



Assemblea generale ACSI - Bellinzona 16.04.2016

Relazione della segretaria generale Laura Regazzoni Meli

Il rapporto dettagliato dell'attività ACSI 2015 è stato pubblicato sul numero 2 del nostro periodico "La Borsa della spesa" che avrete senz'altro già letto e al quale vi rimando. Oggi voglio mettere l'accento su alcuni temi affrontati in seno all'Alleanza delle organizzazioni dei consumatori.

L'Alleanza è stata fondata il 30 giugno 2010 e da allora l'ACSI, la Fédération romande des consommateurs (FRC) e la Stiftung für Konsumentenschutz (SKS) coordinano le loro attività e i loro obiettivi. L'Alleanza ha decisamente rafforzato l'impegno in favore dei consumatori, così come la presenza e la considerazione delle tre associazioni sulla scena politica federale e ha posto l'ACSI su un piano paritario e di intensa collaborazione con i colleghi svizzero tedeschi e romandi. Lo scorso anno l'ACSI e l'Alleanza si sono occupate di obsolescenza programmata e caffè riparazione (il tema del nostro evento di oggi), di lotta alla sovramedicalizzazione, di derrate alimentari, di telecomunicazioni, di lotta all'isola dei prezzi alti, di clausole abusive dei contratti,... Problematiche complesse che non possono essere considerate chiuse e risolte e di cui continueremo dunque a occuparci anche in futuro.

Considerato il nostro impegno a mettere in primo piano della politica federale i temi che toccano i consumatori (ricordo che è a Berna che vengono prese le principali decisioni che ci concernono) il 2015, anno di elezioni federali, non poteva passare inosservato. Prima delle elezioni di ottobre abbiamo reso pubblica la valutazione dei consiglieri nazionali uscenti per dare agli elettori elementi di scelta che permettessero di premiare i deputati che ci difendono veramente o punire chi non lo fa. Per la legislatura in corso abbiamo presentato una nuova Charta che rappresenta in sostanza il nostro programma 2015-2019. Chiediamo tra l'altro una lista delle clausole abusive nei contratti di consumo come esiste già nell'Unione europea, più trasparenza e facilità di confronto delle spesa bancarie, un sistema di etichettatura nutrizionale più comprensibile, un elevato livello di sicurezza delle derrate alimentari, strumenti per lottare efficacemente contro il marketing telefonico e l'introduzione nel diritto svizzero di **azioni collettive**.

Recentemente anche il Consiglio federale ha finalmente riconosciuto che al nostro ordinamento manca questo strumento constatando che il sistema attuale di protezione per il risarcimento di danni che hanno coinvolto gruppi di consumatori è lacunoso e lo scorso 15 marzo, giornata mondiale del consumatore, pure il vicepresidente della Commissione federale del consumo Pascal Pichonnaz ha sollecitato l'esigenza di una difesa collettiva dei consumatori.

Le azioni individuali hanno costi di procedura troppo elevati per chi le intraprende e di fatto oggi è praticamente impossibile rappresentare in giustizia gruppi di persone che hanno subito danni. Possiamo quindi parlare di "denegata giustizia" per motivi finanziari.

Negli ultimi mesi ben tre importanti vertenze hanno messo in evidenza la necessità per i consumatori svizzeri di poter disporre di procedure collettive: lo scandalo Volkswagen, l'IVA indebitamente fatturata dalla Billag e l'ingiusta procedura di restituzione dei premi di cassa malati pagati in eccesso da molti assicurati, fra cui numerosi ticinesi.

Senza questo strumento la difesa dei consumatori è difficile, costosa e rischia di essere inefficace.

L'Alleanza chiede l'introduzione nel Codice di procedura civile del diritto di procedere con azioni collettive con costi fissati tenendo conto delle caratteristiche specifiche delle azioni in caso di danni collettivi e con l'estensione del campo d'azione delle organizzazioni per richieste di risarcimenti e interessi.

Quale dimostrazione della necessità di azioni collettive voglio citare i successi ottenuti nella lotta alle condizioni abusive dei contratti. La Legge federale contro la concorrenza sleale prevede in effetti il diritto per le organizzazioni dei consumatori di agire in giustizia. La tattica adottata finora è quella di richiedere alle imprese sostanziali miglioramenti, pena la denuncia alle autorità giudiziarie degli squilibri più macroscopici che colpiscono i consumatori. Agendo così nel 2014 l'Alleanza ha registrato un grosso successo con la modifica delle condizioni contrattuali più problematiche ottenuta dai tre principali operatori di telefonia mobile, in particolare per quanto riguarda il rinnovo automatico dei contratti. Nel 2015 l'Alleanza ha chiesto e ottenuto migliori condizioni contrattuali per i centri fitness. Quest'anno sarà la volta della lotta alla fatturazione delle fatture cartacee e per un prolungamento della durata dei buoni regalo. Vedremo se la sola minaccia di intentare una causa giudiziaria porterà i vari imprenditori a soddisfare le nostre richieste!

Concludo citando un ultimo tema sul quale ci impegneremo come Alleanza: la lotta alle **condizioni capestro nei modelli alternativi dell'assicurazione malattia obbligatoria**

Per pagare premi meno elevati il 60% degli assicurati scelgono modelli alternativi per la loro assicurazione malattia di base. Le condizioni generali dei contratti del centinaio di modelli denominati «medico di famiglia», «telemedicina» oppure «rete di cure» sono una vera e propria giungla, contengono norme capestro in cui l'assicurato spesso si perde. Molti assicurati non sono consci di tutto ciò che comporta la scelta di un modello definito alternativo, dalle condizioni che devono rispettare a eventuali sanzioni. Le condizioni generali di un prodotto assicurativo variano moltissimo da un assicuratore all'altro, rendendo molto complicato fare dei paragoni. Inoltre, se per errore l'assicurato consulta un medico che non figura nella lista della sua cassa malati, non telefona a un call center prima di recarsi da un dottore oppure non acquista i medicinali nella farmacia giusta, incorre spesso in sanzioni molto pesanti. Queste possono arrivare fino al rifiuto da parte dell'assicuratore di assumersi il costo completo del caso, pur se la copertura di questi costi è contemplata dall'assicurazione obbligatoria di base.

L'ACSI e l'Alleanza sono in linea di principio favorevoli allo sviluppo e alla promozione di modelli alternativi, essendo convinti che possono contribuire a un utilizzo maggiormente ragionato delle prestazioni mediche e sanitarie. Ciò non toglie che per l'Alleanza i prodotti attualmente a disposizione dei consumatori sono troppo spesso infarciti di condizioni capestro. Perciò, si impegnerà affinché vengano stabilite regole più chiare soprattutto riguardo alle sanzioni, in modo che la vita degli assicurati venga davvero facilitata e che non debbano confrontarsi con pesanti costi supplementari.