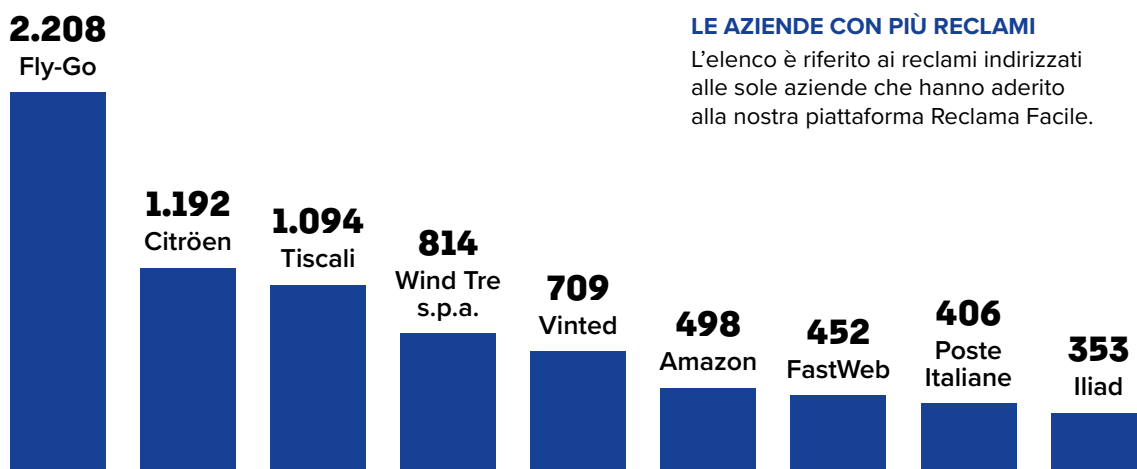


PROBLEMI CON PRODOTTI E SERVIZI

Reclama Facile: 30mila segnalazioni

Nel 2024 abbiamo raccolto e inviato i vostri reclami nei confronti delle aziende all'Antitrust, che ha avviato indagini e provvedimenti. Le aziende più segnalate sulla nostra piattaforma finanziata dall'Ue nell'ambito del progetto Cicle X.



This project was funded by the European Union



ALTROCONSUMO



La fuerza de tus decisiones

testachats
testaankoop

Il progetto durerà dal 2023 al 2026 ed è in parte finanziato dall'Unione Europea (GA 1011022299). I punti di vista e le opinioni espresse, sono tuttavia solo quelle degli autori e non riflettono necessariamente quelle dell'Unione Europea o di EISMEA. Né l'Unione Europea né l'ente concedente possono essere ritenuti responsabili per essi.

► Tra gennaio 2024 e gennaio 2025, tramite Reclama Facile, abbiamo ricevuto ben 29.587 segnalazioni per problemi con servizi e prodotti: la piattaforma consente ai cittadini di mandare i loro reclami all'azienda e di renderli anche pubblici, spingendole così a dare risposte e a risolvere; ci permette inoltre di raccogliere le segnalazioni dei consumatori e inviarle alle autorità competenti, favorendone l'intervento. Nel corso dell'anno, infatti, diverse indagini dell'Antitrust per pratiche commerciali scorrette sono scaturite proprio da questi reclami. Si tratta di risultati raggiunti grazie al finanziamento dell'Ue nell'ambito del progetto Cicle-X (Cooperation

Improving Consumers Law Enforcement), che ha l'obiettivo di migliorare la sorveglianza del mercato rafforzando la cooperazione tra organizzazioni di consumatori e istituzioni. Nel grafico in alto potete vedere quali sono le società con più segnalazioni (elenco riferito ai reclami relativi alle aziende che hanno aderito, con spirito collaborativo, alla piattaforma Reclama facile e quindi non esaustivo rispetto ai reclami che riceviamo attraverso altri canali e che riguardano anche molti altri operatori del mercato). In prima posizione per numero di reclami, c'è Fly Go, agenzia di viaggi online con gravi ritardi nella consegna dei biglietti: pratica che

abbiamo segnalato all'Antitrust. Subito a seguire c'è Citroën, per il problema dell'airbag a rischio esplosione e difficile da far sostituire: in questo caso abbiamo avviato una class action (a cui gli automobilisti coinvolti possono ancora partecipare). Terza è Tiscali, per il blocco delle mail e la mancanza di assistenza per riattivarle; in questo caso, dopo la nostra segnalazione, l'azienda è intervenuta, prendendo impegni precisi per sanare la situazione prima ancora che l'Autorità potesse sanzionarla. Continua a utilizzare Reclama Facile, per risolvere il tuo problema e aiutare noi e le autorità a sostenerti. altroconsumo.it/reclamare