



UNC
CONSUMATORI.IT

RECLAMI DI CONSUMO: boom per banche, auto e... cofanetti regalo

15 marzo 2016

Come ogni anno, in occasione della Giornata europea del consumatore del 15 marzo, l'Unc pubblica la classifica dei disservizi più diffusi.

Roma, 15 marzo 2016 - "Alcune conferme, come i primi posti per il terzo anno consecutivo di telefonia ed energia, ma anche molte novità da ricondurre ai casi eclatanti che hanno caratterizzato il 2015 per i consumatori, come la crisi delle banche popolari e il dieselgate". E' quanto dichiara Massimiliano Dona, Segretario generale dell'Unione Nazionale Consumatori svelando la classifica dei reclami che ogni anno l'associazione divulga in occasione della Giornata europea del consumatore del 15 marzo.

Degli oltre **23 mila reclami** giunti allo **sportello nazionale dell'associazione**, il **28%** riguarda disservizi con la **telefonia**; seguono i reclami relativi al **settore energetico** (il **19%** del totale), mentre al terzo posto troviamo subito la prima novità di quest'anno con il boom di segnalazioni sulle **banche**, in crescita del **116%** rispetto al 2014! A causa soprattutto della crisi delle banche popolari, le segnalazioni riguardanti il settore bancario nel 2015 sono state il **13%** del totale.

L'altra sorpresa del 2015 la troviamo al quarto posto con il **10%** dei reclami del settore **turismo e viaggi**, in crescita dell'**11%** rispetto allo scorso anno. "Nonostante perduri il calo delle partenze -spiega il Segretario generale- l'aumento delle segnalazioni è legato ai casi riguardanti i cofanetti regalo RegalONE e Movebox: numerosi consumatori, infatti, ci hanno contattato perché non hanno potuto usufruire del *voucher* a causa del fallimento della società Move Groups fornitrice dei cofanetti. A queste naturalmente si aggiungono le segnalazioni più tradizionali relative a pacchetti turistici, sistemazioni alberghiere insoddisfacenti, truffe e problemi di trasporto (overbooking, smarrimento bagagli, etc.)".

Non sorprende, infine, il boom dei reclami relativi al settore **automotive** che si assesta al settimo posto con una crescita del **193%**; "a trainare queste segnalazioni -spiega Dona- è stato sicuramente il dieselgate per cui migliaia di consumatori hanno scritto ai nostri sportelli chiedendo cosa fare. La ripresa del settore ha fatto il resto, portando all'aumento delle richieste d'aiuto (soprattutto nella vendita dell'usato)".

Guarda la classifica completa dei reclami di consumo con l'infografica Top 10_Reclami 2015

Se hai un problema da risolvere e vuoi ricevere assistenza personalizzata dai nostri esperti contattaci attraverso il [nostro sportello](#)

TOP10 RECLAMI 2015

Ecco la classifica dei reclami raccolti nel corso del 2015 dallo sportello nazionale (www.consumatori.it) dell'Unione Nazionale Consumatori.



1 TELEFONIA 28%
 Per il terzo anno consecutivo la telefonia è la regina dei reclami con una crescita sullo scorso anno del **+12%**

TIPOLOGIA DI RECLAMI

31% Servizi non richiesti	24% Problemi di connessione
20% Doppia fatturazione	15% Variazioni contrattuali
	10% Altro

2 ENERGIA 19%
 Al 2° posto per quantità di reclami ricevuti (stabili rispetto al 2014); il settore energia si colloca invece al 1° per valore complessivo del contenzioso.

TIPOLOGIA DI RECLAMI

50% Bollette gonfiate	22% Cambio fornitore
18% Problemi tecnici	10% Problemi con le tariffe

3 BANCHE 13%
 Seguono al 3° posto le segnalazioni riguardanti crisi bancari, è stato un anno nero in particolar modo a causa della crisi delle Banche Popolari: **+116%** sul 2014

4 Turismo e viaggi 10% ↑ 11%
 Aumento dovuto anche al fallimento della società Move Group che commercializzava i cofanetti regalo Regalone e Movebox.

5 Garanzie post-vendita 8% ↓ 50%
 Scendono i reclami riguardanti prodotti difettosi e assistenza perché da quest'anno conteggiamo a parte i casi "auto".

6 Ecommerce 7% ↓ 50%
 Lo shopping online segna un drastico calo di reclami, merito di una crescente cultura digitale.

7 Automotive 6% ↑ 193%
 L'aumento è dovuto al dieselgate: migliaia di consumatori vogliono sapere cosa fare in caso di centraline truccate e se ci sono rischi per la sicurezza.

8 Servizi postali 3% ↑ 50%
 Crescono le segnalazioni riguardanti il ritardo nella consegna della corrispondenza, lo smarrimento dei pacchi, ecc.

9 Trasporti 1%
 Un dato così basso non inganni: questo genere di reclami è gestito dalle nostre sedi locali e non dal nazionale.

10 Altro
 Assicurazioni, Tv, multe, fisco.

Per segnalare un caso e richiedere assistenza personalizzata: www.consumatori.it/risolvi-il-tuo-problema/

