



# HELP

**U**n anno si sta per chiudere ed è ora di fare un consuntivo sull'attività della nostra associazione. Anche il 2017 è stato un anno che ha visto le famiglie e i consumatori ancora in difficoltà sempre per via della crisi economica, anche se comincia a cambiare, in modo positivo, il clima di fiducia dei consumatori. Questo miglioramento deriva per giudizi e aspettative sulla situazione personale.

Di contro, gli ultimi dati osservati sull'inflazione e sull'andamento occupazionale dipingono ancora una situazione critica, da cui emerge la necessità di una strategia come paese per un rilancio occupazionale e una redistribuzione dei redditi.

Anche per il 2017 la vita delle persone è stata condizionata dagli effetti dei gravi atti di terrorismo che hanno colpito l'Europa e che hanno portato a farci sentire

meno liberi di muoverci. Questa incertezza ha portato ad un calo di spostamenti e di viaggi all'estero.

Da un'indagine fatta tra i consumatori della Provincia di Modena, anche se i dati che vengono diffusi rilevano una ripresa dei consumi da parte delle famiglie consumatrici, emerge che il 63,4% degli intervistati dichiara che la sua situazione economica personale e della famiglia di appartenenza è rimasta invariata nel corso dell'ultimo anno, mentre il 31,4% del campione ritiene che sia peggiorata e solo il 4,2%, dichiara che la propria situazione economica è migliorata nel corso degli ultimi 12 mesi.

Inoltre, gli intervistati dichiarano di avere ridotto, quantitativamente e qualitativamente, gli acquisti di abbigliamento, viaggi e vacanze, abbonamenti a pale-

segue a pag. 2 »





stre o centri sportivi, manifestazioni culturali e abbonamenti a pay tv.

Questa situazione, quindi, dovrebbe confermare quanto successo anche nel 2016 alle famiglie per le festività natalizie, cioè non cenare fuori casa sia a Natale che a Capodanno, ed essere oculati per gli acquisti che si faranno per le feste, pur essendoci dei dati che prevedono degli incrementi di vendite rispetto al 2016 di circa il 4%.

Per la nostra associazione, l'anno che sta finendo è stato pieno di eventi che ci hanno visto presenti in mezzo alle persone per cercare di risolvere i vari problemi che di volta in volta ci hanno sottoposto.

Tra qualche settimana faremo il consuntivo sull'attività complessiva della Federconsumatori, ma sin da adesso possiamo affermare che abbiamo continuato, senza non poche difficoltà, la nostra attività di consulenza nei nostri 18 sportelli sparsi nella Provincia di Modena, quella di progettazione e divulgazione con le nostre numerose iniziative pubbliche. Continua la nostra presenza nelle scuole modenesi e la programmazione di iniziative per parlare di legalità, gioco d'azzardo, truffe e raggiri, tariffe. Oltre 90 sono state le lezioni svolte quest'anno nelle scuole modenesi, mentre oltre 200 sono state le iniziative pubbliche e disk informativi svolti.

Particolare interesse hanno avuto le iniziative fatte sul risparmio, dopo quanto successo nel sistema bancario italiano. Ci è stato chiesto di continuare nel program-

mare iniziative sull'alfabetizzazione bancaria. Infatti a fine novembre abbiamo incontrato circa 300 risparmiatori che avevano chiesto informazioni e assistenza alla nostra associazione in merito all'investimento che avevano fatto sui diamanti, dopo è stata pubblicata la notizia che l'Antitrust ha multato 4 banche e 2 società di intermediazione sulle vendite di diamanti, il centralino della Federconsumatori di Modena è stato assaltato da decine e decine di telefonate di aiuto da parte di risparmiatori a cui sono stati venduti dei diamanti da parte di questi soggetti. Attualmente a circa 200 risparmiatori apriremo un contenzioso con la propria banca e società che ha venduto i diamanti.

Dobbiamo continuare il nostro impegno per diventare sempre più un soggetto politico che sia in grado di portare avanti battaglie collettive da mettere a disposizione dei cittadini e consumatori.

Voglio ringraziare i nostri volontari, i nostri collaboratori e i nostri consulenti per quanto fatto nel 2017 e per quanto faranno nell'anno che inizierà tra pochi giorni.

*Auguro a tutti  
BUON NATALE  
e BUON ANNO NUOVO*

*Maurizio Guidotto*  
Presidente Federconsumatori Modena

2018

*Happy New Year*



# CASO DIAMANTI: NUMEROSI MODENESI COINVOLTI NELLA VICENDA

**D**a quando è stata pubblicata la notizia che l'Antitrust ha multato 4 banche e 2 società di intermediazione sulle vendite di diamanti, il centralino della Federconsumatori di Modena ha ricevuto decine di telefonate di aiuto da parte di risparmiatori a cui sono stati venduti dei diamanti da parte di questi soggetti.

In tempi in cui i tradizionali investimenti non sono più allettanti, le banche hanno proposto i diamanti come un bene rifugio e come forma di investimento da proporre ai clienti. Purtroppo diversi risparmiatori, dopo l'acquisto, si sono resi conto che l'acquisto, anche di numerosi carati, non ha rappresentato un buon affare.

15,35 milioni di euro è la multa comminata dall'Antitrust al termine di due istruttorie ai broker Intermarket Diamond Business e Diamond Private Investment e alle banche coinvolte: Unicredit, Banco Bpm, Intesa San Paolo e MPS per informazioni omissive e pubblicità ingannevole in merito alle caratteristiche dell'investimento proposto (acquisto di diamanti), al prezzo dei diamanti stessi e alla convenienza economica di tale acquisto.

Attraverso grafici costruiti sull'andamento dei propri prezzi di vendita presentati come "quotazioni" inducevano i risparmiatori a credere che ci fosse un'aspettativa di apprezzamento del valore futuro dei diamanti, oltre a far credere alla facile liquidabilità e rivendibilità dei diamanti medesimi.

Questa pratica commerciale si è potuta realizzare ed è stata favorita proprio dal canale vendita di cui ci si avvaleva, cioè la rete bancaria. Infatti, il fatto che l'investimento fosse proposto da personale bancario e la presenza dello stesso personale, nei confronti del quale si è sedimentata negli anni la fiducia dei risparmiatori, agli incontri tra broker e clienti favoriva l'attribuzione



di un'ampia credibilità alle informazioni contenute nel materiale promozionale, determinando molti consumatori a procedere con l'acquisto senza ulteriori accertamenti.

Inoltre, l'Antitrust ha rilevato che sono stati violati i diritti dei consumatori con riguardo al diritto di ripensamento e alla modalità con le quali si dà conto del foro in cui incardinare eventuali controversie.

Non si può più rinviare l'intervento delle autorità bancarie e finanziarie, a partire da Banca d'Italia e Consob, troppe volte distratte, ma devono agire con maggiore attenzione e incisività con riguardo a tali questioni, sanzionando i comportamenti degli istituti bancari, arginandoli con la predisposizione di misure tese a far sì che non si vedano più i cittadini in una posizione di costante svantaggio.

Questo ennesimo scandalo in cui viene coinvolto il sistema bancario, dimostra, inoltre, che i risparmiatori italiani devono confermare la perdita di fiducia che hanno nei confronti del sistema bancario e finanziario.

Federconsumatori di Modena ha organizzato due incontri pubblici, ai quali hanno partecipato oltre 200 persone, per illustrare la situazione e il percorso di tutela nei confronti dei risparmiatori modenesi coinvolti per poter ottenere i dovuti rimborsi.





# 23<sup>a</sup> EDIZIONE DELL' "OSSERVATORIO PREZZI PRATICATI NEI SUPERMERCATI, IPERMERCATI E DISCOUNT DELLA PROVINCIA DI MODENA"



**Q**uella che Federconsumatori di Modena ha presentato il 10 novembre 2017 è la 23a edizione dell' "Osservatorio prezzi praticati nei supermercati, ipermercati e discount della provincia di Modena".

La rilevazione è stata effettuata dal 26 giugno al 9 luglio, riportandola al suo originale periodo di campionamento e conferma la sua propensione a fornire uno strumento informativo utile a cittadini e famiglie quando devono fare la spesa, oltre che fornire occasioni di confronto al fine di potere salvaguardare il loro potere d'acquisto.

Quello che continuiamo a rilevare è la mancata crescita dei redditi delle famiglie che riporta effetti negativi sull'andamento dell'economia, tra cui il mancato incremento dei consumi, anche alimentari, anche nel secondo trimestre 2017 c'è stata una frenata del potere di acquisto delle famiglie, situazione che conferma la modifica dei cambiamenti degli stili di vita e dei modi con cui si fa la spesa.

Si tratta di un osservatorio unico per la realtà della nostra Provincia e siamo convinti che proprio perché viene realizzata da una Associazione di Consumatori essa si distingue per l'indipendenza rispetto a quanti ne sono direttamente coinvolti e ciò rappresenta un valido elemento di supporto per i cittadini.

Per tutte queste ragioni, con questo rapporto, la Federconsumatori di Modena intende fornire ai cittadini-

consumatori, alle istituzioni, alle organizzazioni economiche e alle imprese del settore elementi di informazione, comparazione e valutazione sul livello dei prezzi, dando modo e spronando le imprese a giocare un ruolo più attivo nello sviluppo della competizione e della trasparenza del mercato.

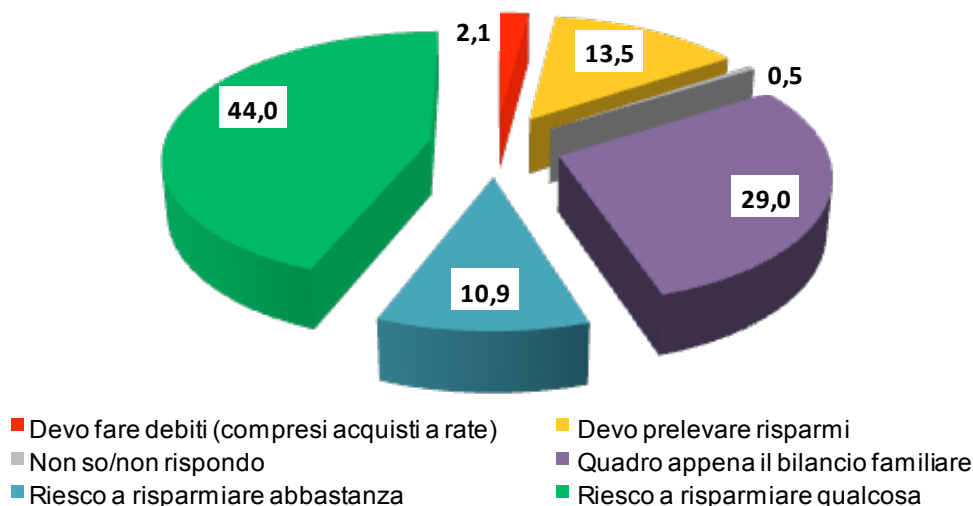






Graf. 2.1 — Risposte alla domanda “Qual è l’attuale situazione finanziaria della Tua famiglia in relazione ai consumi e alle spese generali?”. Valori %. Periodo luglio - ottobre 2017.

Fonte: Federconsumatori



Rimarchiamo quanto detto in tutti questi anni in cui facciamo questa rilevazione che il nostro obiettivo non è quello di definire classifiche o in modo superficiale individuare il punto vendita più conveniente in assoluto.

Il nostro intento è quello di fare una “fotografia” del livello dei prezzi praticati dalle diverse catene commerciali in un determinato lasso di tempo (26 giugno – 9 luglio 2017), con la chiara intenzione di stimolare ancora di più la concorrenza fra le diverse catene distributrici presenti nella nostra provincia, favorendo così le famiglie e i consumatori.

Per la 23a edizione abbiamo campionato 46 punti vendita della Provincia di Modena, 5 in più rispetto alla rilevazione del 2016, mentre sono rimasti inalterati, rispetto all’ultima rilevazione, i prodotti presi in esami pari a 311.

Siamo altrettanto consapevoli che questa indagine, qualunque sia la procedura seguita per la composizione di qualsiasi campione e dei sistemi di rilevazione, può essere passibile di osservazioni e critiche, più o meno fondate. Pur dimostrandoci sempre disponibili

li al confronto, riteniamo che l’esperienza maturata in questi ultimi 22 anni, ci abbia consentito di individuare, affinare ed adottare una solida metodologia che con scrupolo e metodo ne consente la realizzazione in modo corretto e trasparente.

L’indagine, nel corso degli anni, ha mantenuto, nonostante le difficoltà, l’interesse di Enti, Istituzioni e degli operatori del settore.

Riteniamo ancora utile che si possa effettuare più di una rilevazione nel corso dell’anno, ambizione che si potrà realizzare solo in presenza di maggiori risorse da destinare a questa attività, cosa che per il momento non possediamo.

Dopo due anni di sospensione, abbiamo ripresentato il questionario che indaga le abitudini dei consumatori negli acquisti nella grande e piccola distribuzione.

Il questionario è stato compilato sia online, tramite il nostro sito, che in maniera cartacea.

Sia indagine che il questionario è scaricabile all’indirizzo:

[www.federconsumatori-modena.it/pubblicazioni-help/23-indagine-prezzi](http://www.federconsumatori-modena.it/pubblicazioni-help/23-indagine-prezzi)



# RYANAIR: PROVVEDIMENTO DI INOTTEMPERANZA DI AGCM. LA SOCIETÀ CONTINUA A NON INFORMARE I PASSEGGERI IN SEGUITO ALLA CANCELLAZIONE DEI VOLI



Lo scorso 29 novembre l'Antitrust ha avviato un procedimento di inottemperanza contro la Compagnia aerea Ryanair, che non ha adempiuto a quanto stabilito nel provvedimento cautelare emesso il 25/10/2017.

In pratica, il procedimento è stato avviato poiché Ryanair non ha dato esecuzione entro dieci giorni dalla delibera alle disposizioni in essa contenute, ossia fornire ai passeggeri informazioni chiare e corrette sui diritti spettanti in seguito alla cancellazione dei voli. Tali diritti consistono nella scelta tra il rimborso del volo inutilizzato e la modifica gratuita del volo (riprotezione), oltre che, quando prevista, la corresponsione della compensazione pecuniaria.

Le informazioni ai passeggeri devono essere fornite sia mediante la pubblicazione sul sito internet in lingua italiana, sia tramite una comunicazione diretta ai consumatori coinvolti.

Inoltre, la delibera prevede la compilazione di un elenco completo relativo alle tratte, al numero e alle date dei voli cancellati per i quali si è concretizzato il diritto al rimborso o alla modifica e alla compensazione pecuniaria, nonché l'immediata fruibilità della procedura per richiedere tali provvedimenti.

La compagnia aerea ha inoltrato una domanda di sospensione dell'esecuzione del provvedimento, poi respinta dal TAR del Lazio con ordinanza emessa il

22/11/2017, poiché il vettore non ha provveduto a trasmettere all'Antitrust alcuna comunicazione e non ha intrapreso azioni volte all'adempimento del provvedimento. In seguito a tutto ciò, il procedimento di inottemperanza potrebbe condurre ad una sanzione amministrativa compresa fra i 10.000 ed i 5.000.000 di euro.

Ricordiamo che, se un volo viene cancellato dalla compagnia aerea, il passeggero ha diritto alla scelta tra il rimborso del prezzo pieno del biglietto allo stesso prezzo a cui è stato acquistato o l'imbarco su un volo alternativo il prima possibile o in una data successiva di gradimento del passeggero, compatibilmente con la disponibilità dei posti. Inoltre, spetta l'erogazione della compensazione pecuniaria se la comunicazione relativa alla cancellazione del volo non è avvenuta nei tempi utili previsti dalla norma.

A chi deve viaggiare con Ryanair consigliamo di consultare frequentemente il sito per verificare l'effettiva partenza del proprio volo ed eventualmente avviare in tempo utile le operazioni del caso. La Federconsumatori e lo Sportello SOS Turista rimangono a disposizione dei passeggeri per informazioni e assistenza ai passeggeri sulle procedure per far valere i propri diritti.



# FATTURAZIONE A 28 GIORNI: GRANDE SODDISFAZIONE PER IL RITORNO ALLA FATTURAZIONE SU BASE MENSILE. ORA RISTABILIRE EQUITÀ IN RELAZIONE ALLE MODIFICHE UNILATERALI DEI CONTRATTI



**E**sprimiamo grande soddisfazione per il via libera del Senato al DL Fisco che riporta la fatturazione telefonica e della pay tv su base mensile. Dopo tante denunce e dopo un assiduo lavoro di confronto con le Istituzioni e le Autorità competenti, cogliamo i primi importanti risultati, che ci auguriamo siano confermati nel passaggio alla Camera.

Tutto quello che abbiamo richiesto, nell'interesse dei cittadini, è stato recepito: tale provvedimento vale, infatti, sia per la telefonia mobile che per quella fissa, sia per i clienti domestici che business, sia per le prepagate che per gli abbonamenti, sia per la telefonia che per le offerte di pay tv. Rimangono escluse solo le promozioni non rinnovabili o inferiori al mese.

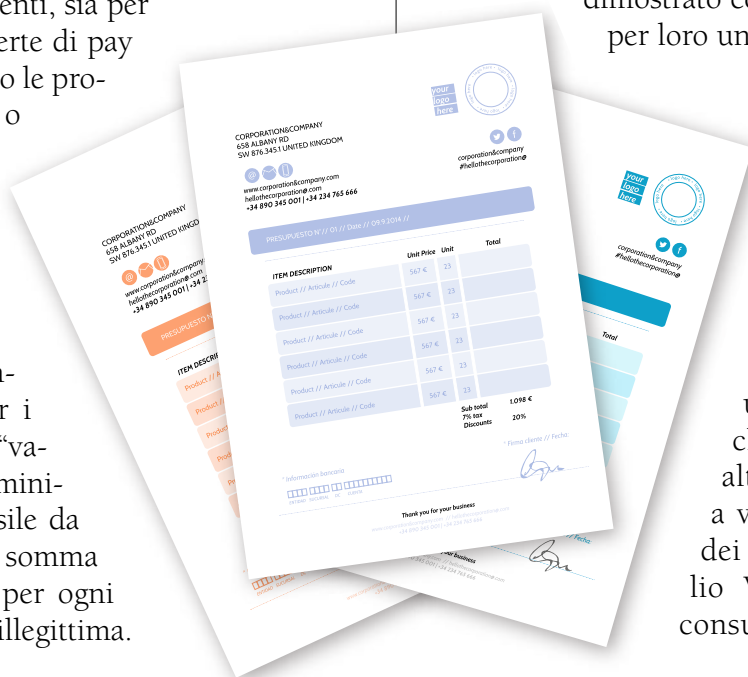
I gestori saranno obbligati ad adeguarsi entro 120 giorni.

Il DL stabilisce un indennizzo di 50 euro per i consumatori in caso di "variazione dello standard minimo" della scadenza mensile da parte dell'operatore. Tale somma è maggiorata di 1 Euro per ogni giorno di fatturazione illegittima.

Un indennizzo che, a nostro avviso, dovrà essere automatico, senza caricare gli utenti, già danneggiati, dell'ulteriore onere di inviare alcuna richiesta.

Accogliamo positivamente, inoltre, il sostanziale raddoppio delle sanzioni che AGCOM può comminare in caso di violazione delle disposizioni da parte degli operatori, che passano da un minimo da 240.000 ad un massimo di 5 milioni di Euro. Le compagnie, infatti, andando contro le disposizioni di AGCOM, hanno dimostrato come le sanzioni spesso siano per loro un deterrente "irrilevante".

"Una buona notizia che ci auguriamo prosegua con la definizione di una normativa più adeguata e rispettosa dei diritti dei consumatori in relazione all'insopportabile pratica di modifica unilaterale del contratto, che, in telefonia come in altri ambiti, spesso dà luogo a veri e propri abusi a danno dei cittadini." – dichiara Emilio Viafora, Presidente Federconsumatori.





# PUNTI DI ASCOLTO E CONSULENZA AL CONSUMATORE

## GLI SPORTELLI DI FEDERCONSUMATORI SUL TERRITORIO PROVINCIALE

### MODENA

Via Mar Ionio, 23  
Tel. 059/260384 Fax 059/260446  
[info@federconsumatori-modena.it](mailto:info@federconsumatori-modena.it)  
Lun - Ven ore 9.00 - 13.00 e 15.00 - 18.30  
(con appuntamento)  
Sab ore 9.00 - 13.00  
(con appuntamento)

### CARPI

Via 3 Febbraio, 1  
Tel. 059/6310439 Fax 059/651733  
[federconsumatoricarpi@er.cgil.it](mailto:federconsumatoricarpi@er.cgil.it)  
Mar dalle ore 15.00-18.30  
Mer dalle ore 9.00 - 12.00  
Gio dalle ore 15.00-18.30

### CASTELFRANCO EMILIA

Via Circondaria Nord, 126/A  
Tel. 059/926136 Fax 059/920673  
Mer ore 15.30 - 18.30 (con appuntamento)

### FINALE EMILIA

Via dei Capuccini, 20 - Tel. 0535/91347  
Gio ore 15.00 - 18.30

### FIORANO

Piazza Ciro Menotti, 1  
Tel. URP 0536/833239  
Tel. diretto 0536/833260 Fax 0536/832446  
[consumatori@fiorano.it](mailto:consumatori@fiorano.it)  
Lun ore 15.00 - 18.00 (con appuntamento)

### FORMIGINE

Via Unità d'Italia, 26  
Tel. 059/416287 Fax 059/416183  
[consumatore@comune.formigine.mo.it](mailto:consumatore@comune.formigine.mo.it)  
Gio ore 15.00 - 18.00  
(in alternanza con ADICONSUM)

### MARANELLO

Via Vasco De Gama 10 (c/o CGIL)  
Tel. 0536/943747  
Mar ore 15.00 - 18.00

### MIRANDOLA

Via Agnini, 2 - Tel. 0535/22014 Fax 0535/27133  
Ven ore 15.00 - 18.00 (con appuntamento)

### NONANTOLA

Via Roma 41  
c/o Sportello Sociale - Municipio  
Lun ore 16 - 19

### PAVULLO

Via Giardini, 212 presso Camera del Lavoro  
Tel. 0536/20355 Fax 0536/23834  
[pavullo@federconsumatori-modena.it](mailto:pavullo@federconsumatori-modena.it)  
Sab ore 9.00 - 12.00 (con appuntamento)

### SASSUOLO

Via Adda, 71  
Tel. 0536/804704 Fax 0536/806904  
(con appuntamento)  
Sab ore 9.00 - 12.30  
Gio ore 15.00 - 18.30

### SASSUOLO - Sportello del consumatore

Via Decorati al Valor Militare, 30 (c/o Comune)  
Tel. 0536/880801  
Mar ore 14.30 - 18.00

### SOLIERA

Pizza della Repubblica, 1  
Tel. 059/568511 - 059/568568  
Fax 059/565562  
Sab ore 10.00 - 12.00

### Sorbara di BOMPORTO

Pizza dei Tigli c/o Casa della Legalità  
Ven ore 15.00 - 18.00

### VIGNOLA

Via Montanara 680 (STAZIONE  
AUTOCORRIERE UFFICIO MELTING POT)  
Tel. 059/777657 Fax 059/769406  
(con appuntamento)  
Mer ore 9.00 - 12.00 / 15.00 - 18.30

## GLI SPORTELLI TEMATICI

### INFORMAZIONE AGROALIMENTARE - MODENA

Via Mar Ionio, 23  
Tel. 059/260384 Fax 059/260446

### SPORTELLO TELEFONICO "SOS TRUFFA"

Numero verde 800631316 Fax 059/2559371  
[info@sostruffa.it](mailto:info@sostruffa.it)  
Lun-Ven ore 9.00 - 13.00 e 15.00 - 18.00  
Sab ore 9.00 - 13.00

### "SOS TURISTA" - MODENA

Via Mar Ionio, 23  
Tel. 059/251108 Fax 059/260446  
Lun-Ven ore 9.00 - 14.00

### "TUTELA DELLA SALUTE" - MODENA

Via Mar Ionio, 23  
Tel. 059/260384 Fax 059/260446