

Lugano, 8 dicembre 2020

Comunicato stampa - allegato

Classifica nazionale delle lamentele dei consumatori

Contratti, metodi di vendita scorretti e Covid-19 i problemi dei consumatori nel 2020

Statistiche di chiamate, lettere, e-mail, moduli web e visite (seppur limitate quest'anno per via delle raccomandazioni sanitarie) ricevute nel 2020 dalle tre organizzazioni dell'Alleanza.

R A N G O	TEMI E PROBLEMATICHE	NUMERO
1	CONTROVERSIE CONTRATTUALI: E-COMMERCE, GARANZIA, FATTURAZIONE, CONSEGNA In leggero aumento rispetto al 2019 (quando erano il 36%), a causa della crescita del commercio online. I problemi di spedizione e consegna aumentano dunque col cambio delle abitudini e sono apparsi diversi casi di furti d'identità, nei quali un malintenzionato utilizza i dati personali di un consumatore a sua insaputa per fare un'ordinazione e intercetta poi il pacchetto. Il consumatore riceve in seguito una fattura per un articolo mai comandato e mai visto.	6273 39%
2	METODI DI VENDITA SCORRETTI E RAGGIRI Le telefonate indesiderate, in particolare per proporre contratti di assicurazione malattia base o complementare, restano all'origine di un buon numero di segnalazioni. Dal 2021 sarà proibito per legge chiamare un numero assente dall'elenco telefonico. Le nuove norme obbligheranno gli operatori a proteggere la loro clientela offrendo un filtro per le chiamate commerciali. Starà ai consumatori essere proattivi attivando i filtri. L'ACSI veglierà al rispetto di queste norme e le pratiche scorrette potranno sempre essere segnalate. Quelle legate all'acquisto di biglietti nel mercato "grigio" per spettacoli o eventi sportivi sono diminuite a causa della pandemia, ma ci aspettiamo una ripresa nel 2021.	2315* 14.5%
3	CONTROVERSIE LEGATE ALL'ANNULLAMENTO DI VIAGGI A CAUSA DEL COVID-19 Nell'attuale contesto pandemico, le lamentele legate alle domande di rimborso in seguito all'annullamento di voli o pernottamenti sono esplose nel 2020. Il fatto che molti consumatori utilizzino piattaforme online per fare le proprie riserve complica spesso i tentativi di ottenere dei rimborsi. Il consumatore si trova infatti "rimbalzato" fra le compagnie aeree o gli alberghi e le suddette piattaforme online. Coloro che hanno riservato dei viaggi tutto compreso presso le agenzie viaggi hanno fino ad ora dovuto portare pazienza in caso di annullamento: le procedure per ottenere un rimborso sono al momento bloccate.	1259 8%

4	<p>ASSICURAZIONI</p> <p>Le lamentele legate a problemi con le assicurazioni malattia sono rimaste ad un livello elevato nel 2020. Difficoltà nell'ottenere i rimborsi, aumenti dei premi, contratti conclusi da intermediari senza che l'assicurato ne fosse consapevole, rifiuto di presa a carico di alcuni trattamenti. Anche le assicurazioni viaggio o annullamento che rifiutano di fornire le prestazioni assicurate sono state all'origine di segnalazioni. In molti di questi casi ci si trova confrontati con condizioni generali poco chiare o contenenti clausole abusive.</p>	<p>1134</p> <p>7%</p>
5	<p>PRATICHE DELLE SOCIETÀ DI INCASSO</p> <p>Le spese aggiuntive richieste dalle società di recupero crediti generano un gran numero di incomprensioni. Si tratta spesso di spese ingiustificate ed esorbitanti. L'Associazione Svizzera degli Uffici Fiduciari d'incasso ha da poco stato creato un ufficio che si occupa di questo tipo di lamentele. Resta da vedere se questo organo di mediazione sarà in grado di combattere gli abusi.</p>	<p>1114</p> <p>7%</p>
6	<p>TELECOMUNICAZIONI: TELEFONIA, TELEVISIONE, INTERNET</p> <p>L'ACSI riceve regolarmente lamentele legate a costi eccessivi o incomprensibili fatturati dagli operatori telefonici (spesso riguardano le tariffe di roaming) o a abusi in merito ai servizi con sovrapprezzo. Non di rado capita di scontrarsi con servizi clienti assenti o che fanno male il proprio lavoro. Un problema aggiuntivo dell'ultimo paio d'anni concerne i cambiamenti unilaterali degli abbonamenti senza l'esplicito consenso del consumatore.</p>	<p>1038</p> <p>6.5%</p>
	<p>ALTRI CASI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servizi finanziari/denaro (1015): costi troppo elevati e protezione dei dati personali • Alimentazione/origine dei prodotti (573): composizione dei prodotti, etichettatura insufficiente, imballaggi • Salute (487): incomprensioni con medici e altri fornitori di prestazioni, prezzo dei medicinali, qualità e costi delle mascherine protettive e dei disinfettanti • Servizio pubblico (325): controversie postali, pratiche doganali e altro 	<p>2927</p> <p>18%</p>
TOTALE RECLAMI RICEVUTI DALL'ALLEANZA DELLE ORGANIZZAZIONI DEI CONSUMATORI (GEN. - NOV. 2020)		16'060

***Denunce online relative alle pratiche scorrette (gennaio - novembre 2020)**

<i>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: acsi.ch/reclamare</i>	Numero	%
Chiamate telefoniche commerciali non sollecitate e che non rispettano l'asterisco	583	60
Vendita online tramite siti internet opachi	191	19.5
Esposizione scorretta dei prezzi	88	9
Promessa di vincite e partecipazione a concorsi che dipendono da un acquisto o un altro tipo di atto (per esempio, partecipazione ad un evento promozionale)	50	5
Iscrizione ad annuari o registri bidone	39	4
Vendite con sistema piramidale	24	2.5
TOTALE DELLE LAMENTELE ONLINE (GENNAIO - NOVEMBRE 2020)	975	100