

## Sanità

Medicine in viaggio,  
ecco come fare  
Pag. 5

## Casa

Trincea condominio  
Come e perché si litiga  
Pag. 6

## Aziende

Cara Sky, restituisci  
il maltolto  
Pag. 7

## Le rubriche

Notizie, campagne,  
informazioni utili  
Pag. 8/11

# Consumers'

il mensile dei consumatori

# magazine

luglio/agosto 2009



## MOVIMENTO CONSUMATORI

www.movimentoconsumatori.it - info@movimentoconsumatori.it  
via Piemonte, 39/a - 00187 Roma tel. 06.4880053 fax 06.4820227

**VITA**  
non profit magazine

www.vita.it

## ESTATE ITALIANA

# LA VACANZA NON VA IN VACANZA

Più brevi, più low cost. Alle ferie non si rinuncia, crisi o non crisi.

Ma allora com'è che l'industria del turismo arranca?

**G**li italiani non rinunciano alle vacanze. Crisi o non crisi, il meritato riposo estivo è un obiettivo quasi irrinunciabile per il popolo di chi usualmente si sposta. Solo un 5% in più rispetto all'anno scorso dichiara che non partirà per nulla (superando la boa della metà degli italiani, 51%). Il segreto è ridurre i costi: soggiorni più brevi, trasporti low cost, rinunce ai piaceri "accessori" (ristoranti di lusso ecc.), scelta oculata tra le offerte più convenienti. Insomma, il turismo è un'industria che sa reggere ai colpi della crisi, anche se, nel suo complesso, risulta sempre un po' in affanno, soprattutto se confrontata con i Paesi nostri diretti concorrenti. Francia e Spagna continuano a darci punti e ad erodere quote di mercato. Eppure le bellezze non ci mancano. Quel che manca è un piano organico di rilancio.

dossier  
da pagina 2 a pagina 4



## IL GRILLO DEL MESE

www.beppegrillo.it



### Tutti in fila per un posto da operaio

**L**a scorsa settimana nella (ricca?) Parma era disponibile un posto da operaio generico. Si sono presentati in 178. Gli italiani erano la maggioranza assoluta. La produzione industriale è diminuita del 23%. In altri termini, è come se una fabbrica su

quattro avesse chiuso i battenti. Il Pil è crollato del 5,9%. Il dato peggiore dal 1980. Il Noemi boy è ottimista: «C'è un miglioramento». I bisonti stanno arrivando. Sentite gli zoccoli?

Beppe Grillo  
www.beppegrillo.it

## una buona notizia...

### Stop al caro-bollette

In arrivo, da luglio, riduzioni tariffarie per gas ed elettricità in linea con gli andamenti del costo del petrolio: - 2,1% per l'elettricità e -9,5% per il gas. Se le stime di Nomisma Energia saranno confermate dall'aggiornamento trimestrale, per il gas la minor spesa sarà di circa 97 euro l'anno a famiglia mentre per la luce si attesterà sui 9,5 euro. Un po' di respiro quindi per le famiglie dopo un 2008 disastroso sul fronte delle bollette.

## ...e una cattiva

### Pizza margherita extracomunitaria

Cagliate provenienti dall'Est Europa invece della tradizionale mozzarella, pomodoro cinese invece di quello nostrano, olio di oliva tunisino e spagnolo od olio di semi al posto dell'extravergine italiano e farina canadese o ucraina. La pizza margherita compie 120 anni ma in una su due di quelle servite in Italia, denuncia la Coldiretti, gli ingredienti principali sono importati dall'estero senza alcuna indicazione.

## L'intervista Claudio Albonetti

Presidente  
di Assoturismo  
a pagina 4



## editoriale

### Parafarmacie sotto attacco

di Rossella Miracapillo\*

**D**opo una lunga battaglia legale, la Corte di giustizia europea ha chiarito che l'Italia non viola il diritto comunitario facendo gestire le farmacie esclusivamente ai farmacisti. Questa è stata l'occasione per Tomassini e Gasparri (autori di una proposta di legge per l'abolizione delle parafarmacie) di dichiarare che la loro proposta è in linea con la legge europea. Veramente la Corte di giustizia dice un'altra cosa, cioè sostiene semplicemente che l'Italia non viola alcuna legge ponendo come criterio esclusivo per essere titolari di una farmacia, l'essere in possesso di una laurea in farmacia.

\*segretario generale del Movimento Consumatori

segue a pagina 4



## LO STATO DI SALUTE DEL SETTORE

# Turismo, la grande risorsa in cerca di rilancio

dossier a cura di **Angela Carta**

**T**empi difficili per il turismo nostrano. Nel 2009 sono previsti meno arrivi e meno presenze. Una situazione di crisi che tocca anche gli altri Paesi, ma che li vede già impegnati nell'attuazione di strategie a medio-lungo termine, mentre l'Italia sembra sia ferma al palo. Almeno secondo quello che è emerso nel corso del terzo Summit del Turismo nelle regioni, che si è svolto ad Ascoli Piceno per iniziativa dell'Associazione italiana professionisti e manager del turismo. Secondo l'Aipmt, siamo gli unici al mondo «senza un piano strategico per il rilancio del settore, mentre nel resto d'Europa si lavora per portarci via turisti». E i dati Istat non confortano. Peggiorano le previsioni sull'andamento del turismo registrato dagli operatori alberghieri nel trimestre in corso, da maggio a luglio. Rispetto all'analogo periodo dell'anno precedente, la differenza (saldo) tra la quota di coloro che prevedono un aumento e quella di chi prevede una diminuzione è negativa (-48,6%). Poiché nell'analoga rilevazione dello scorso anno il saldo era stato pari a -33,8% il risultato indica, in termini relativi, un peggioramento. A livello territoriale il saldo assume valori negativi in tutte le zone con valori compresi tra -58,2 nell'Italia centrale e -39,2 in quella meridionale ed insulare. Il saldo è negativo sia per il turismo nazionale (-48,7%) sia per quello estero (-48,4%).

Perdite che, se ci si ferma alla superficie, sembrerebbero senza giustificazione, come spiega il presidente di Confcommercio, **Carlo Sangalli**: «Il nostro Paese possiede un patrimonio storico, artistico e culturale inestimabile e senza pari al mondo: a prima vista, quindi, sembrerebbe inspiegabile la perdita di competitività e di terreno rispetto ad altri Paesi, nostri diretti antagonisti. Purtroppo non è così. Ci sono, invece, molte ragioni che spiegano questo ritardo».

Certo, la crisi non aiuta e le difficoltà per le Pmi del settore emergono anche dalla indagine su turismo e Pmi realizzata da Confcommercio in collaborazione con For-

Un Paese ricchissimo di bellezze artistiche e naturali che però perde colpi rispetto alla "concorrenza". Colpa della mancanza di infrastrutture, ma anche di incentivi per il settore. E di un piano organico di sviluppo. Il neoministro Brambilla mette sul piatto 1,6 miliardi e promette un cambio radicale di rotta. Sarà la volta buona?

mat-Ricerche di mercato: circa sei imprese su dieci segnalano sia un peggioramento dell'andamento del turismo sia della propria situazione economica. Tuttavia, non manca la fiducia: si dichiarano ottimiste, infatti, sette imprese su dieci.

### I nostri gap

«L'attrattiva turistica di un Paese», spiega Sangalli, «dipende da un insieme di fattori, tra i quali spiccano l'accoglienza del territorio, intesa come accessibilità, efficienza. Sulle infrastrutture, in particolare, abbiamo accumulato un gap che, in questi ultimi anni, è addirittura cresciuto rispetto a Paesi come la Spagna e la Francia. Oltralpe, ad esempio, la rete dell'Alta Velocità è più del triplo della nostra e i porti turistici dispongono di circa 50mila posti barca in più dei nostri, pur avendo la Francia metà dei nostri chilometri di costa. Dobbiamo, quindi, cominciare a ridurre il divario che ci tiene molto lontani dai principali competitori». Dall'indagine risulta che dalla Spagna, per esempio, ci separano 17 milioni di

arrivi e 13 miliardi di dollari di entrate valutarie.

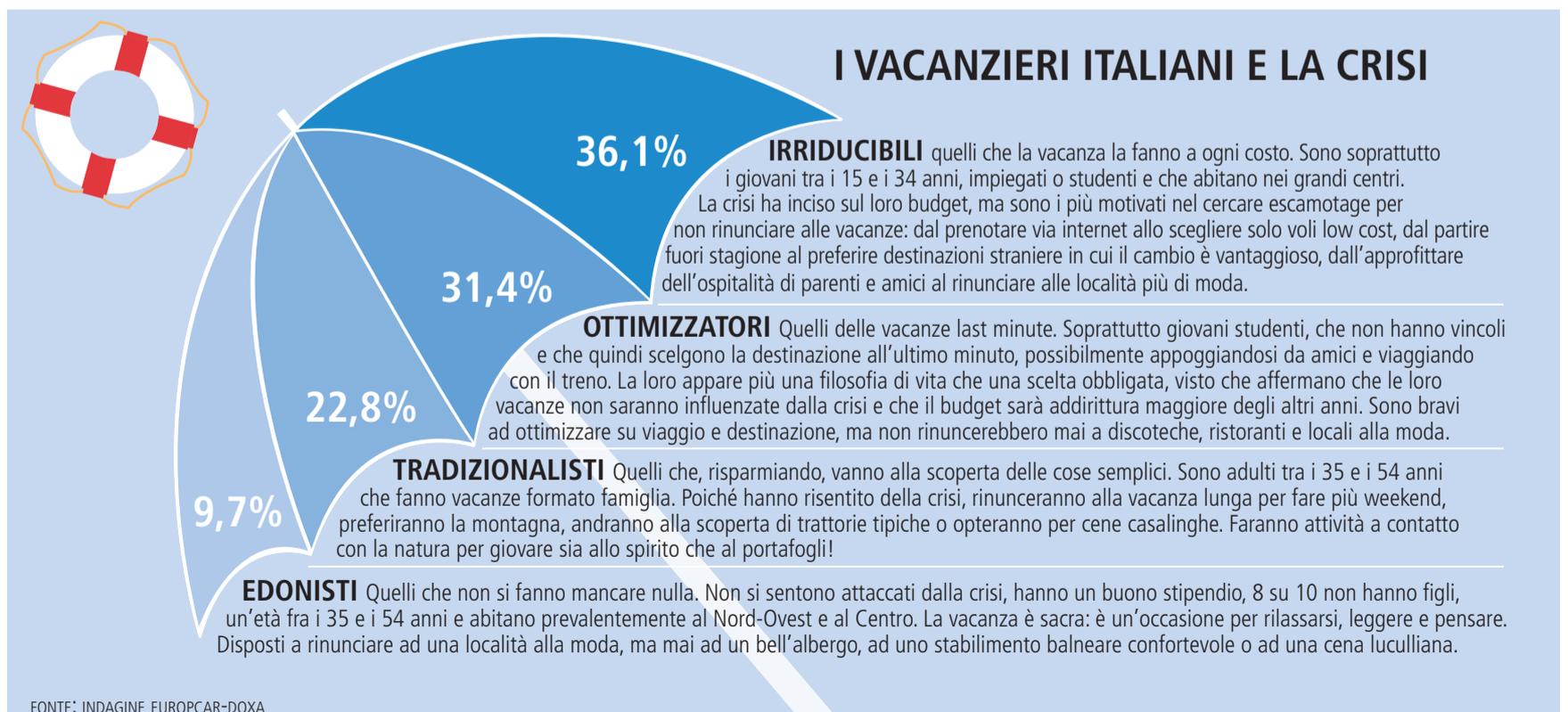
Ma non esiste solo un problema di infrastrutture e di accessibilità. Oltre l'80% delle imprese del settore chiede anche eventi promozionali, agevolazioni finanziarie, misure per la sicurezza e la vivibilità delle aree urbane, interventi sul versante della fiscalità. Per il 67,2% delle Pmi del turismo la situazione economica del Paese è peggiorata nei primi cinque mesi del 2009 rispetto al secondo semestre del 2008. Tuttavia, il 71,2% delle Pmi è fiducioso sul superamento della crisi.

Una fiducia che nutre anche **Eugenio Magnani**, direttore generale dell'Enit, che ritiene «il mondo del viaggio oggi una cosa irrinunciabile. La nostra Italia è una destinazione che genera felicità, invidiata da molti e conosciuta da tutti per la sua capacità di accoglienza turistica. Ma, attenzione, le bellezze naturali non giustificano una gestione passiva del territorio». Nodo fondamentale del problema anche per **Roberto Barbieri**, responsabile del settore turismo del Movimento Consumatori. «In Italia si soffre da anni della mancanza di vere politiche organiche di sviluppo, che richiedono strategie trasversali, ma coordinate, legate ai trasporti, alla tutela dell'ambiente e del patrimonio storico e artistico, alla riqualificazione delle strutture ricettive. Da questo punto di vista preoccupa, in prospettiva, il carattere sporadico e disomogeneo degli interventi, spesso rispondenti più a strategie di marketing che a vere politiche per il turismo».

### Segnali di cambiamento

Ma sembra che su questo fronte ora si stia muovendo qualcosa. È recente la notizia dell'attuazione del progetto del neoministro Michela Vittoria Brambilla, «Italia & Turismo» che, a detta degli esperti e soprattutto del premier Silvio Berlusconi, consentirà di mettere a disposizione del settore ingenti risorse aggiuntive e a condizioni eccezionali.

segue a **pagina 4**



## + La curiosità



### La responsabilità si fa strada

Un popolo, quello italiano, di viaggiatori responsabili? Secondo la prima ricerca «Turismo responsabile: quale interesse per gli italiani?» realizzata su un campione di mille persone da Isnart - Istituto nazionale ricerche turistiche per conto di Fondazioni4Africa con il coordinamento della ong Cisy, il 15,3% dei nostri connazionali ha già fatto un'esperienza di turismo responsabile. Oltre la metà della popolazione, inoltre, conosce anche solo in linea teorica cosa significhi viaggiare in modo sostenibile. Il 23,1% del campione si dichiara poi molto interessato e ben il 61,8% abbastanza interessato. Ad avere maggiori informazioni sul tema sono le donne (55%), le coppie senza figli e i single (59% e 55% rispettivamente), i laureati (65%), i residenti al Nord (56,5%) e i giovani di 25-34 anni (55%).

C'è comunque un po' di incertezza sul significato preciso del termine «turismo responsabile», che soffre ancora della confusione con il turismo più strettamente ecologico: chi ritiene che rispettare e riscoprire la natura sia senza dubbio elemento principale del turismo responsabile è infatti il 72,4% del campione, mentre lo scambio con la popolazione locale è fondamentale per il 49% e il fatto di partire con un operatore che sostiene le associazioni locali è prioritario per il 41,5%. A fare chiarezza sul significato del termine ci ha pensato **Katia Bouc** del Cisy citando la definizione adottata dall'Aitr - Associazione italiana turismo responsabile: «Quello responsabile è il turismo attuato secondo principi di giustizia sociale ed economica, nel pieno rispetto dell'ambiente e delle culture. Riconosce la centralità della comunità locale ospitante e il suo diritto ad essere protagonista nello sviluppo turistico sostenibile e socialmente responsabile del proprio territorio».

## GLI ITALIANI IN PARTENZA

# Più breve e low cost, ecco la vacanza nell'era della grande crisi

Permanenze "lampo", attenzione alle offerte migliori, rinuncia ai lussi, scelta di periodi meno costosi. Ecco le strategie messe in campo dal popolo dei vacanzieri per non rinunciare alle ferie

**B**revi, ma pur sempre vacanze. I dati Istat parlano chiaro: per fronteggiare la crisi gli italiani quest'anno si accontenteranno di pochi giorni di villeggiatura, ma non rinunceranno a fare la valigia. In netto aumento risultano, infatti, i pernottamenti per periodi ridotti rispetto l'estate scorsa. Uno degli effetti di una crisi che pesa sulle tasche, ma a quanto pare non sul morale dei nostri connazionali: sei italiani su dieci sostengono che il momento di difficoltà attuale non avrà effetti sulle loro vacanze. Secondo la ricerca dell'Osservatorio Europcar-Doxa sugli «Stili di vacanza degli italiani durante la crisi» pochi sembrano intenzionati a rinunciare a una fuga più o meno lunga dalle città durante i mesi estivi, anche se oltre un terzo degli intervistati ha deciso di non lasciarsi sfuggire le offerte low cost. E, sempre per risparmiare, è boom di prenotazioni su Internet. Lo scorso anno affermavano che non sarebbero partiti il 46% degli italiani, quest'anno il 51%. Percentuale che non sale di molto, malgrado il periodo di forte depressione.

D'altra parte la sensazione, confermata dal 31% degli italiani, è che oggi ci sia una tendenza da parte degli operatori del settore a realizzare proposte a prezzi stracciati e pacchetti tutto compreso per invogliare la gente a partire. Nella hit parade dei sistemi adottati per risparmiare figurano, tutti indicati da più di 7 italiani su dieci, sei o sette "trucchetti". Spazio innanzitutto alle cosiddette "vacanze senza fronzoli" che mettono al bando i ristoranti di lusso (89,8%) e le località alla moda, preferendo le destinazioni meno turistiche (85%). Tanti cercheranno di partire a giugno o a settembre (84,5%), quando i prezzi sono più bassi, o visiteranno un Paese straniero con il cambio favorevole (76,8%). Non manca chi cercherà di farsi ospitare da un amico o sfrutterà una casa di famiglia (71,8%), utilizzando voli low cost (74,1%) e

prenotando su Internet con molto anticipo (71,7%). Tra le cose cui proprio non si vuole rinunciare, spicca al primo posto il piacere di andare a cena fuori (44,4%), magari scegliendo locali semplici, osterie o trattorie, segue la comodità di un albergo tre stelle (28,5%), il piacere di una puntata in discoteca la sera (21,3%) e la praticità di noleggiare un'automobile (21,2%).

Tra le destinazioni vanno forte le località di montagna e collina, mentre il mare è più costoso e quindi un po' in ribasso, anche se resta sempre la prima destinazione per il 69% degli italiani. In calo anche le vacanze nelle città d'arte (5,5%, rispetto all'8,2% del 2008). In ogni caso, si tende a restare in Italia (scelta dal 71% dei vacanzieri contro il 68% dello scorso anno) con una preferenza per la Puglia, bella ed economica, che con il 13,5% delle scelte sale al primo posto fra le destinazioni programmate.

Si sceglie poi sempre più spesso di soggiornare negli agriturismo, una tendenza favorita in Italia dalle molteplici opportunità dell'offerta turistica territoriale. Secondo Terranostra - Coldiretti «l'agriturismo si conferma anche quest'anno una delle mete preferite dagli italiani per trascorrere le vacanze in tutta tranquillità e a diretto contatto con la natura con un fatturato che supererà nel 2009 il valore di un miliardo raggiunto nel 2008. Ad affollare gli oltre 18mila agriturismi durante le vacanze saranno, nel pieno rispetto delle tradizioni, soprattutto i gruppi familiari, ma in misura sempre più crescente anche molte comitive di giovani anche perché la scelta della vacanza verde ultimamente avviene soprattutto attraverso Internet, con il passaparola informatico, ma anche grazie alla disponibilità di siti dove è possibile individuare il posto della vacanza sulla base delle proprie esigenze anche di carattere economico».

## + La carta dei diritti del turista

### In giro per il mondo. Da cittadini consapevoli

**F**in dalle proprie origini, il Movimento Consumatori è sempre stato particolarmente attento e sensibile alla tutela dei diritti del turista.

Se il cittadino-consumatore è soggetto debole nei rapporti economici e sociali, e quindi necessita di una tutela giuridica rafforzata, a maggior ragione questo vale per il consumatore-turista: in viaggio, fuori dal proprio ambiente, con scarsa disponibilità di tempo, a volte ignorando la lingua del posto, si è più deboli del solito verso le proprie controparti contrattuali. Nello stesso tempo, tuttavia, avvertiamo la necessità che da parte del cittadino-consumatore-turista, si sviluppi una sempre maggiore consapevolezza non solo dei propri diritti e doveri, ma anche della necessità di un approccio al viaggio che sia sempre più in un'ottica di compatibilità e responsabilità ambientale e sociale, di rispetto e curiosità verso culture diverse, di stimolo a crescere e progredire attraverso la scoperta, l'incontro, la conoscenza dell'altro.

Non ci piace un turismo pensato per farci sentire ovunque «come a casa nostra». E non ci piace l'idea di un turista alla perenne ricerca degli standard di casa propria ovunque si trovi nel mondo.

Il "nostro" turismo è ricerca culturale, apertura mentale, crescita morale e intellettuale, esperienza di scambio e contatto umano.

In quest'ottica, il Movimento Consumatori, a partire dal 1986, ha prodotto una «Carta dei diritti del turista» (ora in fase di aggiornamento e giunta alla 13esima edizione); ha realizzato una guida europea su supporto informatico (*A practical guide for tourists in Europe*) in collaborazione con l'UE; ha partecipato, dedicandosi, fra gli altri, al tema del turismo, alle consultazioni per un ddl per un Codice del consumo, definitivamente approvato con decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206; ha sviluppato, attraverso la propria rete di sportelli di consulenza, un servizio di assistenza «SOS Turista».

Questa «Carta dei diritti» non è, tuttavia, un manifesto del turismo che vorremmo. Più modestamente ci proponiamo l'obiettivo di offrirla come guida ai principali diritti e doveri di chi viaggia, affrontando in forma divulgativa le tematiche giuridiche e contrattuali più frequenti.

Con la speranza che possa risultare un efficace e utile strumento di consapevolezza dei propri diritti, e quindi di prevenzione di situazioni di disagio e di orientamento in quelle situazioni negative che non sarà stato possibile evitare.

*Lorenzo Miozzi*  
presidente Movimento Consumatori

La «Carta dei diritti del turista» predisposta dal Movimento Consumatori è scaricabile, in formato pdf, sul sito dell'associazione

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



## LA VOCE DEGLI OPERATORI

# «Tasse e accesso al credito Così perdiamo colpi rispetto alla concorrenza»

di Riccardo Bianchi

La crisi cambia le abitudini vacanziere e costringe gli operatori ad organizzarsi di conseguenza. Il quadro generale non sembra sorridere, come racconta Claudio Albonetti, presidente di Assoturismo. «Abbiamo appena commissionato uno studio per questa stagione estiva, dal quale sembra che aumenteranno gli italiani che andranno in vacanza in località del nostro Paese, dai 34 ai 37 milioni, ma diminuiranno il periodo di permanenza e soprattutto la spesa pro capite, quest'ultima di circa il 10%. In più c'è una certa destagionalizzazione, molta più gente è partita a giugno. Sono tutti effetti della crisi».

**Consumers' Magazine:** C'è una parte specifica del settore che risente maggiormente della situazione economica?

**Claudio Albonetti:** Il turismo balneare, ma sono anni che la competizione con le nuove mete internazionali, sempre più a buon prezzo, sta schiacciando le nostre spiagge. Le città d'arte reggono perché chi vuole vedere i monumenti non ha alternativa, mentre al mare sono sempre di più i ristoranti che chiudono e nessuno pensa ad aprire un nuovo albergo.

**CM:** Allora cosa servirebbe? Pubblicità, iniziative, promozioni...

**Albonetti:** Ammetto che per le località che vivono delle vacanze stagionali (invernali o estive) è stato fatto tutto, a partire proprio dalla pubblicità. È scomparso

«Il 75% degli utili va in imposte e spese varie. E le banche hanno chiuso i rubinetti. Allora è meglio trasformare gli alberghi in case e affittarli». Claudio Albonetti, presidente di Assoturismo, analizza le difficoltà del settore

## Chi è

**Claudio Albonetti** è stato eletto nel 2003 presidente di Assoturismo, l'associazione che rappresenta e coordina le federazioni turistiche aderenti alla Confesercenti. Ha 56 anni ed è nato in



provincia di Ancona da una famiglia di imprenditori del settore alberghiero. Dal 1997 presidente nazionale di Asshotel, l'associazione degli imprenditori d'albergo, ha ricoperto fino al 2001 la carica di consigliere d'amministrazione dell'Ente nazionale per il turismo. Ha sempre affiancato alla sua attività principale l'impegno nel sindacato.

il vantaggio della lira bassa. Oggi, con l'euro, la famiglia tedesca non trova più i prezzi concorrenziali di un tempo.

**CM:** Quindi cosa bisognerebbe fare?

**Albonetti:** Ridare voglia di investire agli imprenditori.

**CM:** Parliamo di tasse?

**Albonetti:** Certamente. Se l'attività non dà più reddito, nessuno ci mette i soldi. Oggi il 75% degli utili va in tasse e spese varie, conviene trasformare le strutture da ricettivo a residenziale, costruirci delle case e affittarle. Bisogna ridare ossigeno alle piccole e medie imprese stagionali.

**CM:** Sta dicendo che è necessario tagliare le imposte?

**Albonetti:** Il passato governo ha messo il cappio alla stagionalità, ma il nuovo non l'ha tolto. Sono rimasti gli studi di settore, paghiamo sempre l'energia il 30-40% in più del normale, i dipendenti ci costano sempre di più. Per non parlare della difficoltà di accesso al credito...

**CM:** Ma le associazioni di categoria garantiscono sempre...

**Albonetti:** Già, a volte copriamo anche il 70% del prestito. Eppure non basta, le banche mettono in discussione la possibilità di guadagnare di chi chiede i soldi.

**CM:** Torniamo ai problemi delle nostre località di villeggiatura. Perché attirano sempre di meno?

**Albonetti:** Perché il turismo non è soltanto la camera e il pranzo, c'è anche il divertimento. Le nostre coste si stanno spe-

gnendo, i locali da ballo scompaiono o sono gli stessi di 25 anni fa, i ritrovi svaniscono, resiste soltanto la riviera romagnola, ma è stata scavalcata dalla Spagna e dalla Grecia.

**CM:** Per rilanciarsi molti hanno puntato sulla riduzione dei prezzi, ma ne ha risentito anche la qualità...

**Albonetti:** Qualche problema di questo tipo c'è, e noi cerchiamo di risolverlo. Ma in Italia spesso il turista protesta per la multa ingiusta, il divieto di sosta o l'autovelox. Arrivano in albergo già arrabbiati, sono i disservizi pubblici la principale causa delle lamentele.

**CM:** Qualche settimana fa il neoministro del Turismo, Maria Vittoria Brambilla, in un'intervista a *Vita* ha accennato a un'idea di un turismo low-cost in stagioni di bassa affluenza, per anziani o persone meno benestanti. Cosa ne pensa?

**Albonetti:** Innanzitutto tutti dovrebbero ridurre i prezzi in quel periodo, dal commerciante al ristoratore. Servirebbero le ferie scaglionate nelle aziende. E poi c'è il problema del mare, che in mesi come marzo o ottobre è troppo freddo. Se ci fossero le strutture necessarie, come i centri congressi, gli impianti sportivi per le squadre che devono svolgere la preparazione atletica, dei centri anziani per i pensionati che arrivano dai Paesi freddi del Nord Europa, allora potremmo pensarci veramente.

segue da pagina 2

Si tratta di un plafond di 1,6 miliardi di euro, «realmente e immediatamente disponibili» per il finanziamento di nuovi investimenti nel settore turistico ricettivo, compresi villaggi, agriturismo e campeggi. Il tutto, finora, con la partecipazione di diverse banche che metteranno a disposizione circa 14mila sportelli. Le aziende, hanno tenuto a precisare Berlusconi e Brambilla, «potranno usufruire di un prestito fino a 500 mila euro, che potrà arrivare a 2 milioni di euro quando si tratterà di edifici da ristrutturare da zero; inoltre il mutuo potrà essere concesso anche fino all'80% del valore dell'immobile, con un pagamento dilazionabile da un minimo di 6 mesi a un massimo di 20 anni». L'operazione prevede anche il coinvolgimento delle associazioni di categoria e dei Consorzi Confidi.

Positive le reazioni del presidente di Confturismo-Conffcommercio, **Bernabò Bocca** che ha ritenuto il progetto «un segnale forte di attenzione al settore» e del presidente di Federturismo-Confindustria, **Daniel John Winteler**, che ha definito l'operazione «un fatto concreto, su cui potranno fare affidamento i circa 3 milioni di addetti che al momento operano nel turismo nel nostro Paese».

Angela Carta

## editoriale

### Parafarmacie sotto attacco

segue dalla prima

Tale sentenza, semmai rafforza il binomio farmaco-farmacista. Binomio esaltato anche da una recente ricerca Eurisko, per cui l'84% dei consumatori ritiene indispensabile il farmacista per la dispensazione e il consiglio del farmaco. Perfettamente in linea con quanto accade sia nelle farmacie che nelle parafarmacie e nei corner della grande distribuzione.

Sembra davvero incredibile che un governo che si dichiara aperto alle liberalizzazioni di numerosi servizi pubblici, si stia invece battendo strenuamente per bloccare le liberalizzazioni già attuate. Che male fanno le parafarmacie? Ai consumatori piacciono: hanno consentito di trovare farmaci e farmacisti in posti scoperti dalle farmacie regolamentate da piante organiche che invece si concentrano tutte in zone ristrette. Hanno consentito lo sviluppo di concorrenza in un mercato quanto mai chiuso. Si sono creati nuovi posti di lavoro, 3mila per l'esattezza. Tali realtà hanno sottratto solo l'1,9% del mercato della farmacie convenzionate. E i dati di vendita assoluti hanno dimostrato che la maggiore disponibilità

non ha portato all'abuso di farmaci. Salta fuori persino un emendamento di Saltamartini inserito in una norma sui lavori usuranti che vorrebbe chiudere le parafarmacie entro dieci anni e rendere di libera vendita i farmaci venduti in confezione monodose e senza la presenza del farmacista. Tale proposta potrebbe avviare per paradosso azioni impensate come il distributore di farmaci fuori dalle farmacie, nei supermercati, la vendita di farmaci anche nelle tabaccherie o nei gazebo per strada durante le manifestazioni, le sagre e le fiere... Non importa poi se già con la vendita con la presenza del farmacista, figura di consigliere e garante, gli incidenti domestici a causa di farmaci sono all'ordine del giorno.

Basta guardare Oltralpe per vedere come invece convivano da tempo immemorabile farmacie convenzionate e farmacie non convenzionate, e nessuno dei nostri fratelli francesi si sogna di chiedere la chiusura dell'uno o dell'altro. Lasciateci i farmaci venduti da professionisti nelle farmacie, nei corner, nelle parafarmacie!

Rossella Miracapillo

## FARMACI

# La salute dentro la valigia

di Rossella Miracapillo

**T**ra luglio e agosto, milioni di italiani faranno le valigie per recarsi in luoghi di villeggiatura. I più resteranno in Italia, molti invece partiranno per l'estero. Nel primo e nel secondo caso, è necessario fare con attenzione un elenco dei farmaci da mettere in valigia. Prima di tutto vanno inseriti i farmaci per le patologie croniche, in un quantitativo tale da coprire il fabbisogno dei giorni trascorsi fuori di casa. I farmaci per le patologie croniche sono solitamente a carico del Sistema sanitario nazionale e, a prescindere dal loro costo, richiedono necessariamente la prescrizione medica. A chi rivolgersi in caso si rimanga senza durante le vacanze? La legge prevede che sia possibile recarsi dal medico di famiglia delle persone presso cui si è temporaneamente domiciliati o presso i centri di continuità assistenziale (le ex Guardie mediche). Nel primo caso è necessario pagare la visita al medico, il quale potrà utilizzare il ricettario per prescrivere i farmaci a carico del Servizio sanitario nazionale. L'attuale ricettario prevede l'indicazione del codice fiscale dell'utente tramite il quale l'Asl, ovvero la Regione, chiederà, con il meccanismo della compensazione, alla Regione di provenienza dell'utente, il rimborso delle spese sostenute.

Ma una volta in farmacia, non sempre è facile ottenere i farmaci. La maggior parte sono disponibili prontamente, per altri, invece, da alcuni anni si è determinato un meccanismo di accentramento di acquisti presso le Asl, con la distribuzione diretta agli utenti o la distribuzione

Più che spazzolini e cosmetici, ricordiamoci i medicinali personali, meglio se accompagnati da una ricetta medica di riserva. Ma in caso si rimanga senza, o se ne abbia bisogno in vacanza, ecco tutti i consigli per cavarsela al meglio. E senza rischi

per conto (la cosiddetta DPC). Nel primo caso l'utente dovrà andare a ritirare il farmaco presso la farmacia ospedaliera abilitata, in orari e in giorni prestabiliti, molto ridotti rispetto a quelli delle farmacie in convenzione. Nel secondo dovrà aspettare che la farmacia faccia un ordine speciale alla farmacia ospedaliera e si procuri il farmaco, in modo nominale. Questo ormai per numerosissimi farmaci, che possono andare dall'antidiabetico di ultima generazione al farmaco antiaggregante piastrinico. L'approvvigionamento di questi farmaci all'estero, come è ovvio, dipenderà molto dalle normative nazionali. In ogni caso è meglio non rischiare.

Per i farmaci di automedicazione, l'approvvigionamento in Italia è ovvia-



mente molto più agevole. Nelle località turistiche, in assenza di una farmacia, quasi sempre c'è un dispensario farmaceutico. In Italia i farmaci di automedicazione sono numerosi, e coprono le patologie più frequenti, dal mal di testa ai disturbi intestinali, alla febbre etc.

## Fai da te o no?

Per le patologie acute e non croniche per le quali è necessario rivolgersi al medico bisogna evitare di fare automedicazione. Infatti gli antiinfiammatori e gli antibiotici non sono farmaci di automedicazione. Come si fa a riconoscere se un farmaco è di automedicazione e dunque utilizzabile autonomamente (ma sempre per brevissimi periodi)? In Italia le aziende che producono automedicazione hanno

ottenuto l'approvazione di un simbolo apposito (faccetta che ride) che indica la caratteristica di maneggevolezza del farmaco. È utile infine ricordare che, a meno che non si usino degli equivalenti di automedicazione (ce ne sono ormai tantissimi in commercio), ognuno di noi ha certamente memorizzato il nome di fantasia del farmaco di automedicazione che utilizza. Questo in Italia è facilmente reperibile, mentre all'estero si può risalire al farmaco specifico solo se si conosce il nome chimico della molecola (ad esempio l'acido acetilsalicilico, l'ibuprofene, il paracetamolo etc...).

Inoltre, bisogna tener conto che, a meno che non si conosca perfettamente il farmaco che si va ad acquistare, questo ci verrà venduto con un foglietto illustrativo in lingua autoctona. Difficile dunque comprendere modalità di somministrazione, posologia ed eventuali avvertenze e interazioni. Infine una nota relativa ai Paesi non europei. Mentre in Europa i farmaci approvati sono più o meno gli stessi per il meccanismo di «mutuo riconoscimento» o di «approvazione centralizzata» da parte dell'Emea, quando ci si reca in Paesi al di fuori degli accordi Schengen, si rischia di trovare farmaci in Italia mai approvati o in alcuni casi vietati o ritirati dal commercio. Un consiglio solo: occhio quando si fa la valigia, più che spazzolini e cosmetici, prima di tutto introdurre i farmaci personali, meglio se accompagnati da una ricetta medica di riserva.

\*responsabile Osservatorio Farmaci&Salute MC

## VADEMECUM

# Il decalogo della cura "fai da te"

Leggere sempre il foglietto. Non prolungare troppo la terapia.

Non fare "mix". E occhio alla data di scadenza

**L'**Anifa - Associazione nazionale dell'industria farmaceutica dell'automedicazione ha pubblicato sul suo sito delle regole per l'assunzione corretta dei farmaci di automedicazione:

**1.** L'automedicazione responsabile è il trattamento di disturbi lievi e transitori attraverso l'assunzione di farmaci che non richiedono la prescrizione medica.

**2.** Automedicarsi responsabilmente significa attenersi alle modalità di un impiego corretto del farmaco verificando che la confezione riporti il «bollino rosso» che contraddistingue i soli farmaci senza obbligo di prescrizione. Non dimenticare di leggere sempre il foglietto illustrativo, attenendosi alle istruzioni in esso contenute, e verificare la data di scadenza.

**3.** L'automedicazione deve sempre essere di breve durata (3/7 giorni). Se i sintomi persistono o compaiono nuovi disturbi è necessario interrompere la terapia e consultare il medico.

**4.** L'automedicazione nella donna in gravidanza o durante l'allattamento è delicata. Chiedere consiglio al medico.

**5.** Verificare con il proprio medico o il farmacista se il farmaco scelto può essere assunto contemporaneamente ad altri medicinali che si stanno eventualmente assumendo per cure differenti.

**6.** Utilizzare i farmaci secondo le istruzioni del foglietto illustrativo, attenendosi a modi, tempi e dosi di impiego.

**7.** Conservare le confezioni conformemente alle istruzioni d'uso e tenere i farmaci sempre fuori dalla portata dei bambini.

**8.** Non utilizzare farmaci che non si conoscono se consigliati da non esperti.

**9.** L'impiego di medicinali acquistabili solo con ricetta medica non deve avvenire MAI senza il consulto del medico. Non ricorrere MAI all'autoprescrizione, ossia all'assunzione di quei farmaci che necessitano di controllo medico.

**10.** Non utilizzare farmaci scaduti e ricordarsi di gettarli negli appositi contenitori per la raccolta differenziata.

[www.anifa.federchimica.it](http://www.anifa.federchimica.it)

## +La guida

### Quali disturbi possiamo curare da soli?

- \* Disturbi digestivi: digestione lenta, aerofagia, stitichezza, diarrea, indigestione, nausea
- \* Afezioni cutanee: ferite superficiali, punture d'insetti, scottature solari, seborrea, foruncolosi, verruche, arrossamenti, calli e duroni
- \* Sintomi femminili: dolori mestruali e premestruali, vaginiti
- \* Dolori: mal di denti, mal di testa, mal di schiena, dolori articolari, esiti di traumi
- \* Disturbi circolatori: insufficienza venosa, emorroidi, couperose, gonfiore alle gambe
- \* Disturbi oculari: bruciore, arrossamento, orzaio, affaticamento visivo
- \* Problemi alla bocca: stomatite, gengivite, screpolatura delle labbra
- \* Problemi respiratori e disturbi stagionali: raffreddore, tosse, mal di gola, catarro, febbre, influenza, riniti allergiche
- \* Insonnia e disturbi del sonno
- \* Anemia e astenia: stanchezza

DAL CORTILE AL TRIBUNALE

# Trincea condominio

## Come e perché si litiga

pagina a cura di Daniela Verlicchi

**C**ondominio, l'ultima frontiera dell'integrazione. Lì la convivenza tra italiani e stranieri è davvero una sfida: forse più che altrove. Tra le cause principali di litigi tra condomini, l'Anammi, l'associazione nazionale-europea degli amministratori di condominio, ha individuato i rumori e gli odori provenienti da altri appartamenti. Ed in particolare quelli "etnici", cioè derivanti da tradizioni e culture gastronomiche straniere.

Una problematica piuttosto complicata da dirimere, spiega il presidente dell'Anammi, **Giuseppe Biga**: «Se si accetta una zaffata di soffritto o di broccoli nell'atrio, perché non quella di pollo al curry?». Questione di tolleranza, ma soprattutto di buon senso, continua Biga, come in molte altre questioni condominiali dove le regole (quelle obbligatorie per tutti) sono poche e ben confuse.

La cucina etnica inizia ad essere una bella grana per gli amministratori di condominio. Soprattutto al Nord, dove la densità abitativa e i tassi migratori sono più elevati. Il risultato è che il 45% delle diatribe rilevate dall'Anammi (attraverso un sondaggio tra i suoi amministratori) si scatenano da Roma in su. E in particolare nel Nord-Est: tra i vicini di casa "peggiori" infatti ci sono i veneti che da soli provocano il 12% delle controversie italiane. I tanto "temuti" condomini lombardi, in realtà, sono meno agguerriti dei laziali e dei campani (re-

sponsabili del 10% delle dispute). Tra i "piccoli ma terribili" in rapporto alla densità abitativa: valdostani (che da soli provocano il 6% delle liti), marchigiani e umbri. Serafici nella loro tranquillità condominiale, invece, i lucani e i sardi con un 2% di liti a testa. Ma in queste regioni, avverte Biga, «i condomini sono come mosche bianche: le tipologie abitative più comuni sono altre».



Cucina etnica a parte, le ragioni per litigare tra condomini sono davvero tante: l'uso di spazi comuni, i rumori in cortile (vita dura, soprattutto per i bambini che giocano), la botanica e l'innaffiatura di piante e fiori e il rapporto con gli animali domestici. Attenzione anche a non esagerare con lo scuotimento di tovaglie dalla finestra. E, incredibile ma vero, solo all'ultimo posto tra le cause di discus-

sioni c'è il pagamento delle spese condominiali.

sioni c'è il pagamento delle spese condominiali.

### Regole e buon senso

Tutti aspetti ben normati nei regolamenti di condominio. Ma c'è regolamento e regolamento. In particolare, ci sono quello "contrattuale" e quelli "assembleari" e la differenza non è di poco conto, spiega Bica: «Il primo si firma in sede di rogito ed è un limite al diritto di proprietà, cioè è vincolante. Il secondo, invece, ha il valore giuridico di una delibera assembleare. E quindi viene assimilato a "buona norma"». Per chi non avesse un regolamento contrattuale da far rispettare, c'è comunque il Codice civile che parla di condominio negli articoli 1117-1138. Ma la sua interpretazione giuridica, in certi casi, non è univoca. Per quanto riguarda gli odori e i rumori, ad esempio, il Codice prevede che siano sanzionabili quelli che «vanno oltre la normale tollerabilità» (art. 844). Un concetto piuttosto vago: «Una volta abbiamo organizzato una sorta di "statistica dei nasi" per supportare la nostra tesi nel corso di un processo», ricorda Bica. «Regole, in realtà, ce ne sono», corregge **Claudia Mazzola**, consulente legale del Movimento Consumatori: «Ad esempio, nel caso delle immissioni rumorose, secondo la giurisprudenza, non si possono superare i 3 decibel oltre il rumore di fondo». Il problema è che spesso non si conoscono. Essenziale a questo proposito è il servizio informativo svolto dalle associazioni dei consumatori, dei condomini e inquilini.

### Il decalogo dell'esperto

#### Come convivere (sereni) sotto lo stesso tetto

«**S**i litiga per qualsiasi cosa: è nella natura stessa del condominio. Ma ci sono piccoli trucchi per limitare i danni». Parola di Maurizio De Tilla, il maggior esperto di diritto di condominio in Italia (al suo attivo oltre dieci pubblicazioni sull'argomento e tra esse il *Dizionario del condominio*, il Sole 24 Ore Edizioni). Vediamo quali

1. Non fare ad altri ciò che disturba te. Un principio biblico che si adatta perfettamente alla vita condominiale: il rispetto degli altri dev'essere alla base di ogni comportamento.
2. Ritirare dal notaio e leggere attentamente il proprio regolamento di condominio. Meglio impararlo a memoria.
3. Quando sorge un problema, o si subisce un torto, l'amministratore di condominio (Giuseppe Bica, presidente dell'Anammi) consiglia: «Immaginate di investire le parti». Cioè, mettetevi nei panni del condomino con il quale discutete. Aiuta a relativizzare.
4. Di fronte a contenziosi o violazioni della propria quiete, informarsi attivamente attraverso dei consulenti sui propri diritti. Magari, prima di procedere a provvedimenti legali o esigere dall'amministratore un richiamo formale. Ci si può rivolgere, ad esempio, agli esperti dei diritti del condominio di Movimento Consumatori (ce n'è uno in ogni

sezione locale dell'associazione), alle associazioni dei condomini (e degli inquilini) e anche a Confedilizia.

5. Per dirimere liti o diatribe ci si può rivolgere direttamente all'amministratore: dev'essere un professionista, meglio se iscritto all'associazione nazionale.
6. Dotarsi anche di un portiere professionale: il suo ruolo è centrale nel favorire le comunicazioni tra condomini, risolvere problemi o, eventualmente, testimoniarli.
7. Partecipare sempre alle assemblee di condominio per essere informati delle eventuali modifiche al regolamento.
8. Discutere e chiedere il permesso ai propri condomini prima di intraprendere comportamenti che potrebbero infastidirli.
9. Partecipare alla vita sociale del condominio, conoscere i propri vicini e magari organizzare cene.
10. Evitare di intraprendere piccole guerre private, attraverso ripicche o rappresaglie. E sopportare gli episodi fastidiosi sporadici.
11. Tentare la strada della conciliazione (un servizio offerto dal giudice di pace, da alcune Camere di commercio in via sperimentale e dalle "giunte di conciliazione" di Confedilizia), prima di intraprendere le vie legali.

### Litigare non conviene

Se poi, una volta chiarita la normativa e i diritti reciproci, c'è ancora chi ha voglia di litigare, non resta che rivolgersi all'amministratore di condominio. Una figura che però ancora non ha ottenuto un riconoscimento giuridico, spiega **Maurizio De Tilla**, esperto di liti condominiali e presidente dell'Oua - Organismo unitario dell'avvocatura italiana. E questa, secondo il legale, non è l'unica ragione per la quale «è necessaria una riforma del diritto di condominio. Occorre anche prevedere regole diverse per le varie tipologie di condomini: "minimo", "parziale", "supercondominio"». Una cosa è certa, però. Andare in tribunale non conviene. Mai. Prima di tutto per i tempi: «Occorrono minimo tre anni per concludere un processo», spiega Bica. «E poi perché il 50% delle denunce e dei ricorsi vengono respinti», conferma Mazzola. Senza considerare che una procedura civile, in questo campo, può costare dai 2mila ai 3mila euro.

## LA SENTENZA

# Cara Sky, restituisci il maltolto

di Piero Pacchioli

Sembra quasi una class action la vittoria del Movimento Consumatori contro Sky. L'ordinanza del tribunale di Roma, infatti, consegna una vittoria importante, oltre che piena, agli oltre 80mila consumatori che si sono visti applicare penali a seguito del recesso dal contratto: ora potranno ottenerne la restituzione. «Il tribunale romano», spiega **Paolo Fiorio**, legale di Movimento Consumatori, «ha confermato integralmente il provvedimento già ottenuto dall'associazione a gennaio, accogliendo in via d'urgenza le richieste del Movimento Consumatori che nel febbraio del 2008 aveva citato in giudizio Sky contestando l'illegittimità delle penali richieste ai consumatori in caso di recesso dal contratto».

## Il caso

«La legge Bersani (40/2007)», ricorda **Alessandro Mostaccio**, responsabile del settore Telefonia di MC, «ha previsto il diritto di ogni consumatore di recedere dal contratto senza vincoli temporali e senza dover corrispondere spese o penali non giustificate dai costi effettivamente sostenuti dall'operatore per l'esercizio del recesso». Invece, si legge nella sentenza, Sky ha «mantenuto nelle proprie condizioni generali di contratto clausole che prevedevano penali eccessive e del tutto ingiustificate».

## Le cifre

Qualche cifra a titolo esemplificativo: 30 euro per la smart card; 30 euro per il

Il Tribunale di Roma dà ragione al Movimento Consumatori e dichiara illegittimi i costi pagati dagli utenti per il recesso dal contratto. Ora per 80mila cittadini - che la società dovrà avvisare - si apre la possibilità di un rimborso integrale

decoder; 180 euro per il servizio di installazione; 180 euro per il servizio HD; 225 euro per il servizio Multivision; 225 euro per il servizio My Sky. Queste le penali chieste da Sky in caso di recesso. «Sulla base delle clausole illegittime», continua Mostaccio, «il consumatore che avesse sottoscritto il pacchetto base doveva corrispondere 270 euro; mentre chi avesse scelto tutti i servizi Sky arrivava a pagare fino a 900 euro». Ricordiamo che i consumatori lesi dall'applicazione delle clausole illegittime sono, come ammesso in causa dalla stessa Sky, oltre 80mila.

## La sentenza

La vittoria scaturita dalla sentenza è di grande rilievo: «Il tribunale di Roma»,



aggiunge Fiorio, «ha confermato l'illegittimità del comportamento di Sky, condannandola ad informare tutti coloro che abbiano esercitato il diritto di recesso del diritto ad ottenere in restituzione quanto corrisposto ad eccezione degli unici costi legittimi per un ammontare massimo di 9,53 euro + Iva». Un'altra importante innovazione prevista dalla sentenza riguarda il metodo di comunicazione che Sky deve utilizzare per informare i propri clienti (o ex clienti) del proprio «debito restitutorio». «Tali informazioni dovranno essere comunicate da Sky non solo tramite la pubblicazione del provvedimento sul proprio sito e su *Repubblica* e *Corriere della Sera*, ma anche attraverso l'invio di una missiva cartacea», con la quale il colosso tele-

visivo è costretto a riconoscere ai consumatori il diritto al risarcimento.

## Come fare ora?

Lo spiega Fiorio. «Per prima cosa è necessario che il recesso sia stato effettuato dopo l'entrata in vigore della legge Bersani. Quindi possono pretendere il risarcimento tutti i consumatori che hanno effettuato il recesso da Sky, e quindi pagato le penali, dopo il 2 aprile 2007. Se la cifra pagata è maggiore di 9,53 euro, allora tutto quello in eccesso potrà essere risarcito.

I consumatori che si trovano in questa situazione devono ricevere da Sky una lettera in cui l'azienda riconosce il debito e propone le modalità per il risarcimento. Se il consumatore non ha ancora ricevuto la lettera o nel frattempo ha cambiato indirizzo, il consiglio è quello di inviare un reclamo a Sky indicando la cifra richiesta a rimborso e i documenti (estratto conto e lettera di recesso) che lo attestano. Per tutte queste operazioni è possibile rivolgersi alle nostre sedi territoriali che seguiranno anche l'eventuale richiesta di tentativo di conciliazione al CoReCom nel caso Sky non dovesse adempiere».

«Se Sky non restituirà volontariamente gli importi illegittimamente richiesti», conclude **Lorenzo Miozzi**, presidente di MC, «la nostra associazione organizzerà migliaia di cause individuali o cumulative in tutti i tribunali d'Italia affinché siano rispettati i diritti riconosciuti dal tribunale di Roma».

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

## L'ACCORDO

## Poste Vita, via libera alla conciliazione

Procedura gratuita per i sottoscrittori delle polizze index linked Programma Dinamic

Grazie a un accordo tra Poste Vita e associazioni dei consumatori, i sottoscrittori delle polizze index linked Programma Dinamico potranno utilizzare lo strumento conciliativo. Quello siglato l'8 maggio scorso tra Poste Vita, la società assicurativa del Gruppo Poste Italiane, e 17 associazioni dei consumatori è il primo accordo del genere in Italia. L'accordo - firmato da Acu, Adiconsum, Adoc, Adusbef, Altroconsumo, Arco, Assoutenti, Casa del Consumatore, Centro Tutela Consumatori Utenti, Cittadinanzattiva, Codacons, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino e Unione Nazionale Consumatori - si riferisce alle polizze index linked Classe 3 A Valore Reale, Ideale, Raddoppio e Index Cup, della serie Programma Dinamico, sottoscritte tra il 2001 e il 2002.

I sottoscrittori Poste Vita sono già stati sollevati dal rischio di investimento, dal momento che la stessa azienda lo ha assunto direttamente, proponendo ai suoi clienti il recupero del 105% del capitale versato a due condizioni: il passaggio a una nuova polizza garantita da Poste Vita spa e l'estensione di tre anni dei termini di scaden-

## + Chi è interessato

PRODOTTO	PERIODO DI COMMERCIALIZZAZIONE	CLIENTI	SCADENZA ORIGINARIA
Programma dinamico/ Classe 3 A Valore reale	Dal 07/01/2002 al 09/02/2002	54.600	28/02/2012
Programma dinamico/ Ideale	Dal 18/03/2002 al 20/04/2002	28.000	14/05/2012
Programma dinamico/ Raddoppio	Dal 03/06/2002 al 10/07/2002	46.600	16/10/2012
Programma dinamico/ Index cup	Dal 21/10/2002 al 16/11/2002	13.500	17/12/2012

za, cioè fino al 31 dicembre 2015. Esiste una deroga per chi, alla data di accettazione della trasformazione, abbia già compiuto 79 anni e sei mesi. In questo caso c'è la garanzia da Poste Vita spa di vedersi restituito «il 100% del premio versato in caso di riscatto dopo la data di scadenza del contratto originario e prima 31 dicembre 2015». L'adesione alla soluzione proposta da Poste Vita è stata accettata dal 92% dei sottoscrittori.

«La procedura di conciliazione», si legge nella nota congiunta di Poste Vita e associazioni, «già attiva dal 2002 per i prodotti postali e dal 2006 per il settore BancoPosta è uno strumento di risoluzione extragiudiziale del contenzioso che permette di evi-

tare le vie legali».

Vediamo come funziona la procedura: presso la sede centrale di Poste Italiane verrà istituita una Commissione di conciliazione formata da un rappresentante dell'azienda e uno delle associazioni dei consumatori, scelto dal cliente, che si occuperà di analizzare i casi. I costi della procedura - totalmente gratuita per il cliente - saranno interamente a carico di Poste Italiane. (P.P.)

# Consumers' approfondimenti

## PARLIAMONE

### La crisi durerà ancora a lungo Seguite un consiglio: non indebitatevi

di **Gustavo Ghidini\***

Tutti i barometri economici indicano pioggia. Spero di sbagliarmi, ma non credo che la ripresa inizierà con il 2010, come l'ottimismo ufficiale ripete interessatamente. Si aggiunga che con la caduta dell'economia, cala il gettito fiscale (già ridotto da un abnorme livello di evasione), e con esso i trasferimenti dallo Stato agli enti locali che forniscono servizi collettivi fondamentali (dagli asili comunali alla sanità, gestita dalle Regioni). Questi servizi verranno quindi ulteriormente ridotti, e così aumenterà l'esborso individuale del cittadino che voglia mantenere i livelli abituali delle prestazioni sinora qui usufruite.

Facciamola breve: per milioni di cittadini occorrerà stringere ancor più la cinghia.

Questa facile previsione (ma ripeto: spero vivamente di sbagliarmi) suggerisce due esigenze. Come "pubblici cittadini", anzitutto, ci si deve battere per la introduzione di seri e adeguati ammortizzatori sociali per chi resta senza lavoro. Occorre introdurre anche da noi il "reddito minimo di cittadinanza". Lo reclama un elementare senso di giustizia, postulato di una "coesione sociale" il cui ulteriore indebolimento può essere l'anticamera di una stagione molto, ma molto "calda"...

Come privati, poi, dovremmo condividere l'esigenza che (salvo necessità vere e impellenti) non ci si debba indebitare come consumatori, quanto meno non si debba alzare il livel-

lo dell'indebitamento attuale. Per fortuna, anzi virtù (una delle poche civili rimaste) non siamo tradizionalmente un popolo di indebitati, come ad esempio gli americani o gli inglesi.

Ora, la situazione che ho appena descritto, destinata a durare ben oltre il 2010, deve indurre chi è in condizione di farlo, a non alzare e possibilmente abbassare quel livello: proprio perché sarà chiamato a esborsi che in passato non effettuava, per compensare l'abbassamento dei servizi sociali erogati.



Dunque, anzitutto, autodisciplina. Il che non toglie l'utilità di proporre (ritornando "pubblici cittadini") nuove regole per il credito al consumo che sanciscano, almeno sino a che la crisi sia passata, di limitare questa forma di credito. Ad esempio stabilendo che si possa comprare a rate per non oltre il 50% del prezzo dei diversi beni (oltre a una certa soglia minima di

prezzo), e/o che il tasso sui prestiti al consumo non ecceda di X il livello dei tassi praticati sui conti correnti, e/o che il periodo massimo di indebitamento al consumo (in particolare quello rateale) non ecceda i dodici mesi. Anche regole di questo tipo, che Bankitalia, forte della sua autorevolezza, potrebbe opportunamente suggerire, aiuterebbero a mantenere saldo il timone del buon senso e della prudenza, che oggi e nel nostro campo ci rimanda all'aureo precetto del passo misurato sulla gamba. Per evitare di rompersela.

*\*presidente onorario Movimento Consumatori*

## + ConsumerEuropa

### Acquistare l'auto oltrefrontiera? Si può

Da maggio per i cittadini dell'Unione Europea è diventato più facile comprare un nuovo veicolo in un altro Stato membro: la Commissione Ue ha infatti adottato il regolamento che introduce il certificato di conformità europea per i veicoli immatricolati in tutti gli Stati membri. Il regolamento si applica ai nuovi veicoli che hanno ottenuto la certificazione CE dopo il 29 aprile 2008; il possesso del certificato di conformità diventa obbligatorio per l'immatricolazione di tutti i nuovi veicoli in tutti gli Stati dell'Ue. Il certificato deve essere rilasciato all'acquirente dal costruttore del veicolo, in modo da attestare che il veicolo sia conforme alle disposizioni tecniche dell'UE e che possa dunque circolare liberamente in tutti gli Stati membri. Questo certificato include anche dati relativi ai requisiti ambientali del veicolo, che sono indispensabili per i regimi fiscali applicati all'auto. Un italiano potrà dunque comprare la sua macchina nuova in Francia ed immatricolarla poi in Italia presentando all'autorità responsabile dell'immatricolazione il certificato di conformità consegnatogli dal costruttore. Tutto questo potrebbe sembrare la realizzazione di un sogno: poter acquistare nel Paese in cui l'auto costa meno. Ma i problemi cui si va incontro sono principalmente due: le operazioni doganali per l'importazione del veicolo sono molto complesse (produzione di documenti specifici da parte dell'automobilista diversi da Paese a Paese e i differenti regimi di Iva); la garanzia di conformità. Di questa risponde il venditore. Diventa fondamentale a questo punto acquistare solo da venditori esteri che garantiscono la consegna in Italia, con un prezzo finale comprensivo anche dei costi doganali e saldare il conto solo a fronte di una fattura formale che riporti il Vin (vehicle identification number) cioè il numero di telaio, e il certificato di conformità europeo. Con questo documento in mano si potrà immatricolare il veicolo senza passare per il Dipartimento trasporti terrestri (ex Motorizzazione).

*Sonia Chilà*



## + ConsumerWeb

«Spesa Bene» è una campagna pensata dalla Regione Emilia-Romagna per far risparmiare i consumatori sugli acquisti quotidiani. Nei negozi che espongono il marchio, ogni settimana si possono trovare una serie di prodotti alimentari di largo

consumo con sconti dal 10 al 20% sul prezzo normale di vendita. Il sito dà la possibilità di trovare il più vicino. Ora che per molti la riviera romagnola diventerà il luogo di vacanza, può essere ancora più utile. [www.spesabene.it](http://www.spesabene.it)

## tra le righe di Lorenzo Miozzi

### Finanza ed hi-tech: le due facce dei nostri tempi

#### CONSUMATORI E TECNOLOGIE

Anche i consumatori si evolvono e lo fanno non potendo prescindere dall'avvento, ad esempio, delle nuove tecnologie. Nei due volumi si opera una ricostruzione sistematica della copiosa normativa che oggi caratterizza la tutela del cittadino consumatore. Avendo come filo conduttore l'emersione delle tecnologie del nuovo millennio, e specificamente di Internet, verifica l'impatto che le tante discipline particolari, più spesso di provenienza comunitaria, producono sul sistema. In questo modo i due volumi esprimono una continuità ideale di pensiero, tendente alla verifica delle tecniche e dei modi di protezione del consumatore nel sistema, quale è andato evolvendo nel tempo; ma si collocano in maniera autonoma, per riferirsi a differenti prospettive di osservazione: il primo volume è particolarmente attento all'esame degli atti di scambio; il secondo volume è invece maggiormente rivolto all'analisi delle strategie di mercato e dei relativi condizionamenti da parte delle imprese.



**Diritto dei consumatori e nuove tecnologie (I e II volume)**  
a cura di F. Bocchini  
Giappichelli Editore  
274 pagine - 26,00 euro

#### PERCHÉ È ARRIVATA LA CRISI

La recente e grave crisi dei mutui subprime statunitensi, ma anche l'aumento dell'instabilità dell'economia mondiale specialmente degli anni Ottanta e Novanta, sono il frutto del processo di finanziarizzazione dell'economia, caratterizzato da una rinnovata e accresciuta importanza del capitale finanziario. Questo testo, scritto da diversi esperti del settore, analizza le origini, lo sviluppo e le cause della finanziarizzazione, esaminandone gli effetti sul modello sociale più vicino a noi: quello europeo, sulle relazioni sociali delle comunità, sui beni pubblici e sulle disparità di genere. Nella situazione attuale la risposta alle continue crisi finanziarie deve essere in termini di ritorno ad un sistema in cui i servizi vengono forniti in maniera assolutamente gratuita e direttamente dallo Stato e finanche alla nazionalizzazione di servizi che svolgono una funzione di utilità pubblica ma sono in mano a privati, le banche ad esempio.



**A.A.V.V.**  
**La finanziarizzazione dell'economia e la sua crisi**  
Edizioni Alegre  
144 pagine - 12,00 euro

# Consumers' notizie

## SANITÀ

### Biotecnologie, accordo per la ricerca Più spazio a farmaci e vaccini innovativi

Il Movimento Consumatori accoglie con favore l'accordo appena siglato tra Assobiotec, Istituto superiore di sanità e Aifa. L'accordo permetterà di avviare azioni e procedure per incentivare e agevolare l'avvio in Italia di un numero sempre maggiore di sperimentazioni cliniche di Fase precoce (I e II), ad oggi poco sviluppate sul territorio nazionale. «Con questo accordo intendiamo agire concretamente per rafforzare la capacità del nostro Paese di attrarre risorse preziose, quelle che derivano dalla scelta delle imprese biofarmaceutiche di localizzare sul nostro territorio gli investimenti per svolgere gli studi clinici di fase precoce», commenta **Roberto Gradnik**, presidente di Assobiotec.

«La promozione degli investimenti in ricerca e sviluppo nel nostro Paese costituisce un obiettivo strategico per l'Aifa che ha posto tra le sue priorità», ha commentato **Guido Rasi**, direttore generale dell'Agenzia italiana del farmaco.

L'Italia, è stato più volte ricordato in diverse sedi, è il fanalino di coda nella sperimentazione clinica nel campo delle biotecnologie. Tale accordo potrebbe determinare un'ottimizzazione delle risorse pubbliche e consentirebbe, in tempi più brevi, lo sviluppo di farmaci e vaccini innovativi. Favorendo così le aspettative di vita e di salute di ammalati affetti da patologie rare o da tumori al momento poco trattabili farmacologicamente.

«Ora però è necessario», afferma **Rossella Miracapillo**, responsabile Farmaci & Salute del Movimento Consumatori, «lavorare nella direzione di assicurare le stesse cure a tutti i cittadini perché, al momento, le autonomie regionali in materia sanitaria stanno creando divari drammatici tra cittadini di regioni a volte anche molto vicine tra loro. Al punto che una stessa malattia può essere trattata con farmaci diversi a seconda della regione in cui si ha la fortuna o sfortuna di ammalarsi».

#### Rc Auto, arriva il preventivatore unico

È online il Preventivatore Unico RC auto. Lo strumento, che potrà essere consultato sui siti dell'Isvap e del ministero dello Sviluppo economico, consente di ricevere i preventivi, ordinati per convenienza e vincolanti per 60 giorni, delle 65 compagnie che operano in Italia. L'utente deve rispondere a una serie di quesiti (sulla sua posizione assicurativa e sul veicolo), dopodiché il sistema farà pervenire nell'arco di pochi minuti i preventivi delle imprese all'indirizzo email indicato. [www.isvap.it](http://www.isvap.it)

#### Pesticidi, solo un frutto su due ne è privo

Solo un frutto su due privo di pesticidi. Mele e agrumi tra i frutti più contaminati. La fotografia è contenuta nel rapporto annuale di Legambiente sui residui di fitofarmaci nei prodotti ortofrutticoli e derivati commercializzati in Italia. Un rapporto dal quale si evince che «il lieve ma costante miglioramento dei dati sulla presenza dei pesticidi sui prodotti ortofrutticoli e derivati, osservato negli ultimi anni sembra essersi arrestato». Su 8.764 campioni, di cui 109 sono risultati irregolari, pari all'1,2%

del totale, in leggero aumento rispetto al 2008 (1%), mentre su 2410 (il 27,5%) sono risultati regolari ma con la presenza di uno o più residui.

[www.legambiente.eu](http://www.legambiente.eu)

#### Antitrust, sanzione a Telecom

L'Antitrust ha sanzionato Telecom Italia con 240mila euro per «pratica commerciale scorretta» sull'offerta «Carte Auguri TIM», promossa attraverso uno spot televisivo. Per l'Autorità, le scritte «non appaiono adeguatamente leggibili da parte dello spettatore, in ragione del ridotto

tempo di permanenza in video, delle dimensioni dei caratteri utilizzati, dello scarso contrasto cromatico e del loro posizionamento in fondo allo schermo». In questo modo la pubblicità «presenta in modo oscuro ed incomprensibile informazioni rilevanti».

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

#### Famiglie sempre più indebitate

Nel 2008 le famiglie italiane si sono indebitate di più rispetto al 2007, con una crescita dei prestiti personali pari al +1,4%. Il valore complessivo erogato è pari a circa 60,7 mi-

liardi di euro, dei quali il 35% è rappresentato dai prestiti personali. È quanto emerge dai dati raccolti dall'Osservatorio Assofin. L'Osservatorio Finanziario è in grado di fornire qualche cifra in più particolarmente significativa. I tassi di interesse applicati ai finanziamenti ai privati concessi dalle banche, aumentano. Rispetto a marzo 2007, infatti, il Taeg, cioè il tasso di interesse complessivo applicato ad un finanziamento, è aumentato, in media, del 19,50%, passando da quota 9,6387% di due anni fa all'attuale 11,52%.

[osservatoriofinanziario.it](http://osservatoriofinanziario.it)

## I conti in tasca

### Elettricità, chi ha scelto di cambiare

Quasi due anni dalla completa apertura del mercato sono oltre **2.715.000** i consumatori che hanno deciso per un nuovo venditore di energia elettrica: si tratta di oltre **1.640.000** famiglie, il **5,8%** del totale e più di **1 milione** di piccole imprese, il **14,3%** del totale. È quanto emerge dalle rilevazioni dell'Autorità per l'energia. Il tasso di switching medio nazionale arriva così al **7,6%**, un livello in linea con le migliori esperienze di altri Paesi europei. Dal dicembre 2008 al 31 marzo circa **300mila** famiglie hanno scelto un nuovo fornitore sul mercato libero, con una crescita del **23,3%** mentre le piccole imprese registrano un aumento del **10,5%**; il tasso aggregato di tutti i consumatori segna così un **+18%**. L'area dove le famiglie sono mostrate più pronte a cogliere le opportunità del mercato libero è il Sud, con un tasso di switch del **6,5%**; segue il Nord con il **5,7%** e il Centro con il **5,3%**. Guardando alle piccole imprese, è il Nord a registrare il maggior numero di passaggi, con un tasso del **15,5%**; al Centro e al Sud si registrano invece tassi del **14,2%** e del **12,9%**.

## dalle sezioni

### Torino

#### Informati è meglio!

**MC** Torino, partner della Provincia nel programma triennale di contrasto alla vulnerabilità sociale «Fragili Orizzonti», con «Informati è Meglio!» intende offrire alla cittadinanza uno strumento di formazione per aumentare gli «anticorpi» dei consumatori. «Si tratta di percorsi di informazione sul consumo e sul risparmio responsabile», spiega **Alessandro Mostaccio**, presidente della sezione di Torino. «Il presupposto è che, a nostro avviso, l'informazione e la conoscenza rappresentano il principale strumento di autotutela non solo contro le truffe ma anche contro stili di vita scorretti e, a lungo andare, dannosi. Nella convinzione che la vulnerabilità sociale si contrasti anche con specifici interventi di natura prettamente culturale». Il progetto prevede il sostegno al consumo responsabile attraverso la diffusione di esperienze di filiera corta, quali i Gruppi d'acquisto collettivo e la diffusione di stili di vita più sostenibili.

[torino@movimentoconsumatori.it](mailto:torino@movimentoconsumatori.it)

### Venezia

#### Il Gruppo d'acquisto solare

Il Gruppo d'acquisto solare, costituito nel dicembre 2008 dallo Sportello Energia del Movimento Consumatori Venezia, in partnership con Legambiente Venezia, ha scelto l'azienda che effettuerà i sopralluoghi e le successive installazioni a tutti gli aderenti al Gas, offrendo un prodotto certificato e di alta qualità. «Quello che siamo riusciti ad ottenere», commenta **Alessandra Galdo**, di MC Venezia, «non è solo un ribasso sensibile del prezzo, ma anche e soprattutto maggiori garanzie di qualità e durata dei prodotti, in un concetto di installazione "chiavi in mano" che lascia all'azienda tutti gli oneri di installazione e l'espletamento delle procedure per l'ottenimento degli incentivi statali e degli sgravi fiscali del 55%, garantendo procedure snelle e davvero rapide per la realizzazione degli impianti». Info e adesioni: [energia@sportellodelconsumatore.com](mailto:energia@sportellodelconsumatore.com) oppure 041.5318393

[veneziamovimentoconsumatori.it](mailto:veneziamovimentoconsumatori.it)

### Lombardia

#### Sicurezza alimentare e non solo

**MC** Lombardia, insieme ad altre sei associazioni lombarde, svilupperà un importante progetto in vista dell'Expo 2015. «Cercheremo di affrontare tutte le tematiche relative all'alimentazione, dalla sicurezza alimentare ai prodotti di qualità, dall'attenzione al territorio agli stili di vita sostenibili», spiega **Elia Caputo** responsabile dei progetti per MC Lombardia. Il progetto, il cui titolo è «Verso l'Expo del consumatore», ha come obiettivo anche quello di valorizzazione della produzione locale lombarda e della «stagionalità» quali sinonimi di qualità, sicurezza alimentare e sostenibilità. MC Lombardia si occuperà prevalentemente di sicurezza alimentare per fornire ai cittadini criteri semplici per assicurarsi la salubrità dei prodotti che consumano in casa e poter giudicare la correttezza degli operatori del settore affinché siano in grado di tutelare la propria salute ma anche di segnalare eventuali comportamenti non adeguati.

[lombardia@movimentoconsumatori.it](mailto:lombardia@movimentoconsumatori.it)

# Consumers' iniziative



## OCCHI APERTI!

### Tassi, garanzie, bancomat Il conto corrente senza segreti

**G**li strumenti creditizi li usiamo tutti i giorni, ma li conosciamo davvero? Quali sono le caratteristiche e le potenzialità? Quali i più adatti alle nostre esigenze? Ecco alcune importanti informazioni e consigli messi in campo dal progetto «Occhi aperti!».

Il conto corrente bancario è una piattaforma di servizi (per pagamenti e riscossioni, finanziamenti, investimenti, ecc.). È un contratto a tempo indeterminato, ma le parti possono decidere di chiuderlo in ogni momento rispettando i tempi di preavviso. Ogni variazione va comunicata per iscritto (o altro supporto durevole accettato preventivamente dal cliente) con preavviso di almeno 30 giorni: il cliente ha 60 giorni per recedere. Le variazioni del tasso di interesse in occasione di decisioni di politica monetaria devono valere sia all'attivo sia al passivo, per non danneggiare il cliente. La banca deve pubblicizzare nei propri locali e con un foglio informativo le condizioni economiche delle operazioni e dei servizi offerti, senza rinvio agli usi. Le varie proposte delle banche vanno confrontate per individuare quella più adatta alle proprie esigenze. Bisogna sempre esaminare l'estratto conto periodico inviato dalla banca perché se non viene contestato entro 60 giorni dalla ricezione s'intende approvato. I canali per accedere ai servizi sono: sportello, internet, telefono, promotori finanziari. Per il conto on line vanno anche adottate idonee misure di sicurezza per i pc e cautele nell'invio di dati personali e nella custodia di password e codici di identificazione, per evitare frodi informatiche.

#### Nel dettaglio

**Occhi Aperti!** è un progetto di comunicazione realizzato da sei associazioni nazionali dei consumatori (Assoutenti, Cittadinanzattiva, Conconsumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori) al fine di facilitare l'esercizio dei diritti dei consumatori e la conoscenza delle tutele in materia di strumenti creditizi ([strumenticreditizi@occhi-aperti.it](mailto:strumenticreditizi@occhi-aperti.it)), pratiche commerciali scorrette ([pratichescorrette@occhi-aperti.it](mailto:pratichescorrette@occhi-aperti.it)), garanzie post vendita ([garanzie@occhi-aperti.it](mailto:garanzie@occhi-aperti.it)).

[www.occhi-aperti.it](http://www.occhi-aperti.it)

Se un conto bancario o postale resta dormiente, perché non sono effettuate operazioni per dieci anni, il denaro può finire al Fondo per le vittime delle frodi finanziarie. L'istituto deve inviare una raccomandata al titolare, chiedendogli di impartire disposizioni entro 180 giorni, avvertendolo che, passato il termine senza operazioni, il rapporto verrà estinto e le somme passeranno al Fondo. In caso di dissesti delle banche il Fondo interbancario di tutela dei depositi garantisce rimborsi fino a 103.291 euro per ogni depositante. Le banche di credito cooperativo hanno un Fondo di garanzia dei depositanti e un Fondo di garanzia degli obbligazionisti. Oltre al Fondo per le vittime delle frodi finanziarie è previsto un Fondo di garanzia per gli investitori.

Tra gli strumenti del conto corrente ci sono le carte di credito e i bancomat. Sono tessere magnetiche che consentono di usare gli sportelli automatici, effettuare prelievi, acquisti, versamenti, ricariche telefoniche. Con la carta di credito i singoli importi sono anticipati dalla banca e poi addebitati sul conto in unica soluzione; con il bancomat la somma è immediatamente prelevata dal conto (come pagare in contanti il giorno stesso). In caso di furto o smarrimento delle carte bisogna rivolgersi il prima possibile a Carabinieri o Polizia per la denuncia e chiedere alla banca il blocco della carta per evitare utilizzi abusivi. È opportuno verificare se nelle condizioni che regolano il rilascio e l'uso della carta è previsto (come raccomandato dalla Commissione UE) un limite di rischio non superiore a euro 150 in caso di utilizzo abusivo della carta prima della denuncia.

## Leggere per crescere

### Quanto fanno bene le favole in corsia

**U**na ricerca condotta dall'Agenzia regionale sanitaria della Puglia e da GlaxoSmithKline e realizzata in 34 realtà pediatriche regionali, conferma il valore e l'importanza della lettura ad alta voce per i bambini ricoverati. Nel 2008, l'83,5% dei 1.417 bambini coinvolti in attività di lettura da 361 volontari, precedentemente formati nell'ambito del progetto «Leggere per Crescere», si sono dichiarati felici che un adulto -



volontario o genitore - dedicatesse loro tempo raccontando storie o leggendo fiabe ad alta voce. L'esperienza, iniziata nel 2006 e riproposta per due anni

successivi, ha dato un contributo fondamentale al progetto di umanizzazione delle pediatrie intrapreso dalle istituzioni sanitarie della Regione Puglia con il Programma «Os...pedaliamo i diritti del bambino in movimento». Garantire il miglior ricovero ai piccoli pazienti e alle famiglie che li accompagnano, infatti, significa non solo adattare gli spazi dei reparti e delle corsie a misura di bambino, ma anche realizzare con loro attività che permettano di mantenere un certo grado di normalità nonostante il periodo di malattia e di sognare e fantasticare oltre le mura ospedaliere. Il ruolo della lettura ad alta voce è fondamentale e arriva ad assumere anche un'importante connotazione terapeutica. Le fiabe, la condivisione di emozioni tra chi legge e chi ascolta, la capacità per il bambino di immedesimarsi in personaggi e di diventare parte di una storia permette, infatti, di elaborare e, in misura non trascurabile, di superare la negatività dell'esperienza di malattia. La funzione del narrare e del raccontare diviene quindi un meccanismo grazie al quale un evento traumatico può essere rielaborato e, successivamente, superato da parte del bambino sofferente. Via libera quindi, dopo un quanto mai necessario percorso formativo strutturato rivolto al personale sanitario e alle associazioni dei volontari, alla lettura di libri, storie, fiabe e racconti nelle corsie degli ospedali per contribuire al miglioramento delle condizioni dei piccoli pazienti e dei familiari che li accompagnano in questo difficile percorso. Maggiori dettagli sull'esperienza sul sito *Leggere per crescere*, il progetto di GSK che incentiva le famiglie a leggere ad alta voce ai bambini dai 6 mesi ai 5 anni.

Ilaria Piubelli

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

## FOCUS FAIRTRADE

### L'equosolidale batte la crisi, le vendite dei prodotti certificati aumentate del 22%

**B**uone notizie sul fronte vendite. Nel 2008 il mercato globale dei prodotti certificati Fairtrade ha visto un aumento significativo, nonostante la recessione globale. I consumatori hanno speso circa 2,9 miliardi di euro per i prodotti certificati Fairtrade. Le crescite più rilevanti sono state registrate nelle principali categorie di prodotti certificati Fairtrade: in particolare, le vendite di tè (112%) e di cotone (94%) sono duplicate; per quanto riguarda poi i prodotti "storici" Fairtrade, il caffè ha segnato un incremento del 14%, raggiungendo le 66mila tonnellate, mentre la vendita delle banane ha registrato un +28% (300mila tonnellate).

Le vendite dei prodotti Fairtrade sono aumentate almeno del 50% in sette Paesi, tra cui Nuova Zelanda

(72%), Canada (67), Finlandia (57), Germania (50), Norvegia (73) e Svezia (75). I mercati più sviluppati continuano a crescere in maniera esponenziale, con incrementi del 43% in Inghilterra e del 10% negli Stati Uniti. I prodotti Fairtrade hanno inoltre acquisito popolarità in numerosi nuovi mercati, come, ad esempio, nei Paesi dell'Est Europa, in Asia orientale e in Sudafrica.

«Siamo entusiasti del fatto che un numero sempre maggiore di consumatori continui a supportare Fairtrade: la vendita di questi prodotti fa la differenza per i coltivatori ed i lavoratori di cui sono rappresentante. Con la crisi, le entrate e la stabilità del sistema Fairtrade sono state fondamentali», afferma **Ruth Simba**, coordinatrice del network dei produttori africani.

Oltre al prezzo equo per una produzione sostenibile, le organizzazioni dei produttori ricevono un Fairtrade Premium, un surplus per lo sviluppo di progetti che riguardano le loro comunità di appartenenza; nel 2008, grazie al Fairtrade Premium, sono stati stanziati, ad esempio, oltre 12 milioni di euro ai coltivatori di caffè e circa 11 milioni di euro ai produttori di banane Fairtrade. Alla fine del 2008 c'erano 746 organizzazioni di produttori certificati Fairtrade, che rappresentano oltre un milione di singoli coltivatori e lavoratori. Tenendo in considerazione le comunità e le famiglie dei produttori e coltivatori, si può attendibilmente stimare che siano più di 5 milioni le persone che beneficiano del sistema Fairtrade.

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

il mensile dei consumatori  
**Consumers'**  
magazine

CONSUMERS' MAGAZINE - Periodico mensile  
Registrazione del Tribunale di Roma  
n. 464 dell'8 Ottobre 2007  
MOVIMENTO CONSUMATORI - ASSOCIAZIONE  
via Piemonte, 39/A - 00187 ROMA  
Direttore responsabile: Rosa Miracapillo  
A cura di: Angela Carta e Piero Pacchioli  
Coordinamento redazionale: Silvano Rubino  
Progetto grafico: Antonio Mola  
Stampa: CSQ - Centro Stampa Quotidiani  
via dell'Industria, 50 - 25030 Erbusco (BS)

# Consumers' insieme



## MOVIMENTO CONSUMATORI

### Insieme per una società responsabile

Il Movimento Consumatori è un'associazione autonoma ed indipendente senza fini di lucro, nata nel 1985 per iniziativa di un gruppo di cittadini e di esperti, sollecitato dall'esigenza di tutelare i diritti dei consumatori.

Tutti i cittadini sono soprattutto consumatori.  
Tutti i consumatori hanno diritti.

Il Movimento si propone di offrire ai cittadini migliori condizioni di consumo, cercando di influenzare le controparti istituzionali e private affinché forniscano servizi e prodotti adatti alle esigenze degli utenti.

Il Movimento Consumatori aiuta, segue e consiglia i propri soci con servizi di consulenza specializzati, li rappresenta presso organismi pubblici e privati, erogatori di servizi e fornitori di beni, e li sollecita a prendere coscienza dei propri diritti e delle proprie responsabilità.

#### I perché di una scelta

Elemento distintivo dell'associazione è l'attenzione nei confronti dei problemi pratici che il consumatore si trova a dover affrontare nella vita quotidiana.

Questa attenzione si traduce nell'attività delle circa cinquanta sedi locali MC, distribuite su tutto il territorio nazionale, che erogano sia un servizio di informazione e orientamento sui diritti dei cittadini consumatori, sia un servizio di consulenza e tutela legale ex-post, attività centrale della nostra associazione. Il Movimento Consumatori mette inoltre a disposizione dei cittadini una procedura di conciliazione (procedura di risoluzione stragiudiziale) per le seguenti realtà: Telecom, Tim, Wind, H3g, Ania, Enel, Banca Intesa, Banco Posta e Poste Italiane, Capitalia. Questa attenzione si traduce anche nell'attività istituzionale del Movimento Consumatori, ovvero nel dialogo costante con tutte

le controparti, istituzioni, aziende, associazioni di categoria, media, per indirizzare preventivamente le decisioni in favore di una maggiore tutela del cittadino-consumatore e per realizzare insieme a queste realtà iniziative di educazione a un corretto e consapevole stile di consumo.

MC lavora anche insieme ai cittadini-consumatori: infatti, sin dalla nascita, MC ha ritenuto prioritario impegnarsi in azioni che contribuissero alla presa di coscienza non solo dei diritti, ma anche delle responsabilità individuali da parte dei cittadini. Ecco perché MC collabora, sostiene ed è socio di tante realtà impegnate trasversalmente su temi fondamentali come la tutela dei minori, l'ambiente, la promozione della cultura e della solidarietà, il consumo critico e il commercio equo-solidale, per citarne alcuni.

#### Settori di attività

Il Movimento Consumatori in specifico opera nei seguenti settori:

**Sicurezza alimentare; Ambiente ed energia; Assicurazioni; Casa e condominio; Commercio; Comunicazioni; Concorrenza e liberalizzazione; Banche, credito e risparmio; Farmaci e salute; Giustizia; Diritti dei cittadini migranti; Minori; Prezzi e tariffe; Pubblica amministrazione; Pubblicità ingannevole; Responsabilità sociale; Trasporti e turismo.**

MC si è anche battuto per la riduzione del prezzo del latte in polvere per neonati. Numerose famiglie risparmiano sui prodotti per neonati grazie ai Gruppi d'acquisto MC.

Grazie all'attività degli osservatori Farmaci & Salute, Credito & Risparmio e Pubblicità ingannevole, MC ha promosso negli anni importanti campagne di informazione e educazione a favore dei consumatori, tutelato migliaia di cittadini risparmiatori, vagliato centinaia di pubblicità verificandone la fondatezza e la non ingannevolezza.

Info: [www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it)

## diventa socio

Il Movimento Consumatori si finanzia attraverso la partecipazione a progetti assegnatigli dalle pubbliche istituzioni e attraverso le quote associative.

Con MC puoi iscriverti e assicurarti gratuitamente, per un intero anno, con una polizza assicurativa di tutela legale. Movimento Consumatori e D.A.S. Assicurazioni S.p.A. hanno stipulato una convenzione esclusiva per i soci del Movimento Consumatori, che potranno scegliere la polizza "Contratto Protetto" o "Vita Privata" per ogni controversia futura alla data di iscrizione al Movimento Consumatori.

**Perché prevenire ti permette di far valere i tuoi diritti con ancora più forza!**

Leggi le condizioni complete sul sito [www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it) o scrivi a [info@movimentoconsumatori.it](mailto:info@movimentoconsumatori.it); oppure telefona allo 06-48.800.53 o rivolgiti alla sede MC più vicina.

Puoi diventare:

**Socio simpatizzante – quota 15 euro:** iscritto al Movimento Consumatori con diritto all'abbonamento al mensile Consumers' magazine e alla polizza assicurativa di tutela legale "Contratto protetto", per un anno.

**Socio ordinario – quota 35 euro:** iscritto al Movimento Consumatori con diritto alla consulenza legale per un anno, all'abbonamento al mensile Consumers' magazine e alla polizza assicurativa di tutela legale "Contratto protetto", per un anno.

**Socio Sostenitore – quota 50 euro:** iscritto al Movimento Consumatori con diritto alla consulenza legale per un anno, all'abbonamento al mensile Consumers' magazine e alla polizza di tutela legale "Vita privata", per un anno.

Puoi versare la quota associativa tramite **bollettino postale c/c n° 66.700.709** o bonifico bancario BANCOPOSTA - IBAN: IT 36 N 07601 03200 0000 66700709 intestato a Movimento Consumatori Sede Nazionale - via Piemonte, 39/A - 00187 Roma.

Puoi utilizzare anche la **carta di credito**, pagando on line (<http://www.movimentoconsumatori.it/associarsi.php>).

Per attivare il prima possibile il sistema di tesseramento invia una e-mail confermando i tuoi dati a [tesseramento@movimentoconsumatori.it](mailto:tesseramento@movimentoconsumatori.it) oppure invia un fax allo 06-48.20.227 all'attenzione dell'ufficio tesseramento MC. informazioni: tel. 06-48.800.53

## Contatti

### Sezioni e sportelli Ecco la rete territoriale

Il Movimento Consumatori conta attualmente circa 50 tra sezioni e sportelli, operanti in tutta Italia. Per usufruire del servizio di consulenza legale cercate la sede locale del Movimento Consumatori a voi più vicina. Gli indirizzi delle sedi MC si trovano sul sito nazionale

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

#### ABRUZZO

Vasto 0873/370783

#### CALABRIA

Cosenza, Tel. 0984/437781

Reggio Calabria, Tel. 0965/33051

#### CAMPANIA

Benevento, Tel. 0824/944500

Caserta, Tel. 0823/220742

Napoli, Tel. 081/4976238

#### EMILIA ROMAGNA

Forlì, Tel. 0543/36327

Modena, Tel. 059/3367171

Parma, Tel. 0541/7062

#### LAZIO

Roma, Tel. 06/39735013

Roma Casilino Tel. 06/83088020

Tivoli (RM), Tel. 0774/334270

#### LIGURIA

Genova, Tel. 010/2471188

Sanremo (IM), Tel. 0184/597675

#### LOMBARDIA

Brescia, Tel. 030/2427872

Lecco, Tel. 0341/365555

Milano, 02/80583136

Pavia, 0382/22772

Varese, 0332/810569

#### MOLISE

Campobasso, Tel. 0874/411086

#### PIEMONTE

Bra, Tel. 0172/431281

Ciriè, Tel. 011/9214938

Cuneo, Tel. 0171/602221

Torino, 011/5069546

#### PUGLIA

Andria, Tel. 0883/591030

Bari, Tel. 080/5227965

Foggia, Tel. 338 7979600

Molfetta (BA), Tel. 080/3354776

Noci (BA), Tel. 080/4978650

Ostuni (BR), Tel. 0831/305991

San Severo (FG), Tel. 0882/376032

Taranto, Tel. 099/7324647

Trani, Tel. 0883/591932

#### SARDEGNA

Cagliari, Tel. 070/8567594

Sestu (CA) Tel. 347 577904

#### SICILIA

Catania, Tel. 095/7128729

Messina, Tel. 090/2924994

Palermo, Tel. 091/6373538

Siracusa, 333 4111233

Trapani, Tel. 0923/712879

#### TOSCANA

Cecina (LI), Tel. 0586/754504

Firenze Nord, Tel. 055/4250239

Livorno, Tel. 0586/892984

Lucca Tel. 0583/490004

Massa Carrara, Tel. 0585 75275

Pistoia Tel. 0573/946482

Pontedera-Valdera (PI), Tel. 0587/57467

Prato, Tel. 0574/635298-546130

Versilia (LU), Tel. 0584/31811

Piombino, Tel. 348 8974227

#### UMBRIA

Perugia, Tel. 075/5731074

Foligno, Tel. 0742 344889

#### VENETO

Padova, Tel. 049/8071318

Treviso, Tel. 0422/545000

Venezia-Mestre, Tel. 041 5318393

Verona, Tel. 045/595210

Vicenza, Tel. 0444/1832641

Se sei interessato ad aprire una sede nella tua città scrivi all'indirizzo

[affiliazione@movimentoconsumatori.it](mailto:affiliazione@movimentoconsumatori.it)

## newsletter

Iscriviti alla Newsletter elettronica del Movimento **Consumers' news**. Riceverai ogni settimana aggiornamenti puntuali

### Consumers' news

LE NOTIZIE DEI CONSUMATORI

sulle attività e iniziative del Movimento Consumatori, le ultime news sui consumi e le promozioni, le convenzioni e i servizi offerti dalla nostra associazione. Per iscriverti: <http://www.movimentoconsumatori.it/signup.asp>

Iscrizione semplice e gratuita. E puoi decidere di cancellarti in ogni momento.

# Dai valore ai tuoi diritti



# 5x1000

# al MOVIMENTO CONSUMATORI

## FARMACI E SALUTE

MC ha promosso importanti campagne d'informazione sul prezzo dei farmaci e numerose attività a tutela dei diritti del malato.

## SICUREZZA ALIMENTARE

MC ha avviato analisi in laboratorio di diversi prodotti alimentari, promuovendo campagne educative sui rischi per la salute e sviluppando attività sul tema nelle scuole.

## CREDITO E RISPARMIO

Migliaia di famiglie si sono rivolte a MC in seguito ai disastrosi scandali finanziari per essere assistite tramite procedure di conciliazione e consulenze legali.

## TELEFONIA

MC ha assistito migliaia di consumatori e ha avviato azioni collettive inibitorie di comportamenti illegittimi da parte degli operatori telefonici e per la cancellazione di clausole vessatorie dai contratti.

## TURISMO

Centinaia di turisti si sono rivolti a MC per far valere i propri diritti grazie alle attività del progetto SOS Turista e alla Carta dei Diritti del Turista, giunta ormai alla Xa edizione.

## TRASPORTO FERROVIARIO

MC si è battuto per i diritti dei viaggiatori in treno, contro ritardi, disagi e disservizi, per informare i cittadini sulle modalità per esercitare i propri diritti.

Da ritagliare e consegnare a chi compila il tuo Modello 730 o la tua dichiarazione Unico. Se hai solo il Cud e non fai la dichiarazione dei redditi trovi la scheda del 5 x mille alla fine del Cud stesso con le indicazioni per la consegna in banca, in posta o ad un intermediario abilitato



Il contribuente può destinare la quota del 5 x mille apponendo la propria firma e indicando il codice fiscale 97045640154 del Movimento Consumatori, come sotto riportato, nel primo degli appositi riquadri che figurano sui modelli di dichiarazione. La scelta di destinare il 5 x mille a Movimento Consumatori non esclude la destinazione dell'8 x mille allo Stato o alle Istituzioni religiose.

### SCELTA PER LA DESTINAZIONE DEL CINQUE PER MILLE DELL'IRPEF (in caso di scelta FIRMARE in UNO degli spazi sottostanti)

Sostegno del volontariato e delle altre organizzazioni non lucrative di utilità sociale, delle associazioni di promozione sociale e delle associazioni e fondazioni riconosciute che operano nei settori di cui all'art. 10, c. 1, lett a), del D.Lgs. n. 460 del 1997

FIRMA *Mario Rossi*

Codice fiscale del beneficiario (eventuale) **97045640154**

Finanziamento della ricerca scientifica e dell'università

FIRMA

Codice fiscale del beneficiario (eventuale)

Finanziamento della ricerca sanitaria

FIRMA

Codice fiscale del beneficiario (eventuale)

Sostegno delle attività sociali svolte dal comune di residenza del contribuente

FIRMA

Sostegno alle associazioni sportive dilettantistiche riconosciute ai fini sportivi dal CONI a norma di legge

FIRMA

Codice fiscale del beneficiario (eventuale)



**MOVIMENTO CONSUMATORI**

Insieme per una società responsabile

[www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it)  
info@movimentoconsumatori.it  
numero verde 800.774.770