

Lugano, Berna, Losanna, 12 dicembre 2019

Comunicato stampa - allegato

Classifica nazionale delle lamentele dei consumatori

## Queste pratiche hanno infastidito gli svizzeri nel 2019

Statistiche di chiamate, lettere, email, moduli web e visite ricevute nel 2019 dalle tre organizzazioni dell'Alleanza

R A N G O	TEMI E PROBLEMATICHE	NUMERO
1	<b>CONTROVERSIE CONTRATTUALI: GARANZIA, FATTURAZIONE, CONSEGNA</b> I contratti stipulati dai consumatori, in particolare i contratti di vendita, sono evidentemente quelli che sollevano la maggior parte delle domande poste ai servizi di consulenza delle organizzazioni dei consumatori. La garanzia sui difetti viene troppo spesso rifiutata per motivi tutt'altro che chiari, ma per il consumatore è difficile dimostrare di avere ragione senza incorrere in spese legali anche ingenti. I problemi di spedizioni che non arrivano mai o arrivano molto tardi diventano sempre più frequenti, soprattutto con ordinazioni fatte online da venditori di tutto il mondo. Anche l'insolvibilità di società che vengono liquidate prima che il prodotto sia spedito è un rischio del quale il consumatore deve troppo spesso farsi carico.	6365 36%
2	<b>METODI DI VENDITA SCORRETTI</b> Le telefonate indesiderate, in particolare da parte di interlocutori insistenti e/o aggressivi spesso collegati alle casse malati, restano la pratica della quale gli Svizzeri si lamentano di più. Per fortuna la legge si inasprirà, in particolar modo grazie all'introduzione di un filtro, obbligatorio per legge, delle chiamate provenienti dal marketing aggressivo sia sulla telefonia fissa che mobile. Altri metodi di vendita scorretti includono il bagarinaggio dei biglietti, pacchi rubati/spariti o la ricezione di pacchi mai comandati, chiamate su numeri con sovrapprezzi e siti fasulli/truffaldini. Alcune di queste pratiche possono essere segnalate online attraverso dei formulari a disposizione su <a href="http://acsi.ch/reclamare/">http://acsi.ch/reclamare/</a> .	2944* 17%
3	<b>TELECOMUNICAZIONI: TELEFONIA, TELEVISIONE, INTERNET</b> Le denunce concernenti i contratti telefonici sono numerose e riguardano la maggior parte degli operatori telefonici. Costi ingiustificati o incomprensibili, servizi con sovrapprezzi, supplementi di costi per le fatture cartacee e per il pagamento allo sportello postale. Swisscom si è unita alla lista dei «cattivi» nel 2019, introducendo a sua volta questi supplementi di costi. A completare il quadro delle lamentele ricevute durante tutto l'anno, i cambiamenti di abbonamenti o di condizioni generali praticamente imposti dall'alto.	1831 10%
4	<b>PRATICHE DELLE SOCIETÀ DI INCASSO</b> I costi fatturati dalle società di recupero crediti generano costantemente molte incomprensioni. Queste società hanno la mano pesante ed esigono ancora troppo spesso delle spese ingiustificate. Le pressioni per ottenere il pagamento di fatture talvolta contestate sono sempre presenti, in particolare la minaccia di far figurare la persona nei vari registri di "cattivi pagatori" o di ricevere precetti esecutivi, che avrebbero conseguenze sulla vita quotidiana del consumatore. Dall'inizio dell'anno, i consumatori sono meglio attrezzati per contrastare dei precetti esecutivi ingiustificati, grazie alla possibilità di chiedere che non vengano comunicati a terzi.	1232 7%

<b>5</b>	<p><b>ASSICURAZIONI</b></p> <p>Questa quinta posizione è occupata principalmente dalle assicurazioni malattia. In particolare i consumatori sono infastiditi dal comportamento di intermediari non sempre professionali, dagli aumenti dei premi di cassa malati e dal rifiuto di prendersi a carico determinati trattamenti. Il cambiamento di modello assicurativo “forzato” quando la cassa malati smette di proporlo continua a lasciare perplessi gli assicurati coinvolti.</p>	<p><b>1200</b></p> <p><b>7%</b></p>
<b>6</b>	<p><b>MOBILITÀ-ENERGIA-AMBIENTE</b></p> <p>Gli utenti dei trasporti pubblici continuano a non comprendere molto bene il funzionamento e il finanziamento di certe reti di trasporti, ciò che causa malintesi sugli acquisti dei biglietti: a volte non viene acquistato il biglietto corretto. I casi di ritardi e annullamento di voli continuano ad essere fonte di controversie, così come i casi di obsolescenza programmata. I Caffè riparazione organizzati dalle tre associazioni dell’Alleanza hanno incontrato un notevole successo.</p>	<p><b>919</b></p> <p><b>5%</b></p>
	<p><b>ALTRI CASI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Salute (660):</b> incomprensioni con il personale sanitario, prezzi dei medicinali</li> <li>• <b>Alimentazione/agricoltura (539):</b> composizione dei prodotti, etichettatura, imballaggi</li> <li>• <b>Servizi finanziari/denaro (460):</b> costi, modifiche di contratto sfavorevoli</li> <li>• <b>Altro (1040):</b> specialmente protezione dei dati, aumento e esposizione dei prezzi</li> </ul>	<p><b>3123</b></p> <p><b>18%</b></p>
<b>TOTALE RECLAMI RICEVUTI DALL'ALLEANZA DELLE ORGANIZZAZIONI DEI CONSUMATORI (GEN - NOV 2019)</b>		<b>17'614</b>

**\*Denunce online relative alle pratiche scorrette (gennaio - novembre 2019)**

Dal 2012, l'Alleanza ha messo a disposizione un modulo di segnalazione online per raccogliere i reclami dei consumatori e presentare denunce penali contro le aziende che agiscono in modo abusivo: <a href="http://acsi.ch/reclamare/">http://acsi.ch/reclamare/</a>	Numero	%
Chiamate telefoniche commerciali non sollecitate e che non rispettano l'asterisco	689	61%
Iscrizione ad annuari o registri bidone	72	6%
Vendite con sistema piramidale	29	3%
Vendita online tramite siti internet opachi	125	11%
Promessa di vincite e partecipazione a concorsi che dipendono da un acquisto o un altro tipo di atto (ad es. partecipazione ad un evento promozionale)	129	11%
Esposizione scorretta dei prezzi	92	8%
<b>TOTALE DELLE LAMENDELE ONLINE (GENNAIO – NOVEMBRE 2019)</b>	<b>1136</b>	<b>100</b>