



EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano

I PEDAGGI NELL'UE Valanga di richieste di pagamento e multe dall'Austria

Da metà gennaio 2023, il Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia ha ricevuto numerose segnalazioni relative a **richieste di pagamento** provenienti in particolare dall'Austria per dei **pedaggi che non sarebbero stati pagati**. Molti guidatori segnalano però di aver in realtà pagato il pedaggio in contanti, ma di non riuscire più a trovare la ricevuta di pagamento o la copia della vignetta digitale per dimostrarlo, dato il notevole tempo trascorso, oppure ancora di aver appiccicato correttamente la vignetta al parabrezza del veicolo. Tali richieste, stanno aumentando in seguito al recepimento della direttiva UE 520/2019 che facilita l'accesso da parte dei concessionari autostradali ai dati relativi ai proprietari dei veicoli, allo scopo di poter esigere il pagamento di un pedaggio non pagato. Leggete sul sito del CEC a cosa bisogna far attenzione qualora utilizzate delle strade soggette al pagamento di un pedaggio all'estero: <https://bit.ly/3HTw2bU>.

INFLUENCER MARKETING Cos'è e quali sono i rischi da tenere a mente



L'**influencer marketing** è un fenomeno molto sviluppato in particolar modo sui social. Il consumatore medio decide come spendere i suoi soldi in base a vari fattori, uno di questi è la cosiddetta "**riprova sociale**": un meccanismo psicologico, funzionale a **rassicurare gli utenti riguardo le proprie decisioni di acquisto**, facendo leva sul fatto che già altre persone hanno acquistato quei determinati prodotti o servi-

zi. Per il consumatore affidarsi senza riflettere ad ogni influencer che segue, senza la consapevolezza del meccanismo psicologico sfruttato, può risultare rischioso. Accanto a influencer professionisti seri, ci si può infatti imbattere in altri poco professionali o poco attenti all'etica con la quale promuovono prodotti. Inoltre, come tutti, gli influencer possono anche sbagliare e fare promozioni per aziende poco oneste. Il mondo dell'influencer marketing è **ancora poco regolato** ed in attesa di norme più precise in materia è importante ricordarsi che nei post promossi dagli influencer vengono comunque seguite logiche di carattere promozionale. Per saperne di più: <https://bit.ly/3EgMsdn>.

ACQUISTARE BIGLIETTI ONLINE Il biglietto giusto: una campagna AGCOM



Sempre più consumatori acquistano **biglietti per eventi, manifestazioni sportive e concerti** su Internet. Non sempre, tuttavia, si rivolgono per farlo ai siti ufficiali degli organizzatori o alle agenzie di rivendita ufficiali, ma finiscono talvolta per acquistare su **siti non autorizzati** di cosiddetto "secondary ticketing", spesso a **prezzi maggiorati**. Per sensibilizzare i consumatori, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) ha lanciato un'apposita **campagna informativa** sotto l'hashtag **#ilbiglietto giusto**: <https://www.agcom.it/ilbigliettogiusto>.



CASO DEL MESE

Una consumatrice italiana aveva ordinato un paio di scarpe da un negozio web tedesco. Il pagamento è stato effettuato in **contrassegno**, ovvero in contanti direttamente al corriere. Poiché le scarpe non calzavano bene, la consumatrice ha informato per iscritto il venditore della sua volontà di esercitare il **diritto di recesso**. Ha quindi compilato l'apposito modulo con le sue coordinate bancarie ed ha consegnato il pacco al corriere per la restituzione. Sebbene il corriere sia stato in grado di confermare che il pacco era tornato correttamente al negozio, il rimborso del prezzo non arrivava. Contattata dalla consumatrice, l'azienda si rifiutava di rimborsare il denaro, sostenendo che il pacco fosse stato invece rispedito al mittente perché il corriere non era stato in grado di consegnarlo. Secondo la ricostruzione dell'azienda, non vi sarebbe stato neppure il pagamento e, quindi, non sarebbe spettato alcun rimborso. Nonostante la consumatrice avesse potuto invece dimostrare chiaramente di aver ricevuto il pacco, di aver pagato e di averlo riconsegnato al corriere qualche giorno dopo per il reso, il negozio ha continuato a fare orecchie da mercante e la consumatrice si è infine rivolta al Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia. Con l'aiuto dei nostri colleghi del CEC Germania, siamo riusciti a risolvere il reclamo: l'azienda ha rimborsato alla consumatrice il prezzo di acquisto tramite bonifico bancario.

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.