

1. [Skip to navigation](#)
2. [Skip to content](#)
3. [Skip to sidebar](#)

Help Consumatori

[RSS](#)

5

- [Acquisti](#)
 - [Consumi](#)
 - [Contraffazione](#)
 - [Prezzi e tariffe](#)
- [Alimentazione](#)
 - [Bio](#)
 - [Contraffazione](#)
 - [Sicurezza alimentare](#)
- [Ambiente](#)
 - [Ecologia](#)
 - [Inquinamento](#)
- [Casa](#)
 - [Acqua](#)
 - [Bollette](#)
 - [Mutui](#)
- [Diritti](#)
 - [Disabilità](#)
 - [Famiglia](#)
 - [Immigrazione](#)
 - [Minori](#)
 - [Privacy](#)
 - [Scuola](#)
 - [Volontariato](#)
- [New media](#)
 - [Informazione](#)
 - [Internet](#)
 - [Telefonia](#)
 - [Tlc](#)
- [Salute](#)
 - [Farmaci](#)
 - [Sanità](#)
- [Servizi](#)
 - [Burocrazia](#)
 - [Egov](#)
 - [Elettricità e gas](#)
 - [Energia](#)
 - [Fisco](#)
 - [Giustizia](#)
- [Soldi](#)
 - [Assicurazioni](#)
 - [Banche](#)
 - [Banche e poste](#)
 - [Credito al consumo](#)
 - [Liberalizzazioni](#)
 - [Poste](#)
 - [Risparmio](#)
- [Viaggi](#)
 - [Sicurezza stradale](#)
 - [Trasporti](#)
 - [Truffe](#)
 - [Turismo](#)

- [HOME](#)
- [CHI SIAMO](#)
- [LINK](#)
- [CONTATTI](#)

TopNews. Consumers' Forum: conciliazione paritetica, questa sconosciuta

La conciliazione paritetica, questa sconosciuta. Il 60% degli italiani non ne ha mai sentito parlare. Alle prese con bollette di telefonia, luce e gas, disservizi con banche o treni, i consumatori gestiscono il contenzioso soprattutto col fai da te e contattano direttamente l'azienda o i fornitori. In pochissimi si attivano con un'associazione di consumatori. È il quadro restituito dalla ricerca Ipsos "L'evoluzione delle conciliazioni paritetiche tra consumatori e aziende. Consumers Survey" presentata oggi all'[evento organizzato da Consumers' Forum sulle conciliazioni](#).

Il consumatore non si sente completamente protetto nei suoi diritti, evidenzia l'indagine, che si basa su 752 interviste condotte dal 24 al 29 aprile e indaga i consumatori italiani alle prese coi loro diritti e la **conoscenza della conciliazione paritetica** quale strumento di risoluzione stragiudiziale delle controversie di consumo, che permette di risolvere il contenzioso con un'azienda di tlc, di trasporti o poste in modo rapido ed economico. **Sei intervistati su dieci non ne hanno mai sentito parlare. Il 32% ne ha sentito parlare ma non saprebbe spiegare di cosa si tratta, mentre solo il 6% la conosce bene e il 2% la conosce e se ne è avvalso.**



averle sentito nominare, sono la Banca d'Italia e l'Antitrust, seguite (più o meno metà del campione) da Consob e Agcom e poi dal Garante Privacy. Molto meno chiaro, invece, il quadro delle loro competenze in materia di assistenza al consumatore.

C'è una elevata propensione degli utenti internauti a usare lo strumento digitale per risolvere una controversia: **se avesse a disposizione solo un sistema online per risolvere una controversia con un'azienda, il 43% lo farebbe senza esitare**, il 34% avrebbe bisogno di orientarsi ma proverebbe a farlo, il 16% chiederebbe assistenza a qualcuno, solo il 3% rinunciarebbe. **Però solo due internauti su dieci si sentono davvero esperti.**

Oltre a questa dimensione, l'indagine Ipsos evidenzia che **il consumatore non si sente completamente protetto nei suoi diritti. Tende a pensare che comunque la legge sia dalla parte delle aziende. E nel contenzioso sceglie soprattutto la via del fai da te.**

Interrogato su come percepisce la sua condizione nei confronti delle imprese da cui acquista beni o servizi, complessivamente il 49% del campione indagato da Ipsos si sente molto/abbastanza protetto dalla legge e dalla normativa, a fronte di un 39% che si sente poco o per nulla protetto. Un'opinione fondata soprattutto sull'idea che leggi e normative proteggano più le aziende che i consumatori: **per il 33% "il potere delle imprese è comunque maggiore di quello dei cittadini"; il 37% è convinto che leggi e normative attuali non siano davvero dalla parte del consumatore**; il 19% non si sente in grado di far valere i propri diritti da solo, e non sa a chi affidarsi; l'11% non sente di avere sufficienti informazioni sui propri diritti di consumatore.



Il quadro dei diritti è comunque più noto di quanto si potrebbe attendere, prosegue l'indagine: il 68% sa che i consumatori sono tutelati dal Codice del Consumo, il 61% sa che aziende e autorità sono tenute a informare i consumatori sui loro diritti, il 64% considera che le associazioni dei consumatori siano lo strumento migliore per la risoluzione delle controversie (a fronte di un 36% che pensa che serva un legale scelto dal consumatore).

Fornitori di telefonia fissa, mobile e corrieri sono i principali interlocutori in fatto di esperienze negative, di cui hanno fatto esperienza almeno **nove italiani su dieci**. Nella maggior parte dei casi il contenzioso trova una soluzione. Ma non è così per un evento su quattro nella

telefonia fissa e mobile, con i fornitori di energia, con le banche e ancor più con le aziende di trasporti (32%).

Nella gestione del contenzioso, poi, **il fai da te è la norma, mentre le associazioni dei consumatori sono attivate solo marginalmente**: è insomma il consumatore a contattare direttamente l'azienda o il fornitore, soprattutto nella telefonia, nell'energia, con le banche, mentre con l'azienda di trasporti nel 25% dei casi semplicemente si lascia perdere. Alle associazioni di consumatori ci si rivolge con una frequenza compresa fra il 4 e l'8% dei contenziosi. Non sembra però un problema di affidabilità delle associazioni di consumatori, dice l'indagine. Solo l'8% dice che non si fida, mentre **il 43% non ha pensato a rivolgersi a un'associazione nella gestione di un contenzioso e il 25% dice che ne ha sentito parlare ma non ne conosce bene nessuna.**



"Un diritto che non si conosce, non esiste!", ha detto Sergio Veroli, presidente di Consumers' Forum, a margine del convegno "L'evoluzione delle conciliazioni paritetiche tra consumatori e aziende". Sostiene Veroli: "Molti ancora ignorano cosa sia una conciliazione paritetica. In poche parole: quando un consumatore ha un problema riguardante una bolletta energetica, telefonica, un estratto conto, un pacco non recapitato, un treno che non è partito etc., ha diritto a chiedere giustizia gratuitamente e in tempi rapidi attraverso la conciliazione paritetica. Come? Il consumatore può rivolgersi a un'associazione dei consumatori

che lo assiste e lo rappresenta nei confronti dell'azienda responsabile del disagio. **L'associazione si confronta con l'azienda, raggiunge un accordo e lo sottopone per l'assenso al consumatore, che può così partecipare consapevolmente alla soluzione dei suoi problemi.** In questo modo il consumatore non è solo davanti all'azienda e può far valere i suoi diritti. Le aziende a loro volta sono interessate a risolvere il problema in maniera rapida e a mantenere il rapporto con il proprio cliente." Il convegno è stato occasione per Consumers' Forum per lanciare [una campagna di promozione della conciliazione paritetica](#).

Notizia pubblicata il 16/05/2019 ore 19.27



Articoli Correlati

[Conciliazione paritetica, Consumers' Forum: esperienza di successo che continua FORUM PA. La conciliazione paritetica: vantaggi, limiti e consultazione europea](#)

19/05/2019 - 16:19 - Redattore: BS

2 Commenti a “TopNews. Consumers’ Forum: conciliazione paritetica, questa sconosciuta”

1. *ermenegildo di carne* ha detto:

[19/05/2019 @ 07:03](#)

Chiara è stata molto.....chiara e sono d'accordo con la sua critica-osservazione non mi dispiacerebbe sapere cosa ha risposto Help consumatori

2. *CHIARA* ha detto:

[17/05/2019 @ 12:46](#)

Buongiorno,

L'articolo è molto interessante, ma manca l'informazione che le associazioni dei consumatori chiedono l'affiliazione per tutelare il consumatore! Quindi, se è vero che la conciliazione poi è gratuita, non è altrettanto vero che il consumatore non dovrà pagare per la sua tutela! E nessuno garantisce mai una vera e propria tutela, perchè le associazioni hanno molte cause in corso e non sono sempre disponibili! In pratica in Italia l'imperativo categorico è PAGARE

Leave a reply

[Default Comments \(2\)](#) [Facebook Comments](#)

lascia un commento

Nome (obbligatorio)

Mail (non sarà pubblicata) (obbligatorio)

Website

Invia commento

Newsletter

Newsletter

email address

Iscriviti

Link social

Seguici anche su...





Tag cloud



Acquisti

- [Consumi](#)
- [Contraffazione](#)
- [Prezzi e tariffe](#)

Alimentazione

- [Bio & nuove tendenze](#)
- [Contraffazione](#)
- [Sicurezza alimentare](#)

Ambiente

- [Ecologia](#)
- [Inquinamento](#)

Casa

- [Acqua](#)
- [Bollette](#)
- [Mutui](#)

Diritti

- [Disabilità](#)
- [Famiglia](#)
- [Immigrazione](#)
- [Minori](#)
- [Privacy](#)
- [Scuola](#)

Salute

- [Farmaci](#)
- [Sanità](#)

Servizi

- [Burocrazia](#)
- [Egov](#)
- [Elettricità e gas](#)
- [Fisco](#)
- [Giustizia](#)

Soldi

- [Assicurazioni](#)
- [Banche e poste](#)
- [Credito al consumo](#)
- [Liberalizzazioni](#)
- [Risparmio](#)

Viaggi

- [Trasporti](#)
- [Truffe](#)
- [Turismo](#)

2011 © Consumedia s.c. a r.l. - Roma - P.IVA 08759041000 - redazione@helpconsumatori.it
Powered by [WordPress](#) | theme by Algores | Hosting by [Web Hosting Algores](#)