

Relazione attività annuale: il Centro Europeo Consumatori pubblica i dati dell'anno 2019



Nuove conferme per il **Centro Europeo Consumatori Italia**: i dati relativi all'attività dell'anno 2019 testimoniano, ancora una volta, l'importanza del lavoro profuso dal punto di contatto italiano della rete dei Centri Europei dei Consumatori ECC-Net. La rete, istituita dalla Commissione Europea e cofinanziata dagli Stati Membri, fornisce assistenza e consulenza gratuita ai consumatori in caso di controversie transfrontaliere, ovvero liti insorte tra consumatori e operatori commerciali stabiliti in due diversi stati della UE oltre che nel Regno Unito, Norvegia e Islanda.

*"I dati relativi all'attività svolta dal nostro Centro nel 2019", commenta **Maria Pisanò, direttore del Centro Europeo Consumatori Italia**, "testimoniano la fiducia che i consumatori ripongono nella professionalità dei nostri consulenti. Abbiamo fornito consulenza a quasi 4000 richieste e assistito i consumatori nella gestione di **oltre 2200 reclami** riuscendo a recuperare oltre 250 000 euro".* I settori che hanno maggiormente interessato gli interventi del Centro sono stati il turismo, il settore dei trasporti, nel quale una buona parte delle richieste ricevute ha riguardato il trasporto aereo e l'autonoleggio.

*"Il Centro non si occupa solo di rispondere ai quesiti dei consumatori", prosegue **Monika Nardo, coordinatrice dell'ufficio di Bolzano**: "ci impegniamo quotidianamente in un'intensa attività di informazione e divulgazione dei principali temi di interesse relativi alla nostra attività: abbiamo organizzato ben 15 incontri con professionisti e stakeholders, abbiamo collaborato attivamente con le autorità di enforcement, siamo stati protagonisti di circa 100 interviste radiofoniche e televisive e, come ogni anno, abbiamo tenuto conferenze e seminari*

nelle scuole per diffondere consapevolezza nei giovani consumatori di **domani**".

A questi risultati si aggiungono i riscontri positivi provenienti dal web, dato il crescente interesse registrato sia per le attività social (il Centro dispone di account Facebook, Twitter e Instagram) che per il materiale digitale prodotto (circa 650 000 download dai siti web www.ecc-netitalia.it e www.euroconsumatori.org). Decisamente positiva anche la percentuale di soddisfazione dei consumatori, pari all'87,4% come si evince dai risultati del questionario ufficialmente predisposto dalla Commissione Europea.

Conclude **Pisanò**: *"I risultati ottenuti costituiscono un ulteriore stimolo per il nuovo anno, nel quale ricorre il quindicesimo anniversario della rete. Queste settimane si stanno rivelando molto impegnative: l'emergenza Coronavirus ha comportato un aumento notevole delle richieste di assistenza, dato che il turismo costituisce uno dei principali ambiti di intervento dell'intera rete e stiamo cercando di fare il possibile per aiutare tutti i consumatori che si trovano in difficoltà perché impossibilitati a viaggiare e spesso, anche a comprendere i loro diritti. Ci auguriamo che presto si possa tornare alla normalità; nel frattempo il Centro continuerà a lavorare per i consumatori e con i consumatori".*