

N. 04

Gennaio 2025



Pronto consumatore

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano

OCCHIO ALLA TRUFFA!

Truffatori si spacciano per rappresentanti della Rete dei Centri Europei Consumatori



Il Centro Europeo Consumatori Italia allerta i consumatori in merito a una **truffa**: alcuni malfattori, spacciandosi per rappresentanti della **Rete dei Centri Europei Consumatori** (ECC-Net), contattano le vittime con la falsa promessa di **recuperare soldi persi**. I destinatari del raggio sono infatti consumatori che già in passato sono stati purtroppo coinvolti in truffe finanziarie. Nel corso della comunicazione, questi sedicenti rappresentanti della nostra Rete informano le vittime che il denaro perso in occasione delle truffe in cui sono incorsi, sarebbe stato rintracciato. In particolare, sostengono che i fondi sarebbero trattenuti in un conto presso una banca svizzera a Londra, pronti per essere trasferiti sul conto della vittima. Niente di tutto ciò è vero! Leggete sul sito web del Centro Europeo Consumatori (CEC) come funziona la truffa e come riconoscerla: https://www.euroconsumatori.org/it/news_it/895

E-COMMERCE Fake-Shops, dropshipping & co. A cosa far attenzione?

Negli ultimi anni i **fake shop**, ovvero siti web ingannevoli che fingono di essere veri negozi, sono diventati una trappola comune. Questi siti attirano i consumatori con offerte irresistibili, ma spesso si rivelano una frode: il prodotto acquistato non arriverà mai, sarà diverso da quello pubblicizzato o, peggio,

potrebbe trattarsi di un articolo contraffatto. Il **dropshipping** invece è una pratica di vendita online in cui il venditore non possiede fisicamente i prodotti, ma li ordina da fornitori terzi (spesso extra-UE) solo dopo aver ricevuto l'ordine del cliente. Questo metodo può comportare ritardi significativi e difficoltà nell'esercitare i tuoi diritti di consumatore. Per saperne di più: https://www.euroconsumatori.org/it/news_it/899



GEOBLOCKING La Commissione europea e la rete CPC bacchettano Apple

La Rete di cooperazione per la tutela dei consumatori (CPC) e la Commissione europea hanno individuato diverse **pratiche di geoblocking potenzialmente vietate** in correlazione con i servizi multimediali forniti da Apple. Per i servizi multimediali App Store, Apple Arcade, Musica, iTunes Store, Libri e Podcast è stato riscontrato che gli Apple Media Services hanno interfacce diverse per i vari Paesi e che nella versione app si può accedere solo all'interfaccia impostata per il Paese in cui è stato registrato l'account Apple. Quando si effettuano acquisti tramite Apple Media Services, è possibile utilizzare solo metodi di pagamento (come carte di credito/debito) emessi nel Paese in cui è stato registrato l'account Apple. Poiché l'App Store consente acquisti solo nel proprio Paese, non è possibile scaricare applicazioni offerte in altri Paesi. Tuttavia, i consumatori dovrebbero essere in grado di scaricare applicazioni offerte in altri Paesi dell'UE/SEE se sono in viaggio o soggiornano temporaneamente in quel Paese. https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_24_5727



CASO DEL MESE

Il pagamento dei **pedaggi** non sempre risulta agevole ed immediato e giunti al casello si possono avere degli spiacevoli imprevisti.

Una consumatrice italiana, in viaggio in **Francia**, ne ha avuto un esempio: una volta arrivata al casello, non è riuscita a pagare il pedaggio né con la sua carta di credito né con quella di debito. Alla consumatrice veniva solamente rilasciata una ricevuta, nella quale veniva riportata la possibilità di pagare entro 15 giorni senza maggiorazioni, con l'indicazione del sito web attraverso il quale effettuare il pagamento.

La consumatrice quindi procedeva a collegarsi per effettuare il **pagamento online, trovando un'altra brutta sorpresa**. Immettendo il codice che le era stato fornito nel sito, l'importo da pagare, invece che quello normale di 12,30 €, era lievitato a 90 €! La consumatrice ha quindi provato a risolvere la questione con il servizio clienti, ma senza successo. Paradossalmente, l'importo apparentemente dovuto era addirittura aumentato a 120,00 €, anche se non era neppure trascorso il termine di 15 giorni!

La consumatrice ha dunque chiesto aiuto al Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia, che a sua volta ha immediatamente contattato i colleghi del CEC Francia. Grazie a questo intervento alla consumatrice è stato finalmente consentito di pagare correttamente soltanto il semplice importo del pedaggio, senza alcuna maggiorazione.

Per questioni di consumo transfrontaliero:
Centro Europeo Consumatori Italia
ufficio di Bolzano - Via Dodiciville 2,
Tel. +39 0471 980939, Fax +39 0471 941467,
info@euroconsumatori.org,
www.euroconsumatori.org

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti, via Dodiciville 2, 39100 Bolzano, Tel. 0471 975597, Fax 0471 941467. Riproduzione salvo citazione della fonte. Iscr. Tribunale Bolzano al n. 7/95 del 27.02.1995; Direttore responsabile Diego Clara. Duplicato in proprio.