

HELP



IL TUO DIRITTO È IL NOSTRO IMPEGNO

Per definizione, noi tutti siamo consumatori. Si tratta del più ampio gruppo economico che influenza ed è influenzato da qualsiasi decisione economica, pubblica e privata. Eppure è anche l'unico importante gruppo i cui punti di vista non sono sempre rispettati"

J. F. Kennedy, 1962

L'anno che sta andando a chiudersi è stato un anno importante per la nostra Associazione, denso di impegni e di attività. Ma anche, ancora, un anno difficile, in cui i connotati di questa crisi economica infinita hanno continuato a fare pesantemente sentire i suoi effetti sui cittadini e sulle famiglie, con ulteriori situazioni di criticità economica legati soprattutto alla instabilità ed incertezza del domani.

A condizionare ulteriormente la vita delle persone sono poi arrivati gli effetti dei gravi atti terroristici accaduti nel mondo ed in Europa. Fatti che attaccano direttamente la libertà, la democrazia, la tolleranza e la pacifica convivenza e che tanto sangue innocente hanno versato oltre che distrutto patrimoni artistici e culturali di inestimabile valore.

Guerre e persecuzioni, carestie e miseria hanno generato flussi migratori di enorme portata dei quali l'Italia anche nel 2015 è stata un crocevia importante, inascoltato dall'Europa che non ha assunto le iniziative necessarie e in cui diversi Paesi hanno compiuto scelte che credevamo ormai sepolte in qualche pagina nera della storia.

Una questione su cui non si riflette e discute abbastanza è il divario profondo che questa crisi economica ha reso ancor più grave a tratti insostenibile fra Nord e Sud del Paese. Divario economico, sociale, occupazionale, formativo.

Qualcuno con l'approssimarsi del periodo natalizio, ha pronosticato un aumento dei consumi rispetto allo scorso anno ed ovviamente a quelli precedenti che era-



no stati anche peggiori. Quando le famiglie prevedono di riprendere a consumare è perché pensano di poterselo permettere, sono più serene guardando il loro futuro. E' sicuramente un segnale di ripresa, di luce in fondo ad un lunghissimo tunnel.

Ci auguriamo sinceramente che chi fa questo pronostico abbia ragione e questo vi avveri, potendo così iniziare una seppur lenta risalita.

Noi, dal nostro osservatorio e non vogliamo fare i "contrari a prescindere", non abbiamo questa percezione, i cittadini che si rivolgono a noi sono ancora incerti, prudenti o in seria difficoltà. Troppe sono le incognite, la precarietà ed i costi della vita, a partire da quelli tributari.

Per la nostra Associazione è stato un anno davvero straordinario, con alti e bassi come si conviene alla vita di una Associazione che sta in mezzo alle persone, a contatto con i loro problemi.

Abbiamo continuato con soddisfazione ma anche sofferenza tutte le nostre attività, quella di consulenza, quella di progettazione e quella divulgativa. Siamo andati nelle scuole ed in numerosissime iniziative pubbliche a parlare di legalità, di regole negli acquisti di beni e servizi, di sostenibilità ambientale, di gioco d'azzardo, di risparmio energetico, di tariffe dei rifiuti.

Abbiamo aperto nuovi sportelli, (Sorbara di Bomporto) che ci danno grandi soddisfazioni e ne abbiamo dovuti chiudere altri (Castelnuovo R., Spilamberto, Castelvetro e Savignano), in quanto le risorse di quei comuni si sono ridotte.

Il 2015 è stato poi l'anno del congresso per Feder-



consumatori. Un congresso decisivo per il futuro della nostra Associazione, perché “è tempo che Federconsumatori faccia un salto di qualità e diventi un soggetto di azione collettiva e sociale sui temi del consumo, in grado di confrontarsi con le Istituzioni ai vari livelli (prima di tutto con il Parlamento), con i partiti politici, sostenere ed orientare i cittadini e contrastare le deformazioni del sistema e del mercato.

Forti della nostra esperienza sul fronte individuale per la risoluzione dei problemi singoli delle persone, vogliamo capitalizzare questa competenza e farne una dote collettiva da mettere a disposizione dei cittadini e del Paese. Per sostenerli e far sì che insieme possiamo essere un vero e proprio fronte di riferimento. Questo impegno a divenire un soggetto politico (nell’accezione nobile del termine) è il frutto anche e soprattutto della disponibilità e dedizione di tan-

te persone che volontariamente hanno messo a disposizione parte del loro tempo, misurandosi con una attività difficile sia sul piano delle competenze che su quello emotivo.”

Questo sarà il nostro impegno per gli anni futuri, siamo consapevoli che non sarà un obiettivo facile da realizzare, ma la determinazione e la perseveranza che caratterizzano la nostra Associazione ci fanno andare avanti a schiena dritta, perché il tuo diritto è il nostro impegno.

Grazie ai nostri volontari, ai nostri collaboratori ed ai nostri consulenti. Grazie ai nostri associati.

**SERENE FESTE A TUTTI
E BUON ANNO NUOVO!**

Renza Barani

BANCHE: SALVATAGGIO A SPESE DI AZIONISTI E OBBLIGAZIONISTI

Continuano a rivolgersi agli sportelli sul territorio nazionale cittadini preoccupati e a tratti disperati, che all’indomani del salvataggio di **Banca delle Marche, Banca Popolare dell’Etruria e del Lazio, Cassa di Risparmio di Ferrara e Cassa di Risparmio della Provincia di Chieti**, si sono ritrovati con i propri risparmi azzerati.

Con pratiche scorrette, le banche, infatti, avevano indotto i propri clienti ad **investire su prodotti finanziari ad alto rischio**, tralasciando la necessaria ed opportuna informazione sulla pericolosità di tali investimenti. Le segnalazioni che ci pervengono sono allarmanti: stiamo parlando di **130.000 piccoli azionisti e 20.000 sottoscrittori di obbligazioni subordinate** che, con il decreto Salvabanche, si trovano ora in possesso di titoli e obbligazioni del valore di carta straccia.

La preoccupazione non proviene solo dai cittadini direttamente coinvolti, che addirittura in alcuni casi paventano minacce all’ordine pubblico, ma anche da parte di migliaia di cittadini sgomenti al pensiero di ciò che potrebbe avvenire ai propri risparmi. Un effetto motivato poiché dal 1° gennaio entrerà in vigore il temuto bail-in, vale a dire quel provvedimento che, in caso di crisi di un istituto bancario, chiama a farsi carico delle perdite anche soci e correntisti con depositi

oltre i 100 mila euro.

È **indispensabile fornire ai cittadini tutte le informazioni relative a questo provvedimento**, mettendoli al corrente di cosa esso prevede e di quali sono i rischi a cui vanno incontro. Intanto, relativamente al salvataggio, **sollecitiamo la prosecuzione dell’ intervento del Governo per risolvere questa situazione di vera e propria emergenza che stanno vivendo i cittadini coinvolti**. Ricordiamo ai risparmiatori e piccoli azionisti interessati da tale vicenda che **Federconsumatori e Adusbef stanno raccogliendo le deleghe per azioni risarcitorie contro i responsabili dei dissesti e la Banca d’Italia, che non è riuscita a prevenire quanto accaduto, nonostante i molteplici segnali di allarme**. In tal senso stiamo riflettendo in merito ad un eventuale esposto alle Procure della Repubblica.

I nostri uffici legali stanno valutando la fattibilità delle seguenti azioni:

- ✓ Esposto penale per la verifica di eventuali responsabilità che hanno determinato il dissesto ed il conseguente azzeramento dei capitali;
- ✓ Azione civile per l’accertamento delle eventuali responsabilità dell’emittente i titoli e degli organi di vigilanza;

- ✓ Azione civile individuale contro la banca collocatrice per l'omissione di informazioni sugli strumenti finanziari venduti;
- ✓ Incostituzionalità del provvedimento legislativo, per aperta violazione art 47 della Costituzione che recita: "La Repubblica incoraggia e tutela il risparmio in tutte le sue forme; disciplina, coordina e controlla l'esercizio del credito." Favorisce l'accesso del risparmio popolare alla proprietà dell'abitazione, alla proprietà diretta coltivatrice e al diretto e

indiretto investimento azionario nei grandi complessi produttivi del Paese."

Invitiamo tutti coloro che sono fortemente preoccupati per la condizione di sfiducia verso il sistema bancario o sono in possesso di prodotti finanziari e non avendo chiarezza o consapevolezza della loro rischiosità hanno bisogno di informazioni e chiarimenti, a contattare le nostre sedi per ricevere la necessaria assistenza.

XXI INDAGINE SUI PREZZI PRATICATI DAI SUPERMERCATI, IPERMERCATI E DISCOUNT

L'indagine sui Prezzi al Consumo praticati dagli Ipermercati e Supermercati di Modena e provincia si svolge da oltre 20 anni ed ha come scopo quello di delineare un quadro sostanziale del livello dei prezzi, delle politiche di prezzo della grande distribuzione organizzata (GDO) e distribuzione organizzata (DO) con superfici di vendita di almeno 400 mq e che soddisfano i consumi alimentari.

L'indagine, ripetuta annualmente, si basa su dati rilevati su un campione di ipermercati, supermercati e hard discount nei comuni della provincia di Modena. Il progetto è realizzato attraverso un'indagine campionaria di prodotti confezionati ad uso alimentare. La presente edizione ha preso in esame 245 prodotti ed ha coinvolto complessivamente 39 punti vendita. Il periodo della rilevazione prezzi, della corrente edizione, va dal 23/09/2015 al 11/10/2015.

La rilevazione ha impegnato 4 rilevatori preventivamente formati e che hanno utilizzato uno scanner elettronico per la rilevazione dei prezzi. I rilevatori hanno visitato complessivamente 39 punti vendita, rilevando i prezzi "interi", "scontati" e "riservati" di 245 prodotti.

L'analisi del livello di prezzo viene condotta per ciascun carrello della spesa "Grandi Marche", "Private Label", "Primi Prezzi" e "Prodotti Freschi".

Il livello dei prezzi di importo più contenuto per i

carrelli "Grandi Marche" e "Private Label" è stato registrato negli ipermercati, ossia nei punti vendita di dimensioni maggiori o uguali a 2.500mq. Il carrello "Primi Prezzi", rilevato anche nei discount, presenta una variabilità più accentuata. Infatti, la tipologia di punti vendita più concorrenziale risultano essere i discount, seguiti dagli ipermercati dove si spende mediamente il 8,2,% in più ed infine i supermercati che presentano un livello di prezzi che si discosta di 27,9 punti %.

Ulteriore fattore che sembra influire notevolmente sul livello dei prezzi è la localizzazione dei punti vendita. Infatti i punti vendita più competitivi sono localizzati tutti nell'ambito del comune di Modena e del Distretto Ceramico. I territori che mediamente presentano un livello di prezzi più elevato coincidono, invece, con l'ambito del Frignano e Terre dei Castelli che d'altra parte ospitano punti vendita di dimensioni mediamente più contenute rispetto al resto del territorio provinciale.

Ci teniamo a ribadire che tra gli obiettivi della presente indagine non rientra quello di individuare il punto vendita più conveniente in assoluto e tantomeno di influenzare il mercato ma quello di fornire in primis ai consumatori ma anche alle istituzioni, alle organizzazioni economiche ed alle imprese del settore, elementi di informazione, comparazione e valutazioni indipendenti e non di parte.



Tab. 2.2 - Costo indice medio (intero, scontato e riservato) e % di sconto del costo riservato sul costo intero, per categoria di paniere e per ambito territoriale POIC della provincia di Modena. Periodo ottobre 2015. Costo base = minimo costo intero.

Classe di ampiezza	Costo			% di sconto	
	Intero	Scontato	Riservato	Scon/intero	Riser/Intero
Grandi Marche					
Unione Area Nord	102,8	102,7	99,6	0,1	3,1
Terre D'Argine	102,9	102,7	99,2	0,2	3,7
Modena	100,0	97,0	96,8	3,0	3,2
Comuni del Sorbara	103,1	100,9	100,7	2,1	2,4
Frignano	107,0	104,0	104,0	2,8	2,8
Terre dei Castelli	102,7	101,5	101,4	1,2	1,3
Distretto Ceramico	101,5	100,2	100,0	1,4	1,5
Valli Dolo, Dragone e Secchia	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.
Valore medio provinciale	101,6	99,9	98,7	1,7	2,9
Private Label					
Unione Area Nord	103,1	103,1	95,6	0,0	7,2
Terre D'Argine	102,9	102,7	99,2	0,2	3,7
Modena	100,0	99,3	98,5	0,7	1,5
Comuni del Sorbara	103,0	102,6	97,3	0,4	5,5
Frignano	107,2	105,9	105,6	1,3	1,6
Terre dei Castelli	101,3	101,1	95,8	0,2	5,4
Distretto Ceramico	105,5	104,3	103,5	1,1	1,8
Valli Dolo, Dragone e Secchia	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.
Valore medio provinciale	102,1	101,6	98,3	0,5	3,8
Primi Prezzi					
Unione Area Nord	105,2	105,1	102,6	0,1	2,5
Terre D'Argine	103,8	103,8	100,9	0,0	2,8
Modena	100,0	99,3	99,2	0,7	0,8
Comuni del Sorbara	108,7	108,4	106,5	0,3	2,0
Frignano	118,4	116,1	116,1	1,9	1,9
Terre dei Castelli	106,4	106,0	104,5	0,5	1,9
Distretto Ceramico	112,8	110,6	110,6	1,9	2,0
Valli Dolo, Dragone e Secchia	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.
Valore medio provinciale	104,9	104,2	103,1	0,7	1,7
Prodotti Freschi					
Unione Area Nord	104,1	104,1	104,1	0,0	0,0
Terre D'Argine	107,8	107,8	107,8	0,0	0,0
Modena	100,0	100,0	100,0	0,0	0,0
Comuni del Sorbara	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.
Frignano	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.
Terre dei Castelli	100,8	100,8	99,7	0,0	1,1
Distretto Ceramico	107,8	107,6	107,6	0,2	0,2
Valli Dolo, Dragone e Secchia	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.
Valore medio provinciale	103,5	103,4	103,4	0,1	0,1

Tab. 3.2 - Scostamenti % medi dai costi per tipo di costo e, per l'acquisto del paniere **Grandi Marche**, dall'insegna più conveniente e dalla media provinciale, per tipologia di punto vendita. Periodo ottobre 2015

Insegna	Scostamento medio dall'insegna più conveniente per tipo di costo			Scostamento medio dalla media provinciale per tipo di costo		
	Intero	Scontato	Riservato	Intero	Scontato	Riservato
Ipermercati						
Conad Ipermercato	0,0	0,0	0,0	-1,7	-3,1	-2,0
Iperfamila	0,5	1,2	1,2	-1,2	-1,9	-0,8
Ipercoop	1,6	2,8	1,2	-0,2	-0,4	-0,8
Panorama	3,3	6,5	6,3	1,5	3,2	4,2
Coop	3,7	6,4	6,1	2,0	3,1	4,0
Famila	3,8	7,2	4,0	2,1	3,9	1,9
Scostamento medio provinciale	1,7	3,2	2,0	0,0	0,0	0,0
Supermercati						
Esselunga	0,0	0,0	0,0	-7,3	-9,0	-9,5
Unes	1,4	5,0	7,0	-6,0	-4,5	-3,2
Coop	4,6	7,8	9,0	-3,1	-1,9	-1,3
Famila	7,1	8,2	7,6	-0,7	-1,6	-2,6
Conad	9,6	11,2	11,9	1,5	1,2	1,3
Sigma	12,0	13,4	13,7	3,7	3,2	2,9
Pam	14,1	18,0	19,4	5,7	7,4	8,1
DiMeglio	15,6	18,0	19,0	7,1	7,4	7,7
Scostamento medio provinciale	7,9	9,9	10,5	0,0	0,0	0,0

Tab. 4.2 - Scostamenti % medi dai costi, per tipo di costo e, per l'acquisto del paniere **Private Label**, dall'insegna più conveniente e dalla media provinciale, per tipologia di punto vendita. Periodo ottobre 2015

Insegna	Scostamento medio dall'insegna più conveniente per tipo di costo			Scostamento medio dalla media provinciale per tipo di costo		
	Intero	Scontato	Riservato	Intero	Scontato	Riservato
Ipermercati						
Conad Ipermercato	0,0	0,0	3,1	-2,5	-3,7	0,2
Ipercoop	1,0	2,7	0,0	-1,5	-1,1	-2,8
Coop	2,7	4,5	3,6	0,2	0,6	0,7
Famila	5,9	7,7	5,9	3,3	3,7	2,9
Iperfamila	6,0	7,0	10,1	3,4	3,0	7,0
Panorama	12,2	12,0	14,7	9,5	7,9	11,4
Scostamento medio provinciale	2,5	3,9	2,9	0,0	0,0	0,0
Supermercati						
Unes	0,0	0,0	0,0	-11,5	-10,7	-9,3
Esselunga	7,6	7,6	2,0	-4,7	-3,9	-7,5
Famila	10,0	8,5	8,1	-2,6	-3,1	-2,0
Coop	14,9	14,9	14,8	1,8	2,6	4,1
Conad	16,4	12,1	11,5	3,1	0,1	1,1
Pam	21,2	20,6	18,7	7,3	7,7	7,6
Sigma	23,5	23,5	23,5	9,3	10,3	11,9
DiMeglio	24,2	22,9	21,5	9,9	9,8	10,2
Scostamento medio provinciale	12,9	12,0	10,3	0,0	0,0	0,0

Tab. 5.2 - Scostamenti % medi dai costi, per tipo di costo e, per l'acquisto del paniere **Primi Prezzi**, dall'insegna più conveniente e dalla media provinciale, per tipologia di punto vendita. Periodo ottobre 2015

Insegna	Scostamento medio dall'insegna più conveniente per tipo di costo			Scostamento medio dalla media provinciale per tipo di costo		
	Intero	Scontato	Riservato	Intero	Scontato	Riservato
Ipermercati						
Ipercoop	0,0	0,0	0,0	-5,5	-5,1	-5,6
Coop	6,7	6,9	7,7	0,7	1,4	1,6
Conad Ipermercato	7,0	6,6	8,5	1,1	1,1	2,4
Famila	19,3	19,6	18,5	12,7	13,5	11,9
Iperfamila	22,1	17,9	20,0	15,3	11,8	13,2
Panorama	24,4	22,5	24,5	17,5	16,2	17,5
Scostamento medio provinciale	5,9	5,4	5,9	0,0	0,0	0,0
Supermercati						
Esselunga	0,0	0,0	0,0	-23,2	-22,6	-21,9
Unes	14,6	14,6	14,6	-11,9	-11,2	-10,5
Coop	15,5	15,5	13,2	-11,3	-10,6	-11,6
Famila	25,1	25,1	24,4	-3,9	-3,1	-2,9
Conad	33,9	32,4	31,9	2,9	2,5	2,9
Pam	37,0	37,0	37,0	5,3	6,1	7,0
Sigma	56,9	54,0	52,2	20,5	19,2	18,8
DiMeglio	66,8	63,9	62,5	28,2	26,9	26,8
Scostamento medio provinciale	30,1	29,2	28,1	0,0	0,0	0,0
Hard discount						
Eurospin	0,0	0,0	n.c.	-4,1	-3,8	n.c.
D-Piu' Discount	4,3	2,8	n.c.	0,0	-1,1	n.c.
L.D.	4,3	4,0	n.c.	0,1	0,1	n.c.
In'S Discount	5,2	4,7	n.c.	0,9	0,8	n.c.
Lidl	6,1	6,6	n.c.	1,8	2,6	n.c.
E C U	11,8	10,6	n.c.	7,3	6,5	n.c.
Scostamento medio provinciale	4,2	3,9	n.c.	0,0	0,0	n.c.

L'OLIO DI PALMA È DAVVERO UN NEMICO DA COMBATTERE?

Ecco uno degli ingredienti tra i più discussi degli ultimi mesi – largamente utilizzato nell'industria dolciaria e dei prodotti da forno – i cui pareri a riguardo sono stati mediaticamente divergenti, creando oltremodo confusione e dubbi nei consumatori. Cerchia-

mo quindi di fare un po' di ordine e capire meglio di cosa stiamo parlando.

L'olio di palma si ricava dai frutti dell'omonima pianta, *elaeis guineensis*, originaria dell'Africa ma

coltivata nelle zone tropicali del continente americano e soprattutto in Malesia ed Indonesia, in cui troviamo circa l'85% delle piantagioni mondiali. Dai frutti di questa pianta si possono ricavare due tipologie di olio: l'olio di palmisto, ottenuto dai semi e l'olio di palma, ottenuto dalla polpa.

Quest'ultimo si ottiene mediante spremitura o centrifugazione, per essere poi avviato al processo di estrazione. Quando l'olio è ancora grezzo presenta una colorazione arancione, dovuta all'elevato contenuto in carotenoidi (precursori vegetali della vitamina A), che però – a seguito dei successivi processi di raffinazione, deodorazione, decolorazione e neutralizzazione – verranno inattivati e per questo non più assorbibili utilmente come provitamina.

L'olio di palma, pur essendo un grasso vegetale, è particolarmente ricco di acidi grassi saturi a lunga catena, quindi simile ai grassi animali, come il burro. Non a caso, a temperatura ambiente, questo olio ha una consistenza.. solida! Nell'olio di palma abbondano in particolar modo l'acido palmitico, a cui diversi rapporti dell'OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità) attribuiscono un effetto aterogeno, quindi correlato ad un rischio cardiovascolare. Va detto però che l'olio di palma non è contenuto in alimenti base, ma si trova principalmente negli snack, nei biscotti, nelle merendine, nei dolci, e si sa, una dieta ricca di dolciumi non può certo dirsi salutare, con o priva di olio di palma.

L'olio di palma offre molti vantaggi all'industria alimentare: ha un'elevatissima resa, conferisce struttura e si conserva ottimamente, aumenta la durata del prodotto e diminuisce lo spreco, non modifica il gusto delle ricette, fattori difficilmente sostituibili da altri grassi.

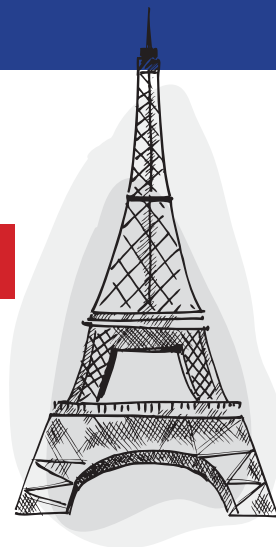
Fino ad un recente passato l'olio di palma poteva essere citato sulle etichette alimentari con i termini "grassi vegetali" oppure "olio vegetale", mentre dal dicembre 2014 sono entrate in vigore diciture più precise: i produttori alimentari sono tenuti ad elencare il tipo specifico di grasso vegetale utilizzato (olio di girasole, olio di oliva, olio di

palma, olio di cocco, olio di palmisto..). Il consumatore può leggere l'etichetta ed essere così più informato; bastano infatti pochi secondi per sapere cosa contiene l'alimento e decidere consapevolmente se e cosa acquistare. Rischi ben maggiori per la salute derivano – per esempio – da una dieta poco varia, dall'eccessivo consumo di grassi saturi e di bevande zuccherate.. ovvero da *stili alimentari scorretti*, piuttosto che da un singolo ingrediente.

Parlando di olio di palma si deve inevitabilmente affrontare il discorso che riguarda l'impatto ambientale e la sostenibilità, a causa degli effetti collaterali della sua produzione, ovvero la conversione di aree ecologicamente importanti come zone di foresta pluviale, alla coltivazione di palme. Secondo la FAO (Organizzazione delle Nazioni Unite per l'alimentazione e l'agricoltura) la coltura della palma da olio è responsabile dell'80% della deforestazione in Malesia. E gli alberi non sono le uniche vittime delle coltivazioni intensive di questa pianta: ogni anno molte specie endemiche sono minacciate d'estinzione, come gli orango, diffusi solo in quei territori specifici. In ultima analisi, non certo per importanza, sussiste il problema umanitario: come sono stati sottratti i territori alle popolazioni rurali e quali sono le condizioni di lavoro nelle piantagioni? È bene prendere coscienza che questo interrogativo riguarda l'olio di palma così come riguarda le piantagioni di caffè, di banane, di cacao.. problematiche di sostenibilità meno demonizzate dai media, ma non per questo meno importanti.



SITUAZIONE DEL TURISMO DOPO GLI ATTENTATI DI PARIGI



Questi ultimi mesi sono stati molto difficili per la sicurezza e la pace internazionale, gli attentati di Parigi, lo stato di allerta in cui è stata tenuta per vari giorni la città di Bruxelles, impegnata a cercare artefici e complici degli omicidi connessi nella capitale francese e l'attentato in Mali, oltre a generare in tutti noi orrore e profonda rabbia, hanno anche determinato maggiore cautela delle persone a viaggiare e a circolare fra i vari Paesi.

Ciò è quanto ha potuto riscontrare lo Sportello SOS Turista, che ha raccolto molte segnalazioni di persone che, pur avendo già acquistato un viaggio per Parigi e per Bruxelles, non volevano più partire a causa del clima di incertezza e instabilità diffuso in tutta Europa. Per queste persone non è stato facile affrontare il problema. Dal canto suo, la Farnesina, pur avvisando che in quelle due città era stato proclamato lo stato di allerta, non ha, a tutt'oggi, sconsigliato i viaggi nelle due capitali europee, rendendo impossibile, per coloro che avevano acquistato un pacchetto, annullare il viaggio senza pagamento di penale.

Chi, invece, aveva comprato diversi servizi turistici separati, ha dovuto affidarsi a quanto disposto dalle varie Compagnie aeree o dagli alberghi presso i quali erano state effettuate le prenotazioni. Particolare il caso dei vettori aerei: infatti, se gli aeroporti sono aperti, la Compagnia può effettuare la sua prestazione contrattuale, ossia il trasporto del passeggero da un punto ad un altro. In questo caso, alcuni vettori, nei giorni seguenti agli attentati che hanno colpito Parigi, davano la possibilità di spostare la data del volo o di modificare gli aeroporti entro una determinata data, senza pagamento di supplemento o penale, anche se tali opzioni sono state concesse solo per breve tempo. Si rileva che le strutture ricettive hanno attuato politiche non omogenee: alcune hanno concesso il rimborso a coloro che hanno annullato la prenotazione, comprendendo l'eccezionalità e la criticità del momento, altre hanno rigidamente applicato le condizioni contrattuali, senza deroghe di sorta.

CONSIGLI PER IL NATALE

Dicembre, si sa, è per tradizione il periodo maggiormente preferito per gli acquisti, con particolare riguardo ai regali; di conseguenza passate le Feste Federconsumatori, che fa della tutela del consumatore la sua ragion d'essere, registra la maggiore affluenza ai propri sportelli di cittadini che vengono ad esporre lamentele o contestazioni dovute ad acquisti non sempre soddisfacenti.

Può essere qui il caso di ricordare alcune regole che riguardano i diritti ed i doveri del cittadino che si predispone all'acquisto: regole che sono però valide sempre, e non solo nel periodo natalizio.

È bene innanzitutto sapere che quanto acquistato presso un esercizio commerciale può essere sostituito solamente se presenta vizi o difetti, pertanto sappiate che una volta usciti dal negozio non si ha alcun diritto alla sostituzione; fatta salva la cortesia e disponibilità del negoziante.

Per contro, nel caso nei beni ovunque acquistati si manifestino vizi o difformità, l'acquirente gode di una garanzia convenzionale di due anni, naturalmente se ne ha fatto un uso corretto, mentre i difetti che si manifesta-

no entro i primi sei mesi sono considerati dalla legge già presenti al momento dell'acquisto.

È pertanto abusiva ed illegittima ogni disposizione, verbale o scritta da parte del venditore, che impone limiti temporali inferiori per far valere la possibilità di riparazione o sostituzione del bene acquistato, ancora ribadendo che il "venditore" è la sola controparte del consumatore, ed è contrario alla legge costringere quest'ultimo a rivolgersi personalmente a centri di riparazione od al fabbricante di quanto comprato.

Naturalmente è superfluo suggerire di tenere ben conservato per un periodo di almeno due anni lo scontrino di cassa, anche nel caso di regalo a terzi, al fine comprovarne la data d'acquisto da cui ha origine il periodo di garanzia.

Ben diverse e più favorevoli sono le possibilità che la legge offre al consumatore nel caso di sottoscrizione di



un contratto d'acquisto se effettuato: al di fuori dai locali commerciali, con venditori che si presentano a casa, con venditori telefonici o tramite "internet".

Per questi contratti vi è la possibilità per il cittadino consumatore di comunicare il RECESSO entro 14 giorni dalla sottoscrizione o dal ricevimento della merce, inviando una raccomandata al venditore senza necessità di motivarlo; naturalmente le somme eventualmente già pagate dovranno essere rimborsate.

Si ricorda ancora che l'adesione anche puramente verbale ad una proposta commerciale fatta a mezzo telefo-

no vale come accettazione della proposta.

Federconsumatori è comunque certa che la riconosciuta correttezza e professionalità degli operatori commerciali della nostra provincia ridurrà al minimo gli inconvenienti legati agli acquisti natalizi, invitando tuttavia i cittadini ad essere sempre attenti e vigili nel diffidare di quanti intendano approfittare delle prossime festività della buona fede dei consumatori.

Federconsumatori non può mancare nella circostanza di inviare i migliori auguri di Buone Feste a tutti i propri associati, a tutti i consumatori ed a tutti i cittadini.

CONSIGLI AI VIAGGIATORI PER LE VACANZE DI NATALE

Il periodo natalizio è un'occasione per prendersi una pausa e viaggiare.

Per trascorrere, con la maggior tranquillità possibile, le vacanze programmate, possono essere utili alcuni consigli.

Anzitutto è molto importante, per qualunque tipo di viaggio si intenda acquistare, sia esso un pacchetto o diversi servizi separati, leggere attentamente le condizioni contrattuali disposte dai Tour Operator o dai fornitori dei singoli servizi (per esempio Compagnie aeree, alberghi, autonoleggi, ecc.) per essere informati in caso di necessità. Consigliabile è anche, in questo momento di particolare instabilità internazionale, consultare, per chi intende viaggiare all'estero, anche in Paesi non ritenuti a rischio, il sito della Farnesina "Viaggiare sicuri" per verificare le condizioni di sicurezza degli Stati che si intendono visitare, poiché, anche se eventuali situazioni di pericolo dovrebbero essere segnalate dalle Agenzie di viaggio, è opportuno sincerarsi personalmente ed essere turisti consapevoli. Per lo stesso motivo è indicato controllare lo stato e la validità dei propri documenti identificativi, per evitare di non poter partire all'ultimo momento. Inoltre, coloro che devono essere imbarcati su un aereo, sarebbe meglio che si presentassero in aeroporto con largo anticipo, poiché a causa dei controlli di sicurezza intensificati, potrebbero crearsi lunghe code e prolungati momenti di attesa.

Ove possibile, è sempre bene acquistare una polizza assicurativa che copra, non solo nel caso in cui, sfortunatamente, forse necessario rinunciare al viaggio, ma anche se dovessero sorgere alcuni problemi durante la vacanza.

In caso di acquisto di servizi online è opportuno, anzitutto, stampare tutta la documentazione relativa alla prenotazione e, soprattutto di affitti di appartamenti, il consiglio è quello di verificare, prima di effettuare il pagamento, se l'immobile realmente esiste.

È inoltre importante ricordare che, qualora sia stato acquistato un pacchetto di viaggio, se vengono proposte modifiche prima della partenza, il consumatore ha la facoltà di recedere dal contratto, in forma scritta, entro due giorni lavorativi dalla ricezione dell'avviso e chiedere la sostituzione del pacchetto, senza costi aggiuntivi (o con restituzione dell'eventuale differenza se si tratta di un pacchetto qualitativamente inferiore), o la restituzione della somma già corrisposta. Invece, se vengono effettuate variazioni dopo la partenza, il Tour Operator, previa segnalazione in loco da parte del consumatore, deve predisporre soluzioni alternative, senza la richiesta di quote supplementari. Ricordiamo che, in caso di disservizi, è altresì possibile chiedere un risarcimento per il fatto di vacanza rovinata scrivendo una raccomandata a/r all'organizzatore del viaggio entro dieci giorni lavorativi dalla data di rientro al luogo di partenza.

Riguardo ai voli aerei ricordiamo che, in caso di overbooking, cancellazioni o ritardi, vi è la normativa comunitaria che garantisce ai passeggeri la scelta fra rimborso del prezzo del biglietto o imbarco su un volo alternato e l'erogazione della compensazione pecuniaria (il cui ammontare dipende dai chilometri della tratta) ove il disservizio non dipenda da forza maggiore.



IL TAGLIO DEL GOVERNO AL FONDO DEI PATRONATI SARÀ PAGATO DAI CITTADINI PIÙ DEBOLI

Federconsumatori Emilia Romagna e tutte le Federconsumatori territoriali sostengono e saranno al fianco degli operatori dei Patronati che domani manifesteranno il loro dissenso ai tagli (28 milioni di euro al fondo patronati e 40 milioni all'attività fiscale) che il governo si appresta a varare con la legge di Stabilità.

Federconsumatori considera profondamente iniqua questa misura voluta dal Governo in quanto colpisce ancora una volta quelle strutture che rispondono in

modo gratuito e universalistico alla domanda di accesso ai servizi e alle tutele di centinaia di migliaia di cittadini.

Tagliando i fondi ai Patronati si colpiscono i cittadini, soprattutto quelli appartenenti alle fasce più deboli, che si vedranno costretti a pagare prestazioni di cui hanno diritto per legge: infatti le misure previste avranno come esito il fiorire di un mercato dei servizi che determinerà una spesa ulteriore che andrà a pesare sulle spalle dei soliti noti.

LE ULTIME
INIZIATIVE DI
FEDERCONSUMATORI



**DA TUTTI
I VOLONTARI,
CONSULENTI, ATTIVISTI
della Federconsumatori
di Modena
l'augurio di un
sereno Natale
e di un felice
*Anno nuovo***



Auguri

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
Lun- Ven ore 9.00 - 13.00 e 15.00 - 18.30
(con appuntamento)
Sab ore 9.00 - 13.00

CARPI

Via 3 Febbraio, 1
Tel. 059/6310439 Fax 059/651733
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
Lun ore 15.00 - 18.00 (con appuntamento)

FORMIGINE

Via Unità d'Italia, 26 (II° piano sede Comunale)
Tel. 059/416287 Fax 059/416183
consumatore@comune.formigine.mo.it
Giovedì ore 15.00 - 18.00

MARANELLO

Piazza Libertà, 33 (c/o Municipio)
Tel. URP 0536/240000
Tel Diretto 0536/240147 Fax 0536/942263
Gio ore 15.00 - 17.30 (con appuntamento)

MIRANDOLA

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

PAVULLO

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

SASSUOLO

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

SOLIERA

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

SORBARA

Pizza dei Tigli c/o Casa della Legalità
Ven ore 16.00 - 19.00

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
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
info@sosvacanze.it
www.sosvacanze.it
Lun-Ven ore 9.00 - 14.00

"TUTELA DELLA SALUTE" - MODENA

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