



## CAOS AEROPORTI Quali i diritti dei passeggeri



Carenza di personale negli aeroporti e delle compagnie aeree, numerosi scioperi, aumento della domanda da parte dei passeggeri dopo due anni di pandemia: sono molte le ragioni che hanno portato al **caos** nel settore del **trasporto aereo** sperimentato durante l'estate 2022. Chi lo ha sperimentato sulla propria pelle non è senza **tutele** grazie al Regolamento UE 261/2004 sui diritti dei passeggeri aerei e alla Convenzione di Montreal. Il Regolamento UE 261/2004 prevede la possibilità di chiedere il trasporto alternativo, rimborsi, assistenza e in determinate circostanze anche una compensazione pecuniaria in caso di ritardi, cancellazioni e negato imbarco, mentre la Convenzione di Montreal prevede risarcimenti in caso di perdita, danneggiamento o ritardo del bagaglio. Per maggiori informazioni consultate il sito del Centro Europeo Consumatori (CEC): <https://bit.ly/3wcXKLX>.

## VACANZE ROVINATE? Le lettere tipo del CEC a disposizione dei consumatori



Il volo è stato cancellato, il traghetto ha subito un ritardo importante e la struttura alberghiera è da incubo? Il Centro Europeo Consumatori ha predisposto una serie

di **lettere tipo** per aiutare i consumatori a formulare i loro **reclami** nei confronti di strutture alberghiere, operatori turistici, compagnie aeree, servizi di navigazione, ferroviari e bus e si possono scaricare gratuitamente dal sito web: [https://www.euroconsumatori.org/it/lettere\\_tipo\\_viaggi\\_e\\_vacanze](https://www.euroconsumatori.org/it/lettere_tipo_viaggi_e_vacanze)

## ACCOUNT HACKERATO? Come riprendere possesso del proprio profilo



Nell'ultimo periodo **numerosi account di Instagram** sono stati **hackerati** apparentemente solo **clickando su un link**: un profilo con cui si è già in contatto, che evidentemente è già stato hackerato, invia un link in chat, invitando a cliccarci sopra per i più svariati motivi (da concorsi di bellezza a occasioni per guadagnare online...). Una volta cliccato sul link, non è chiaro come, l'hacker **accede al profilo** della malcapitata persona e ne cambia la password, così che chi è stato truffato non riesce più ad accedervi. Una volta hackerati, sembrerebbe impossibile riprendere il controllo del proprio profilo. Ma se sul proprio profilo ci sono **foto** in cui si è **riconoscibili**, seguendo alcuni step si riesce a prendere di nuovo possesso del proprio account. Leggete come fare sul sito del CEC: <https://bit.ly/3Cvv199>.



## CASO DEL MESE

Una consumatrice si era rivolta al CEC Italia perché aveva partecipato ad un'**asta online**, gestita da un'azienda olandese, per acquistare due cavalli: le offerte più alte provennero dalla consumatrice che si è vista aggiudicare entrambi i cavalli.

La consumatrice non era tuttavia sicura degli acquisti perché non aveva mai visto i cavalli in carne ed ossa e poi perché doveva organizzare il trasporto per l'Italia, con relative spese. Per questi motivi essa esercitò il **diritto di recesso**: l'azienda però non accettò tale dichiarazione. La direttiva sui diritti dei consumatori in effetti esclude l'esercizio del diritto di recesso nel caso in cui si partecipi ad un'asta pubblica. L'uso, a fini d'asta, di piattaforme online messe a disposizione di consumatori e professionisti non è però considerato un'asta pubblica ai sensi della direttiva ed il diritto di recesso è pertanto applicabile a questo tipo di aste online.

Il CEC Italia istruì ed inoltrò la pratica ai colleghi del CEC Olanda e grazie al loro intervento la dichiarazione di recesso venne finalmente accettata dall'azienda.



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.