

N. 04
Gennaio 2023



Pronto consumatore

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano

E-COMMERCE

Come riconoscere i "Dark Pattern"



I "Dark Pattern" sono elementi dell'interfaccia di siti di e-commerce creati per **indurre** gli utenti a compiere determinate azioni, come il **fornire dati personali** ovvero acquistare **determinati prodotti**. Tra questi, gli esempi più ricorrenti si possono individuare nei casi in cui vi siano dei prodotti che vengono aggiunti rapidamente alla fine del processo dell'ordine, la presenza di banner evidenziati appositamente per invogliarci a cliccarvi sopra, messaggi di "rimprovero" per aver rifiutato uno sconto, abbonamenti che si attivano con un click, ma che sono quasi impossibili da disdire. Tali strategie di marketing applicate al design dei siti, per il momento, non sono ancora oggetto di una specifica regolamentazione, ma sono tra le pratiche commerciali che verranno disciplinate, anche a livello europeo, nel prossimo futuro. Non sempre sono tali da integrare una pratica commerciale scorretta ma, in ogni caso, **è importante conoscerle e riconoscerle**, per diventare consumatori consapevoli e tutelare i nostri acquisti online. Per maggiori informazioni: <https://bit.ly/3WukKjW>.

OCCHIO ALLA TRUFFA

Le frodi in internet sono sempre più frequenti

Sono sempre di più le persone che rimangono vittime di **frodi** su Internet e si rivolgono al Centro Europeo Consumatori (CEC). Spesso non è possibile aiutarli ed è pertanto particolarmente importante imparare a **di-**

stinguere a priori i fornitori affidabili dai truffatori. Questi ultimi, ad esempio, operano creando dei **"fake shop"**, ovvero fanno credere di vendere prodotti di marca per lo più fortemente scontati. Alla fine, però, la merce o non viene consegnata affatto o il consumatore riceve un prodotto falso o addirittura completamente diverso da quello ordinato. I consumatori che perdono irrimediabilmente più soldi sono quelli che investono i loro risparmi nel **fraudolento trading online**. Si tratta di offerte di investimento da parte di presunte società che spesso non solo non hanno le licenze necessarie, ma hanno come unico scopo quello di appropriarsi dei risparmi della vittima. Per essere sempre aggiornati, Il CEC ne ha anche parlato con la Polizia Postale, nell'ambito del consueto incontro annuale. Leggete sul nostro sito web quali altre trappole online ci sono e come riconoscerle: <https://bit.ly/3G752Gm>.

VIAGGIARE

La Croazia entra nell'euro



Dal 1° gennaio anche in **Croazia** si paga finalmente con **l'euro** e la vecchia valuta kuna va in pensione. Il tasso di conversione tra l'euro e la kuna croata è stato fissato a 7,53450 kuna per 1 euro. Chi avesse ancora qualche banconota della vecchia moneta in tasca, potrà **cambiarla** durante la prossima vacanza in Croazia presso gli uffici postali e le banche commerciali fino al 31 dicembre 2023. Il cambio è gratuito **fino** a un ammontare massimo di 100 kune in banconote e di 100 kune in monete per operazione. Anche le banche centrali nazionali degli altri Paesi dell'area dell'euro cambieranno le banconote a titolo gratuito, ma solo fino al 28 febbraio 2023. Per maggiori informazioni: <https://bit.ly/3WB9hPE>.



CASO DEL MESE

Una consumatrice inglese voleva realizzare il sogno di possedere una propria Fiat 500 d'epoca e l'ha ordinata presso un'azienda italiana pagandola 6.500 euro. La **consegna** del veicolo è stata **ritardata** a tal punto che la consumatrice si è sentita costretta a chiedere il rimborso del prezzo di acquisto. Ha accettato un rimborso a rate. Purtroppo, però, non è stato effettuato alcun pagamento.

Dopo aver tentato senza successo di reclamare il prezzo d'acquisto, la donna ha contattato il Centro Consumatori Internazionale UK, collegato alla rete dei Centri europei dei consumatori. Il Centro britannico ha chiesto a sua volta al Centro Europeo Consumatori Italia di intervenire presso il venditore. Il CEC è riuscito a concordare amichevolmente con il venditore dei nuovi termini di pagamento accettabili per entrambe le parti. Anche se il sogno della consumatrice di possedere una Fiat 500 vecchio stile non si è avverato, è almeno riuscita a recuperare tutti i soldi spesi.



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.