

N. 04

Gennaio 2022



Pronto consumatore

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano

GARANZIA LEGALE Entrano in vigore le nuove regole

A tutti gli acquisti di beni di consumo effettuati dal 1° gennaio 2022 in poi, si applicano le **nuove regole relative alla garanzia legale** introdotte con l'attuazione delle Direttive UE 2019/770 e 771. Per la prima volta vengono disciplinate esplicitamente nel Codice del Consumo **anche** le forniture di **contenuti e servizi digitali**: non solo quelli per il quale si è pagato un prezzo, ma anche quelli forniti gratuitamente "pagando" con i propri dati. Resta invariata la durata della garanzia legale (due anni), ma non è più previsto che il consumatore denunci il vizio entro due mesi dalla scoperta; si estende ad un anno dalla consegna del bene (finora il termine era di 6 mesi) la presunzione di esistenza dei difetti al momento della consegna. Le nuove regole sono contenute negli articoli 128 - 135 *vicies ter* del Codice del Consumo: <https://www.gazzettaufficiale.it/dettaglio/codici/consumo>.

ROAMING Nell'UE continuerà il "roam like at home"



Buone notizie per chi viaggia nell'UE: si potrà continuare ad **utilizzare il proprio telefono mobile** per effettuare chiamate, inviare SMS e utilizzare internet **senza costi aggiuntivi** e con la stessa qualità che sperimentano a casa almeno fino al 2032. Hanno trovato un accordo politico in questo senso il Consiglio, la Commissione ed il Parlamento Europeo. Per saperne di più sul roaming nell'UE consulta il nostro sito web: <https://bit.ly/3mdthYR>

E-COMMERCE Come smascherare le offerte fraudolente acquistando auto online



Recentemente il CEC ha registrato un aumento di richieste di informazione relative a offerte di auto usate su internet che si rivelano essere fraudolente. Purtroppo in questi casi spesso si chiede consiglio quando è già tardi e il danno economico lo si è già subito. I siti web fraudolenti clonano l'identità di veri concessionari d'auto esistenti: i dati di contatto indicati corrispondono a quelli che la vera azienda ha depositato alla Camera di Commercio. Per i consumatori risulta così difficile **smascherare le offerte fraudolente**. Il CEC vi spiega come fare: <https://bit.ly/3GCeS05>.



CASO DEL MESE

Nel mese di gennaio 2020 una consumatrice italiana aveva prenotato diversi voli a lungo raggio **tramite una piattaforma** online inglese pagando oltre 1.500 euro. In primavera 2020 i **voli** sono stati **cancellati** a causa del Covid-19 e la piattaforma online ha confermato alla consumatrice che la richiesta di rimborso era stata trasmessa alla compagnia aerea. La piattaforma ha dunque chiesto alla consumatrice di avere pazienza, affermando che erano in attesa di ricevere il rimborso da parte del vettore. In autunno 2021 la consumatrice ha pertanto contattato direttamente la compagnia aerea. Quest'ultima ha riferito che la richiesta di rimborso era stata trasmessa dalla piattaforma online solamente nel mese di luglio 2021 e poiché era stata presentata in modo errato, il vettore non poteva elaborarla. La consumatrice ha quindi contattato il CEC Italia. Il nostro Centro ha gestito il reclamo in collaborazione con il CEC del Regno Unito e in seguito all'intervento dei colleghi la consumatrice ha ricevuto il rimborso integrale dei biglietti.



Per questioni di consumo transfrontaliero:
Centro Europeo Consumatori Italia
ufficio di Bolzano - Via Brennero 3
Tel. +39 0471 980939, Fax +39 0471 980239,
info@euroconsumatori.org,
www.euroconsumatori.org

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti, via Dodiciville 2, 39100 Bolzano, Tel. 0471 975597, Fax 0471 979914. Riproduzione salvo citazione della fonte. Iscr. Tribunale Bolzano al n. 7/95 del 27.02.1995; Direttore responsabile W. Andreas. Duplicato in proprio.