

N. 75

Ottobre 2024



Pronto consumatore

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano

VACANZE

Entra in funzione la Banca Dati Strutture Ricettive (BDSR)

Sempre più spesso i viaggiatori scelgono per i loro soggiorni case-vacanze o simili, anche attraverso i più diffusi portali di prenotazione (che però fungono solo da intermediari), ma non sempre risulta chiaro se la struttura prenotata sia affittata da un operatore professionale oppure da un soggetto privato. Frequentemente non viene addirittura nemmeno rivelata l'identità del locatore. Ora è entrata in vigore la cosiddetta "Banca Dati nazionale delle Strutture Ricettive e degli immobili destinati a locazione breve o per finalità turistiche (BDSR)". Si spera che la BDSR possa essere utile a migliorare la trasparenza, **aiutando gli ospiti ad evitare potenziali truffe e ad avere le informazioni necessarie per far valere i loro diritti qualora qualcosa sia andato storto durante il soggiorno.**

https://www.euroconsumatori.org/it/news_it/887

E-COMMERCE

Insufficiente l'applicazione delle norme a tutela degli acquirenti



Gli sconti proposti dai negozi online si possono ormai trovare praticamente in ogni periodo dell'anno. Le occasioni vengono sempre presentate come imperdibili, ma non è sempre facile capire se sia davvero così. Il Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia - Ufficio di Bolzano insieme al Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) hanno effettuato un **controllo a campione** sui maggiori siti di e-commerce, per vedere se le norme in materia di **indicazione dei prezzi** siano

rispettate. Gli esiti di questa ricerca non possono certo dirsi soddisfacenti. Solo 9 dei negozi controllati hanno indicato in maniera corretta il prezzo più basso applicato negli ultimi 30 giorni agli articoli in promozione. Leggete sul sito del CEC cosa è stato rilevato: https://www.euroconsumatori.org/it/news_it/883

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

Wizz Air si impegna a maggiore chiarezza

L'Autorità Garante per la Concorrenza ed il Mercato (AGCM) aveva iniziato già nel 2023 un procedimento nei confronti del vettore low-cost Wizzair con riguardo alle informazioni potenzialmente ingannevoli circa la procedura di check-in online ed il costo del check-in in aeroporto. Recentemente il vettore ha presentato a proposito i propri impegni: infatti si è impegnato a indicare al momento della prenotazione, in maniera chiara e visibile, che il check-in online gratuito si effettua nelle 24 ore ma non oltre le 3 ore prima della partenza, a indicare già al momento della prenotazione che è possibile acquistare il check-in in aeroporto al prezzo di 15 EUR e che in caso non si rispetti la finestra temporale per il check-in online gratuito, il check-in in aeroporto verrà a costare 40 Euro. Inoltre il vettore si è impegnato a rimborsare i clienti che fra il 2019 ed il 2023 avevano reclamato presso il vettore di non essere riusciti ad effettuare il check-in online e di aver dovuto pagare il sovrapprezzo in aeroporto. https://www.agcm.it/dotcmsdoc/bollettini/2024/33-24_all.pdf



CASO DEL MESE

Per un viaggio a Roma, un consumatore aveva scelto un alloggio per la sua famiglia su una piattaforma di intermediazione irlandese, prenotandolo e pagandolo con diversi mesi di anticipo. Nel prezzo era compresa anche una garanzia di prenotazione sicura. Il giorno dell'arrivo, tuttavia, è stato informato che l'alloggio non era disponibile e il prezzo è stato immediatamente rimborsato. Tuttavia, la famiglia era rimasta a questo punto senza alloggio e quindi il consumatore ha contattato il servizio clienti della piattaforma di prenotazione descrivendo il suo problema. Pur non essendo in grado di fornire rapidamente una sistemazione alternativa, la piattaforma di prenotazione ha promesso di rimborsare fino a un certo importo al consumatore i costi aggiuntivi per una prenotazione alberghiera alternativa. Il consumatore ha quindi trovato una camera d'albergo per la sua famiglia, ma ha dovuto spendere 400 euro in più rispetto a quanto inizialmente previsto. Ha inviato la fattura dell'albergo alla piattaforma, ma nonostante le ripetute richieste, il rimborso promesso tardava ad arrivare. Dopo quattro mesi, il consumatore ha contattato il CEC Italia e ha chiesto assistenza. Il caso è stato inviato al CEC Irlanda, che ha contattato la piattaforma di prenotazione. Due settimane dopo, il consumatore ha riferito che il rimborso era stato effettuato.

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.