

N. 27

Aprile 2025



Pronto consumatore

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



## EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano

### MYSTERY BOX Affare o rischiosa lotteria?



Una "Mystery Box" è una scatola venduta senza rivelare il contenuto, acquistata nella speranza di trovare oggetti di valore superiore al prezzo pagato. L'elemento sorpresa è il cuore di questa esperienza, diventata virale anche sulle piattaforme social. Le note dolenti purtroppo non mancano. In primo luogo, le aziende che propongono questo tipo di vendita al buio **escludono nelle loro condizioni contrattuali il diritto di recesso** che deve essere garantito per legge, quantomeno una volta che si è aperto il contenuto del pacco. Inoltre, tra le esclusioni previste, ci sono anche quelle che riguardano la **garanzia legale** per i difetti di conformità e la **responsabilità per prodotti pericolosi**. Inutile dire che anche in questo caso si tratta di esclusioni illegittime. Il Centro Europeo Consumatori Italia (CEC) insieme al Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) ha voluto provare l'esperienza di acquistare una scatola al buio. Guardate il video per vedere come è andata a finire: <https://www.youtube.com/watch?v=3MgWW9IJEs>.

### E-COMMERCE Beni di seconda mano online: numerose le violazioni delle norme a tutela del consumatore

Le autorità preposte alla tutela dei consumatori di 25 Stati membri dell'UE, dell'Islanda e della Norvegia hanno effettuato un'indagine a tappeto ("sweep") su un totale di 356 siti o portali web per la vendita di beni di seconda mano per verificare il rispetto delle norme a tutela dei consumatori. 185

di questi siti, ovvero il 52%, si sono rivelati problematici: il 40% non forniva informazioni chiare sul diritto di recesso, il 45% non forniva informazioni corrette sul diritto di restituire beni difettosi o non conformi alla descrizione pubblicizzata, il 57% non rispettava il periodo minimo di garanzia di un anno previsto dalla legge per i beni usati. Inoltre, è emerso che a volte le dichiarazioni ambientali non erano sufficientemente documentate o erano addirittura palesemente false, fuorvianti o potevano essere classificate come pratiche commerciali scorrette. Alcune aziende non hanno dichiarato correttamente la propria identità e altre non hanno indicato il prezzo totale della merce. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito web della Commissione europea: <https://tinyurl.com/9f679hzx>



### E-COMMERCE Cosa significa Know your customer (KYC)?

KYC -conosci il tuo cliente- è un processo attraverso cui le aziende verificano l'identità online del consumatore attraverso l'autenticazione a due fattori (password + codice temporaneo), l'identificazione elettronica (eID) o la firma digitale. È usato nel settore bancario, dell'e-commerce e delle telecomunicazioni per **bloccare frodi e riciclaggio**, ma anche per marketing mirato: offerte personalizzate, accesso limitato a pagamenti, blocchi account (che, a volte, si rivelano ingiustificati). Tuttavia, questo tipo di procedura solleva anche molte questioni in termini di **protezione dei dati**. Per saperne di più, visitate il sito web del CEC: [https://www.euroconsumatori.org/it/news\\_it/912](https://www.euroconsumatori.org/it/news_it/912).



### CASO DEL MESE

Una consumatrice austriaca ha ordinato due candele da un sito di e-commerce italiano. Dopo aver ricevuto la merce, ha voluto **recedere dall'acquisto** e rispedire al negoziante le candele, che erano ancora nella loro confezione originale. Tuttavia, il negozio online ha rifiutato la cancellazione sostenendo che le candele erano merce infiammabile e quindi non potevano essere rispedite. Nonostante la consumatrice abbia fatto notare all'azienda che le candele non rientrano nelle categorie di prodotti per i quali il legislatore esclude il diritto di recesso, l'azienda ha insistito nella propria posizione. La direttiva sui diritti dei consumatori prevede l'esclusione del diritto di recesso solo per alcune categorie di beni esplicitamente indicate (ad esempio, beni personalizzati o beni deperibili, biancheria intima non più nella confezione originale sigillata, ecc.). Il reclamo è infine arrivato al CEC Italia tramite il CEC Austria. Dopo il nostro intervento, il venditore ha acconsentito alla restituzione della merce e la consumatrice ha **ottenuto il rimborso**.



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](mailto:info@euroconsumatori.org),  
[www.euroconsumatori.org](http://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.