

N. 27

Aprile 2024



Pronto consumatore

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano

E-COMMERCE

Il Digital Services Act è in vigore per tutte le piattaforme

Dal 17 febbraio sono in vigore le disposizioni previste dal **Digital Services Act** per **tutte** le **piattaforme** online accessibili dall'Unione Europea. Il nuovo Regolamento UE mira a rendere **più sicuro l'ambiente digitale**. L'obiettivo è contrastare la diffusione di contenuti e merci illegali, aumentando la trasparenza delle informazioni sulla pubblicità e limitando quella basata su dati sensibili. Inoltre si vogliono combattere fenomeni quali discorsi di incitamento all'odio, pedopornografia, manipolazione dell'informazione e censura online, pubblicità nascoste o scorrette.

Leggete sul sito del Centro Europeo Consumatori (CEC) quali sono le novità interessanti che avranno un impatto diretto nella vita dei consumatori digitali: <http://tinyurl.com/mvm77mfv>



E-COMMERCE

Dal 7 marzo sono operative anche le norme del Digital Markets Act

Il Regolamento (UE) 2022/1925, insieme al Regolamento di esecuzione (UE) 2023/814, stabilisce le nuove regole da seguire per le **grandi piattaforme digitali**. Il cosiddetto **Digital Markets Act (DMA)** si occupa di individuare chi sono queste piattaforme, ovvero quelle attraverso le quali fruiamo tutti noi della maggior parte della nostra vita online, che sono le destinatarie delle nuove regole. Queste imprese vengono quindi designate come **"gatekeeper"** e non potranno

più trarre vantaggio dalla loro posizione dominante sul mercato digitale per promuovere in via preferenziale i propri prodotti a scapito di altri, imporre il proprio metodo di pagamento come unica possibilità di pagamento, riutilizzare i dati personali raccolti per un servizio ai fini di un altro servizio, imporre condizioni inique agli utenti commerciali, preinstallare determinate applicazioni software, imporre limitazioni agli utenti commerciali delle piattaforme. Leggete sul sito del CEC quali sono le conseguenze: <https://tinyurl.com/4ca5xcbp>

CAMPAGNA

I diritti dei consumatori dell'UE al servizio degli ucraini rifugiati

La Campagna **"I diritti dei consumatori dell'UE al servizio degli ucraini rifugiati"** è un'iniziativa della Commissione europea in 6 Paesi dell'Unione ad elevato flusso di arrivi: Italia, Germania Polonia, Repubblica Ceca, Spagna e Bulgaria. Partner della Campagna per l'Italia è Adiconsum, che fornisce informazioni sui diritti dei consumatori vigenti nell'Unione europea, come la garanzia legale, il diritto di recesso nei contratti a distanza, le tutele previsti dalla normativa sui diritti dei passeggeri, ecc. - diritti che spettano ovviamente anche agli ucraini che hanno dovuto lasciare il loro Paese a causa della guerra. Sul sito Adiconsum è presente una sezione dedicata con informazioni utili disponibili in 3 lingue: ucraina, italiana e inglese. Anche il CEC è a disposizione dei rifugiati per fornire informazioni sui diritti e assistenza in caso di problematiche transfrontaliere. <http://tinyurl.com/muh58whh>



CASO DEL MESE

Una consumatrice italiana aveva prenotato un **pacchetto turistico** con destinazione Marocco per il mese di settembre 2023. Pochi giorni prima della partenza prevista, il Paese purtroppo è stato colpito da un terremoto devastante. La consumatrice ha contattato il tour operator tedesco perché data la situazione di emergenza voleva disdire la vacanza. Dopo qualche giorno, il tour operator ha accettato di rimborsare buona parte del prezzo sotto forma di voucher, trattenendo tuttavia il prezzo per il volo poiché la compagnia aerea low-cost il volo lo aveva operato. La normativa sui pacchetti turistici, tuttavia, prevede la possibilità di recedere gratuitamente dal contratto qualora si verificano **circostanze inevitabili e straordinarie nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze**, che compromettono in modo significativo **l'esecuzione del viaggio** o il trasporto dei passeggeri a destinazione. Il volo faceva parte del pacchetto e l'organizzatore essendo responsabile dell'intero pacchetto deve **rimborsare il prezzo totale**. A seguito dell'intervento del CEC Germania, al quale è stato inviato il caso, il tour operator ha offerto un **voucher per l'intero importo** del prezzo del viaggio, che la consumatrice ha accettato.



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.