



Assemblea generale ACSI – Locarno 14.04.2018

Relazione della presidente Evelyne Battaglia-Richi

Il mio primo anno di presidenza, iniziato ufficialmente lo scorso mese di settembre, è trascorso con un ritmo intenso, segno per me della buona salute della nostra associazione e del suo importante ruolo. Ho condiviso la gestione dell'anno 2017 con il presidente precedente Antoine Casabianca, che ringrazio per gli stimoli e il tempo dedicato all'ACSI. In un'epoca in cui "dare voce ai consumatori" può sembrare scontato o superfluo, ci si può domandare cosa ci manca per essere consumatori più consapevoli e informati. In fondo abbiamo accesso ad un mercato globale con pochi ostacoli, molti mezzi tecnologici a disposizione, una moltitudine di informazioni (anche troppe), e un buon potere d'acquisto sia in Ticino come nel resto della Svizzera, seppur con differenze locali. Le oltre 2900 richieste rivolte nel 2017 dai consumatori al nostro servizio Infoconsumi testimoniano che **c'è necessità di intervenire**. Spesso dobbiamo ricordare dalle pagine del nostro giornale "La borsa della spesa" e sul nostro sito, che le informazioni e le leggi non sono sufficientemente chiare e trasparenti per proteggere gli interessi del consumatore. Negli ultimi anni, l'evoluzione del modo di consumare ha portato a una comunicazione più rapida, attraverso canali numerosi e diversificati. Questo ha creato nuovi problemi per i consumatori e per i loro diritti, che la legislazione svizzera sta affrontando con il solito ritardo e l'abituale titubanza. Infatti con l'avvento dell'economia 4.0 (cioè iperconnessa, con digitalizzazione del commercio e dell'informazione) è necessario e urgente ripensare il **diritto dei consumatori**. Da un lato quello relativo alla protezione dei dati da loro stessi generati, spesso utilizzati come moneta di scambio per accedere alle varie piattaforme su internet; dall'altro quello che li protegge contro le clausole abusive nelle condizioni generali dei contratti.

In occasione della giornata internazionale dei diritti del consumatore il 15 marzo, la commissione federale del consumo ha voluto ricordare che nel 1962 J.F.Kennedy pronunciò un discorso considerato la prima dichiarazione sui diritti dei consumatori e che questi diritti devono valere anche in un mondo sempre più digitalizzato.

Per la CFC questi cinque diritti fondamentali devono essere garantiti:

- * l'accesso incondizionato al mercato (con la garanzia di un internet neutrale)
- * un'informazione sufficiente e oggettiva (in particolare sul trattamento dei dati)
- * una scelta aperta (anche per favorire la concorrenza sul mercato)
- * il mantenimento delle funzioni di base anche senza connessione
- * la sicurezza e la responsabilità dei fornitori devono essere garantite

Nell'autunno del 2017, il ruolo di ACSI e delle organizzazioni dei consumatori è stato messo in discussione a livello politico, con la proposta della commissione finanze del Consiglio nazionale di abolire gradualmente le sovvenzioni sull'arco di 4 anni. In Svizzera le organizzazioni consumeriste ricevono ogni anno 900'000 franchi dalla Confederazione

per finanziare l'informazione oggettiva rivolta ai consumatori sotto forma di riviste, test comparativi, pubblicazioni e piattaforme digitali, con rigorosi criteri per poterne beneficiare (come recita l'articolo 97 della costituzione federale). Si tratta di un contributo modesto, in confronto a quello concesso a molte associazioni europee: circa 11 centesimi all'anno per abitante. Nel 2017 il contributo federale per ACSI è stato di ca. 145'000 Fr., equivalente al 22% delle nostre entrate finanziarie. Ne investiamo oltre il doppio per informare i consumatori tramite la BdS e le piattaforme digitali come prevede il mandato. Ci siamo domandati perché la voce dei consumatori è stata ritenuta superflua quando lo stato delle finanze federali non giustificava la necessità di un taglio così modesto. Ci siamo attivati compatti come Alleanza svizzera delle organizzazioni dei consumatori, informando i consiglieri nazionali a Berna e l'opinione pubblica per evitare il taglio dei sussidi che è stato respinto con successo con 115 voti contro 78. Ringrazio a nome dell'ACSI soprattutto i 7 deputati della delegazione ticinese che hanno respinto i tagli delle sovvenzioni.

Il dialogo con i politici è importante per **rendere il contesto legislativo più favorevole agli interessi dei consumatori**. Nella commissione federale del consumo abbiamo la possibilità di partecipare alla discussione e alle prese di posizione su oggetti trattati nel parlamento. Nel 2017 la Commissione federale si è espressa p.es. sulle strategie per ridurre il consumo dello zucchero o sul rinnovo tacito dei contratti di servizi, che impone al cliente di doversi attivare per disdire un servizio richiesto per un periodo limitato. Facciamo sentire la nostra voce anche attraverso le prese di posizione su oggetti in votazione o iniziative e petizioni che promuoviamo o sottoscriviamo come la petizione lanciata di recente su "Voglio sapere da dove viene quello che mangio!" che chiede più trasparenza nell'indicare la provenienza degli ingredienti dei prodotti.

In questi mesi ci siamo anche resi conto che molte delle nostre attività passano in effetti dietro le quinte e sono poco visibili al grande pubblico e forse nemmeno sempre a voi, cari soci. In un dibattito pubblico organizzato lo scorso 23 gennaio dalla CORSI con ACSI e la TSI, è emerso chiaramente che entrambi lavoriamo per i consumatori, ma anche la netta differenza. L'ACSI non solo mette al centro l'informazione, ma anche la promozione, la difesa e la rappresentanza dei diritti dei consumatori, la trasmissione Patti Chiari ha un forte impatto mediatico con l'informazione televisiva ai cittadini nei più svariati ambiti di consumo e produce il positivo effetto di aumentarne la consapevolezza. Lo scambio di opinioni è stato apprezzato dal pubblico ed è emersa la necessità di renderci più visibili.

Abbiamo partecipato a diverse serate dibattito nell'ambito sanitario, di recente anche all'USI. Medicina, salute e costi sono infatti una priorità sia per i consumatori che per il mondo politico. Approfitto per segnalare l'ultima serata all'Auditorio dell'USI il 23 aprile sull'evoluzione del rapporto tra medico e paziente, un tema di interesse per noi nell'ambito della difesa dei diritti dei pazienti e della sovramedicalizzazione. Anche qui è importante essere sempre più consumatore attivo e critico. Le problematiche trattate da ACSI per la difesa dei diritti dei pazienti sono molteplici e in aumento, mettendoci anche di fronte alla domanda di quanto investire in questo specifico settore, più importante per noi che per altre associazioni consumeriste.

Con la campagna "Risparmia con ACSI", svoltasi da settembre a novembre dello scorso anno, siamo andati nelle piazze di 6 città della Svizzera italiana cercando il dialogo attivo con la popolazione. Visto l'apprezzamento continueremo anche in futuro. Desidero ringraziare il nostro team di lavoro composto da 7 persone: Laura, Fabrizia, Ivana, Franca, Monique, Katya, Ivan, attivi sempre con entusiasmo e grande flessibilità per raggiungere gli obiettivi fissati dal nostro comitato direttivo a favore dei soci ACSI e di tutti i consumatori. Ringrazio il comitato direttivo composto da Sandra, Doris, Maddalena,

Alessia, Angelica, Claudia, Bernadette, Gianni, Leda, Rosanna, Claudio e Marco che mi consigliano e sostengono nelle decisioni da prendere. Non è sempre facile decidere se esprimerci o meno su tematiche specifiche e le molteplici richieste ricevute. Non sempre il coinvolgimento del consumatore appare evidente.

Siamo ad esempio stati interpellati da Alliance Sud al film festival sui diritti umani a Lugano in ottobre 2017. Abbiamo partecipato alla discussione stimolante con i giovani studenti delle scuole sulla responsabilità delle grandi aziende e quella del consumatore dopo la visione del film "Trading Paradise" che tematizza l'industria estrattiva di materie prime, la responsabilità delle grandi multinazionali e i consumi consapevoli. Un tema spesso sottovalutato perché apparentemente lontano quando siamo nel negozio a fare la spesa o addirittura se la facciamo online, ripreso più volte sul nostro giornale BdS e caro a molti soci che ci scrivono in merito.

Consumare consapevolmente significa assumerci la nostra parte di responsabilità. Fare la spesa nei nostri negozi, privilegiare prodotti indigeni, tener conto delle trasferte evitabili e della filiera di produzione, è difficile. Come ACSI ci compete informare e formare le nuove generazioni su come non sprecare, riciclare e educare a consumare meno e responsabilmente. E' parte essenziale del nostro operato quotidiano. Progetti come i Caffé Riparazione, ripresi da un'iniziativa ad ampio raggio europeo e svizzero (che ha dal 2017 una sua piattaforma digitale con gli eventi programmati) e ben frequentati anche in Ticino sono importanti per contribuire a formare una nuova cultura contro l'obsolescenza programmata e contro gli sprechi. Non sono solo i dati trasmessi con i nuovi mezzi digitali, ma anche i rifiuti tecnologici ossia "l'electronic-waste o e-waste", a porci di fronte a nuovi problemi data la loro crescente mole anche in Svizzera.

Vorrei concludere ringraziando tutti voi per essere qui oggi, per il vostro sostegno e incoraggiandovi a trasmetterci le vostre visioni e osservazioni come consumatori, perché più siete attivi come soci, più ci aiutate a **rafforzare la voce di tutti**. Il potere dei consumatori, presi singolarmente non è molto elevato, ma si moltiplica quando ci uniamo e lottiamo insieme per i nostri diritti e per un consumo più responsabile ed equo. Questo è ciò che l'ACSI è chiamata a fare con voi, giorno dopo giorno. Grazie a tutti per l'attenzione.