

Berna, Losanna, Lugano, 15 dicembre 2023

Comunicato stampa – allegato

Classifica nazionale delle lamentele dei consumatori

## Le pratiche che hanno creato frustrazione nel 2023

Le statistiche si basano sulle telefonate, le lettere, le e-mail o le visite ricevute dalle organizzazioni dei consumatori.

RANGO	TEMI/PROBLEMATICHE	NUMERO
1	<p><b>CONTRATTI SU TEMATICHE LEGATE AI CONSUMI: RIFIUTO DELLA GARANZIA, COMMERCIO ONLINE E SITI DI INCONTRI</b></p> <p><b>Ritardi nelle spedizioni dell'e-commerce:</b> le merci ordinate e pagate in anticipo arrivano con largo ritardo, o non arrivano affatto. I consumatori vengono tenuti in un limbo per settimane o mesi con scuse variegate. Spesso non vale la pena di dare il via a procedure giudiziarie, perché i costi sarebbero troppo elevati o perché le aziende in questione hanno sede all'estero. In molti casi, l'unica soluzione è un accordo.</p> <p><b>Siti di incontri:</b> i contratti di numerose agenzie sono decisamente sfavorevoli. Legano i clienti per molto tempo, si prolungano in automatico e non espongono costi e condizioni in maniera sufficientemente chiara.</p> <p><b>Garanzia:</b> troppo spesso viene rifiutata con la scusa che il difetto sia stato causato dal consumatore. Purtroppo, in Svizzera sono ancora le consumatrici ed i consumatori a dover dimostrare che non è così. Farlo richiede generalmente una perizia ed è troppo impegnativo per i consumatori, sia in termini di tempo che di denaro. Alcuni produttori e venditori, ben sapendolo, speculano proprio su questo fatto e accusano i consumatori di aver causato il difetto anche quando sanno che non è così. L'Alleanza domanda da anni che l'onere della prova sia invertito, come già avviene da tempo nell'UE: in questo modo starebbe al venditore dimostrare che sia stato il consumatore a causare un danno.</p>	4444 25%
2	<p><b>TELECOMUNICAZIONI: TELEFONIA, TV, INTERNET</b></p> <p>L'introduzione delle clausole inflazione è stata la più grande fonte d'irritazione nel settore delle telecomunicazioni nel 2023. Grazie a queste clausole, lo ricordiamo, gli operatori si riservano il diritto di aumentare il prezzo degli abbonamenti in base all'andamento dell'Indice nazionale dei prezzi al consumo, senza per questo concedere un diritto ad una disdetta anticipata. L'Alleanza ritiene queste clausole abusive e sleali.</p> <p>Altri problemi nel settore telecom includono :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• È reso sempre più complicato dare la disdetta.</li><li>• Fatture errate non vengono corrette.</li><li>• Gli apparecchi non forniscono le prestazioni promesse.</li><li>• Aumenti di prezzo anche per abbonamenti precedentemente definiti "a vita".</li></ul>	4315 24%

>>>

3	<p><b>ABBONAMENTI ABUSIVI E GREENWASHING</b></p> <p><b>Abbonamenti trappola:</b> nel 2023, molti abbonamenti online apparentemente gratuiti si sono rivelati delle trappole con costi non previsti e difficoltà successiva nel disiscriversi.</p> <p><b>Greenwashing:</b> sempre più aziende si tingono di verde parlando di sostenibilità, definendo i propri prodotti “climaticamente neutri” o ancora “naturali”. Il marketing punta molto sull’ecologia. Troppo spesso però queste affermazioni sono esagerate, fuorvianti o del tutto prive di fondamento. Motivo per cui l’Alleanza chiede di regolamentare il greenwashing come pratica commerciale sleale.</p>	3300 19%
4	<p><b>COSTI DELLA SANITÀ</b></p> <p>I premi aumentano di anno in anno. Il Consiglio federale e il Parlamento rimangono divisi e non agiscono, mentre le lobby del settore pesano come un macigno a Berna. Qualsiasi riforma ambiziosa viene subito osteggiata dai lobbisti. Medici, ospedali, industria farmaceutica, laboratori e assicuratori difendono ognuno il proprio orticello, puntando il dito contro gli altri.</p> <p>Molti pazienti/consumatori decidono di cambiare cassa malati per cercare di contenere il danno degli aumenti. L’Alleanza fornisce consulenza in questo senso, così come sull’utilità o meno delle complementari.</p>	1631 9%
5	<p><b>BANCHE E SERVIZI FINANZIARI</b></p> <p>Diversi clienti di UBS e Credit Suisse sono stati inquietati dall’avvenuta “fusione”, che ha creato un gigante che pone un rischio sistemico ancora maggiore per la Svizzera.</p> <p>In generale, i consumatori sono spesso confrontati a cambiamenti nelle condizioni generali e aumenti di spese e commissioni per vari servizi finanziari e non possono fare altro che subire il tutto passivamente. Anche la protezione dei dati in questo settore desta preoccupazione.</p>	1181 7%

>>>

6	<p><b>DITTE D'INCASSO</b></p> <p>Da molti anni alcune ditte d'incasso si arricchiscono in maniera scorretta domandando spese aggiuntive esorbitanti. Con una strategia di invio costante di lettere, anche minacciose, e un continuo aumentare di queste spese aggiuntive, portano molti consumatori a cedere. Pur di fermare tutto questo, c'è chi infatti decide di pagare anche ben più del dovuto.</p> <p>È bene ricordare tuttavia che i debiti e i relativi interessi devono essere pagati. Il problema concerne le pretese legate a spese aggiuntive troppo elevate per coprire presunti costi amministrativi o di altro genere.</p>	<p><b>923</b></p> <p><b>5%</b></p>
	<p><b>ALTRO</b></p> <p><b>Alimentazione (486)</b>   Mancanza di chiarezza sull'origine dei prodotti e sul loro contenuto.</p> <p><b>Trasporti (478)</b>   Clienti delle FFS e delle aziende regionali di trasporto pubblico che si lamentano per tariffe o orari poco chiari. Nel trasporto aereo, tengono banco le condizioni generali molto svantaggiose per i consumatori e la difficoltà nell'interagire con il servizio clienti delle compagnie.</p> <p><b>Energia e ambiente (257)</b>   Aumento dei costi dell'energia elettrica, rischi legati alla penuria di energia, prodotti di bassa qualità che diventano troppo rapidamente rifiuti, difficoltà nell'accedere a servizi di riparazione.</p> <p><b>Servizio pubblico (257)</b>   Smantellamento progressivo di svariati tipi di servizi pubblici con paralleli aumenti di prezzo.</p> <p>I restanti 403 casi concernono in larga parte problemi legati alla protezione dati, a questioni giuridiche svariate e al rapporto con uffici pubblici per questioni burocratiche.</p>	<p><b>1881</b></p> <p><b>11%</b></p>
<p><b>TOTALE DELLE LAMENDELE RICEVUTE DALL'ALLEANZA DELLE ORGANIZZAZIONI DEI CONSUMATORI (GEN. - NOV. 2023)</b></p>		<p><b>17 675</b></p>

## Specificità regionali

**Svizzera tedesca** | Le clausole inflazione hanno preso il primo posto, con oltre 3'000 reclamazioni nella Svizzera tedesca.

**Svizzera romanda** | Gli abbonamenti trappola online e il greenwashing hanno generato molte proteste in Svizzera romanda.

**Svizzera italiana** | Come da tradizione, i temi legati alle casse malati hanno suscitato numerose reazioni in particolare in Ticino, il cantone con gli aumenti più elevati a livello nazionale.