N. 84
Novembre 2021

Pronto consumatore
Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti

EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano

ECC-Net

EYE 2021
Come tuteliamo i giovani europei

Sostenibilità e digitalizzazione, i temi al centro dell'**Evento Europeo della Gioventù** (EYE2021) tenutosi venerdì 8 e sabato 9 ottobre a Strasburgo, in cui sono stati protagonisti migliaia di giovani provenienti da diversi Paesi dell'Unione. In molteplici campi lo sguardo del Centro Europeo Consumatori è rivolto a loro, con **suggerimenti e supporto**: tra le altre cose, il consiglio di scegliere il treno per ovviare al cosiddetto *flight shame* pensando all'ambiente; il promemoria sul fatto che trasmettere gratuitamente contenuti disponibili solo a pagamento è perseguibile penalmente; il consiglio di non accedere al contenuto online di un gioco se si vuole godere dei 14 giorni per il diritto di recesso… Per maggiori informazioni a riguardo, consulta il nostro comunicato stampa: *https://bit.ly/3phkAzm.*

VIAGGI FAI-DA-TE
Qual è il prezzo della flessibilità?

Sono sempre di più le persone che preferiscono organizzare le proprie vacanze da sé, acquistando separatamente i biglietti aerei e il soggiorno in hotel, noleggiando un'automobile... Ma non sempre va tutto liscio. L'importante è non farsi abbindolare dalle presunte occasioni trovate per esempio sui portali di prenotazione, possibilmente **controllando i prezzi direttamente sul sito della compagnia** aerea o dell'hotel. Laddove prenotare mediante portali online sia effettivamente più economico, è meglio considerare se questo presunto risparmio valga le complicazioni a volte costose che sorgono nel caso in cui il volo venga cancellato. Le compagnie aeree di solito rimborsano l'intermediario, e questo spesso addebita al consumatore commissioni per il rimborso che si avvicinano al prezzo del biglietto. Inoltre spesso si riscontrano **difficoltà a contattare** questi portali. Le insidie sono diverse, e in fin dei conti la cosa fondamentale è godersi la vacanza. Nel frattempo, per saperne di più, consulta il nostro comunicato stampa: *https://bit.ly/3DRU3fU.*

SOCIAL MEDIA
Come evitare le frodi

Ormai poche persone non fanno alcun utilizzo dei social network. Sono sempre di più gli utenti di Facebook, Instagram e delle altre piattaforme. Di pari passo, stiamo ricevendo **crescenti segnalazioni** da parte di persone cadute nella trappola di truffatori che usano gli stessi social per truffare gli altri utenti. Ecco qualche consiglio su come evitare brutte esperienze: rendere il proprio **account privato**, così da scremare i messaggi e i visitatori del proprio profilo; **controllare** il profilo di chi vi scrive, controllando se le fotografie che pubblica sono plausibilmente sue e consultando lo storico dell'account; adottare un sistema di **doppia autenticazione** per l'accesso. Ulteriori informazioni nel nostro comunicato stampa: *https://bit.ly/3vowww3b.*

CASO DEL MESE

Questa volta vi raccontiamo di come due consumatori italiani sono riusciti a risolvere il loro reclamo attraverso la piattaforma ODR, ovvero il portale online istituito dalla Commissione Europea per la risoluzione delle controversie sorte da un acquisto effettuato in rete (qui spieghiamo di cosa si tratta *https://bit.ly/30GqIXB*). Entrambi avevano acquistato dal medesimo shop online degli apparecchi elettronici per oltre 700 euro ciascuno. Passati i tempi previsti per la consegna senza aver ricevuto alcuna notizia da parte del venditore, i consumatori hanno richiesto informazioni sullo stato dell'ordine, inizialmente chiedendo che fosse consegnato il prodotto, in un secondo momento esercitando il diritto di recesso e richiedendo il rimborso del prezzo - anche in questo caso senza alcun riscontro. Solo in seguito alla presentazione del reclamo attraverso la piattaforma ODR, l'azienda ha provveduto in un caso a consegnare il bene ordinato, nell'altro al rimborso.

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. Andreaus. Duplicato in proprio.

Ottenuto contributo da parte del Dipartimento per l'informazione e l'editoria della Presidenza del Consiglio dei Ministri nonché dai contribuenti tramite il 5 per mille dell'IRPEF.