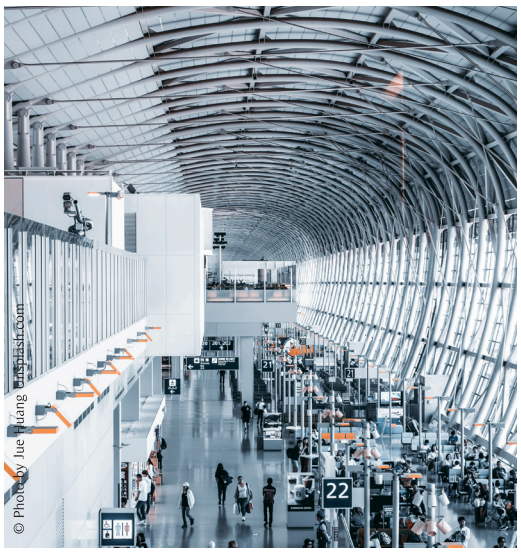
N. 11
Febbraio 2022

Pronto consumatore
Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti

EDIZIONE EUROPEA
Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano

ECC-Net

VOLI
Sentenza della CGUE rafforza i diritti dei passeggeri in caso di partenza anticipata


© Photo by Jue Wang on Unsplash.com

Il regolamento UE sui diritti dei passeggeri aerei disciplina i diritti dei passeggeri in caso di negato imbarco e di cancellazione o ritardo prolungato dei voli, ma non prevede nulla in merito alle conseguenze di una partenza anticipata. La Corte di giustizia europea (CGCE) ha recentemente stabilito, in una sentenza, che un **volo** è da considerare "**cancellato**" se la compagnia aerea **anticipa la partenza di più di un'ora**. Secondo la CGCE, l'anticipo in questo caso è considerato significativo, perché può portare a **gravi disagi per i passeggeri**. Di conseguenza, i passeggeri possono ora avere diritto ad una **compensazione forfettaria** (a seconda della distanza rispettivamente 250, 400 o 600 euro) in caso di un anticipo di più di un'ora – proprio come nel caso di una cancellazione. Potete trovare maggiori informazioni sui diritti dei passeggeri aerei qui: *https://bit.ly/32e2Yep.*

SOSTENIBILITÀ
La piattaforma che calcola l'impronta ecologica

L'UE fornisce uno strumento online per calcolare l'impronta ecologica (**Consumer Footprint Calculator**). Questo permette di calcolare l'**impatto ambientale del comportamento dei consumatori** e di valutare come i cambiamenti nello stile di vita di ognuno potrebbero influenzare la propria impronta personale. La valutazione viene effettuata per cinque aree di consumo (cibo, abitazione, mobilità, beni per la casa ed elettrodomestici) e segue un approccio che prende in considerazione l'impatto dell'intero ciclo di vita dei prodotti consumati. Utilizzando la piattaforma, potete valutare l'impatto del vostro consumo per **contribuire al raggiungimento degli obiettivi per uno sviluppo sostenibile**. La piattaforma è disponibile in inglese al seguente link*: https://eplca.jrc.ec.europa.eu/ConsumerFootprint.html.*

Photo by freepik freepik.com

PIATTAFORMA ODR
Un modo per risolvere i reclami dei consumatori

Festeggia il suo sesto compleanno la piattaforma ODR. Si tratta di un sito web interattivo istituito dalla Commissione europea per risolvere le **controversie nascenti da acquisti effettuati online, sia a livello nazionale che transfrontaliero**. Per utilizzare i servizi offerti dalla piattaforma ODR è necessario creare un proprio account, che permetterà di accedere a un dashboard personale attraverso cui monitorare lo stato del reclamo. Per avviare la procedura è sufficiente compilare un modulo. Si potrà quindi scegliere se inviare un reclamo al venditore e chiedere l'intervento di un organismo di ADR (Risoluzione Alternativa Controversie) oppure negoziare la risoluzione direttamente con il venditore. Per maggiori informazioni: *https://bit.ly/34UuzCk.*

CASO DEL MESE

Un consumatore della Repubblica Ceca aveva aderito ad una raccolta a **fascicoli**, pubblicata da una casa editrice italiana. Tale raccolta comprendeva 100 fascicoli ed era abbinata alla costruzione di un modello di una famosa vettura. La raccolta era iniziata nell'ottobre 2018 e avrebbe dovuto terminare nel febbraio 2021, la somma spesa era pari ad Euro 930,00. Ben 11 fascicoli tuttavia **non** furono **consegnati** ed il consumatore non riusciva a finire di costruire il modellino. Il consumatore contattò ripetutamente, ma senza successo, il servizio clienti per risolvere il problema ed infine si rivolse al Centro Europeo Consumatori (CEC) della Repubblica Ceca, che a sua volta inoltrò la pratica al CEC Italia. Il CEC Italia si mise in contatto più e più volte con la casa editrice. Alla fine i fascicoli mancanti sono stati consegnati al consumatore, che ha potuto completare la raccolta e finire di costruire il modello.

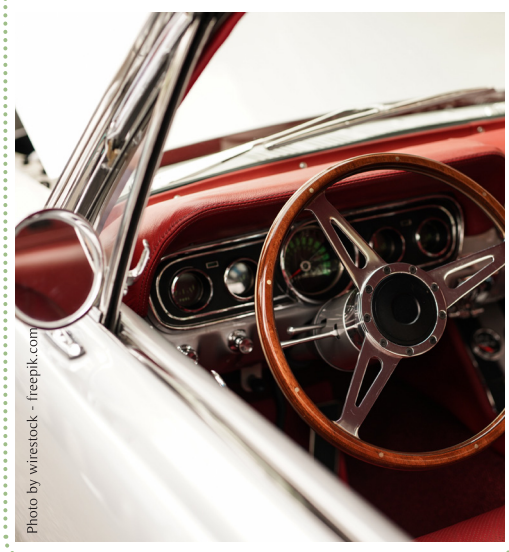


Photo by wirestock - freepik.com

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. Andreaus. Duplicato in proprio.