h 9-12 + h 14-17 (Tel. 0471 30 14 30)

**alimentazione:** mer h 10-12 + h 14-17, gio 9-11

**elettrosmog/consumo critico:** lun+mar h 10-12 + h 16-18, Tel. 0471 94 14 65

▶ **conciliazioni**

▶ **infoconsum:** punto informativo-didattico: lun-mar h 10-12 + h 16-18, via Brennero 3, Bolzano Tel. 0471 94 14 65



**Informazioni**

▶ Pronto Consumatore – bollettino mensile (anche online alla voce "News")

▶ biblioteca, infoteca – trovate online l'elenco dei materiali disponibili

▶ Check-up assicurativo & RC-auto – determinazione del profilo assicurativo individuale

▶ Sportello mobile del consumatore (vedi calendario)

▶ Puntopiù: I vostri diritti in onda (RAI Bolzano)

▶ Pronto Consumatore, Alto Adige TV/TCA, venerdì h 18, replica sabato h 21

▶ La copa dal caffè: Radio RAI ladina, 2 martedì/mese, h 10



**e ancora**

▶ test

▶ noleggio apparecchi (misurazione consumi elettrici, rilevatore di elettrosmog)

▶ accompagnamento per l'acquisto di auto nuove ed usate.

▶ Servizi settore edilizia: comparazione offerte di artigiani, controllo contratti, consulenza sulle agevolazioni per riqualificazione energetica, analisi/consulenza fabbisogno energetico, determinazione classe energetica CasaClima, consulenza risparmio energetico, consulenza e analisi muffe/umidità, accompagnamento acquisto immobile, sopralluogo costruzione, indagine termografica edifici, misurazione tenuta d'aria, misurazione isolamento acustico, diagramma soleggiamento. Info e costi vedi sito.



**Formazione**

▶ "incontri del venerdì"

▶ mediateca

▶ conferenze

▶ visite di scolaresche

▶ moduli didattici

**Centro Europeo dei Consumatori**  
questioni consumeristiche transfrontaliere:  
lun-ven h 8-16, via Brennero 3, Bolzano  
Tel. 0471 98 09 39  
[www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)

**Associazione partner:** CRTCU – Trento  
[www.centroconsumatori.tn.it](http://www.centroconsumatori.tn.it)



**Sportello Mobile**



**Giugno**

07	ore 09:30-11:30 Caldaro, Piazza Mercato
08	ore 09:30-11:30 Bolzano, Piazza Mazzini ore 15:00-17:00 Naturno, P. Burgraviato
09	ore 10:00-12:00 S. Candido, P.Principale ore 15:00-17:00 Dobbiaco, Piazza Paese
10	ore 09:30-11:30 Vipiteno, Piazza Città
11	ore 09:30-11:30 Laion, Piazza Paese
17	ore 09:30-11:30 Bolzano, P. Don Bosco
18	ore 09:30-11:30 Egna, Piazza Principale
30	ore 10-12 Bressanone, P. Hartmannsheim ore 15-17 Brunico, Bastioni

**Luglio**

01	ore 09:00-12:00 h Bolzano, P. Talvera
02	ore 09:30-12:00 Lana, Palazzo „Rosengarten“ ore 15:00-17:00 Merano, P. del Grano
13	ore 09:30-11:30 Bolzano, Piazza Mazzini ore 15:00-17:00 Naturno, P. Burgraviato

**Il "5 per mille" a sostegno delle battaglie del CTCU**

I contribuenti, accanto alla destinazione dell'8 per mille, possono destinare anche il 5 per mille dell'IRPEF a favore di **organizzazioni di promozione sociale**, fra le quali rientra anche il CTCU. L'importo rappresenta una quota dell'imposta: basta apporre la propria firma sulla dichiarazione dei redditi, indicando nell'apposita casella il codice fiscale del CTCU: 94047520211.