



EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano

VOUCHER COVID DEL 2020 I buoni scaduti devono essere rimborsati



Sono passati ormai **30 mesi** da quando sono stati emessi i primi voucher per le cancellazioni di viaggi a causa del covid in applicazione del decreto "Cura Italia" allora in vigore. Si tratta, in particolare, di quei voucher emessi per **contratti di viaggio** che **avrebbero dovuto avere esecuzione tra l'11 marzo e il 30 settembre 2020** e il cui **annullamento è avvenuto entro il 31 luglio 2020**, a causa del ricorrere di un'ipotesi di cosiddetta impossibilità sopravvenuta (lockdown, chiusura dell'hotel, divieto di viaggio, quarantena per positività covid...). La validità di questi voucher era stata prorogata più volte prima a 18, poi a 24 e **infine a 30 mesi**. I primi di essi sono ora **giunti finalmente a scadenza**. Gli operatori del settore dovrebbero, quindi, effettuare il **rimborso** automaticamente **entro 14 giorni dalla scadenza**. È comunque **opportuno** che i consumatori interessati provvedano a **rivolgere loro la relativa richiesta di rimborso**. Per maggiori informazioni: <https://bit.ly/3D42YvS>

ABBONAMENTI DIGITALI Occhio al rinnovo!

Negli ultimi anni si è molto evoluta l'offerta di **servizi digitali**, con sempre più servizi forniti in **abbonamento**, in sostituzione dei beni fisici o dell'acquisto delle licenze dei software. Gli esempi sono numerosissimi e spaziano dallo streaming di video o musica, all'abbonamento a giornali o riviste on-line, ma anche all'acquisto di software attraverso piani annuali o mensili, che permettono di avere sempre la versione più aggiornata.

Molte volte tuttavia si tengono attivi servizi che non si utilizzano o che non servono più. Ognuno magari costa pochi euro, che però **messi assieme possono fare la differenza nel portafoglio!** Il consiglio è quello di tenere sempre sotto controllo le proprie sottoscrizioni, verificare gli addebiti spesso automatici che si ricevono e disdire i servizi non usati o di cui non si ha bisogno. Leggete sul sito del Centro Europeo Consumatori (CEC) a cos'altro bisogna far attenzione: https://www.euroconsumatori.org/it/news_it/794.

E-COMMERCE Maggior protezione per i consumatori che acquistano dai negozi basati su Shopify



Nei primi due anni di pandemia, gli acquisti online sono aumentati considerevolmente in tutta l'Unione europea. Tuttavia, sono aumentati anche i reclami dei consumatori europei in relazione ad alcune **pratiche scorrette messe in atto da alcuni venditori che operano usufruendo della piattaforma Shopify**. Stando ai reclami ricevuti dall'ECC-Net, venivano infatti messe in atto da parte di alcuni venditori pratiche commerciali scorrette, come ad esempio la mancata indicazione di un qualsiasi contatto per il consumatore.

Dopo un dialogo durato 18 mesi tra la Commissione europea, la rete sulla cooperazione per la tutela dei consumatori (CPC Network) e Shopify, è stato raggiunto un accordo volto a migliorare la sicurezza dei consumatori dell'UE che acquistano da negozi basati sulla piattaforma. Per maggiori informazioni: <https://bit.ly/3TQMxKo>.



CASO DEL MESE

Una consumatrice olandese, in viaggio in Italia, sperimentò un disguido con il casello autostradale: non riusciva a pagare l'importo dovuto perché la carta di credito non veniva accettata. Dopo qualche minuto la barra del casello si alzò ugualmente per far defluire il traffico e la consumatrice passò senza pagare.

Qualche mese più tardi la consumatrice ricevette una comunicazione da parte della società di recupero crediti incaricata dal gestore autostradale, a seguito della quale provvide debitamente a saldare il dovuto, tramite bonifico bancario. Due mesi più tardi la consumatrice olandese ricevette nuovamente una richiesta di pagamento per il mancato saldo del pedaggio. Avendo la consumatrice usufruito dell'autostrada solamente una volta, contattò il recupero crediti per ricevere chiarimenti. Non ricevendo alcun riscontro, essa si rivolse al Centro Europeo Consumatori (CEC) Olanda che chiese aiuto al CEC Italia. Quest'ultimo si attivò: emerse che il bonifico bancario non venne correttamente imputato alla posizione debitoria della consumatrice. La seconda richiesta di pagamento venne annullata e la consumatrice non ricevette ulteriori richieste di pagamento.

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.

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.