

N. 91

Dicembre 2023



Pronto consumatore

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



## EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano

### E-COMMERCE

#### I consigli del CEC per chi acquista online



In occasione del Black Friday la Rete dei Centri Europei dei Consumatori (ECC-Net) ha predisposto una serie di **consigli** per gli **acquisti online** validi non solo in periodo di forti sconti. Molti sanno che i prodotti acquistati nell'UE sono comunque sempre coperti dalla **garanzia legale** di conformità di due anni anche se acquistati scontati. Tanti consumatori conoscono anche il **diritto di recesso** di 14 giorni che si applica agli acquisti a distanza, ma avete mai sentito parlare di **chargeback**, **dropshipping** e **dark patterns**? Il Centro Europeo Consumatori (CEC) vi spiega di che cosa si tratta e a cosa bisogna fare attenzione: <https://tinyurl.com/2f4mma48>.

### SOCIAL MEDIA E DATI PERSONALI

#### Meta introduce l'abbonamento a pagamento

Il Comitato europeo per la protezione dei dati (EDPB), con una decisione pubblicata lo scorso 1 novembre, ha vietato a Meta l'utilizzo dei **dati personali degli utenti raccolti** su Facebook e Instagram per veicolare sulle piattaforme stesse pubblicità mirata. In conseguenza di ciò Meta ha introdotto per gli utenti dell'Unione Europea un piano di **abbonamento** per continuare a utilizzare questi social media con un costo mensile di (per ora) 12,99 EUR. Molti utenti aprendo la relativa app si sono già trovati di fronte ad una schermata che proponeva loro la **scelta** fra l'abbonamento a pagamento e senza pubblicità e la continuazione della fruizione gratuita del servizio. Sorprendentemente la scelta

in evidenza era quella di continuare a usare l'app e i dati personali come prima: segno che probabilmente Meta ritiene più preziosi i dati raccolti a fini pubblicitari piuttosto che incassare il prezzo dell'abbonamento. La legittimità di tale operato è al momento al vaglio delle Autorità privacy europee, è in ogni caso importante però che il consumatore sia ben consapevole che i propri dati personali hanno un valore e sono un vero e proprio prezzo che viene pagato per utilizzare i social network. <https://tinyurl.com/tpncvwj6>.

#### OCCHIO ALLA TRUFFA! Attenzione ai profili fake delle compagnie aeree su X



Finora il CEC non ha ricevuto alcuna segnalazione da parte dei consumatori, ma diverse compagnie aeree stanno mettendo in guardia da **falsi account** su X (ex Twitter) che fingono di essere il servizio clienti ufficiale della rispettiva compagnia aerea con l'intenzione di risolvere le difficoltà dei passeggeri. Se un passeggero tagga una compagnia aerea in un post e chiede aiuto per un problema legato a un volo prenotato è possibile che riceva una risposta da un bot di un profilo fasullo che chiede ulteriori informazioni tramite un messaggio diretto. Chi invia il proprio codice di prenotazione e altri dati alla presunta compagnia aerea dà ad esempio ai truffatori l'opportunità di riprenotare il volo per un altro passeggero e un'altra tratta, senza che il truffato se ne accorga. In conclusione: per essere sicuri di essere in contatto con la vera compagnia aerea, non c'è altra scelta che utilizzare le **opzioni di contatto sul suo sito web ufficiale**. Per ulteriori informazioni su phishing e frodi online: [https://www.euroconsumatori.org/it/pericoli\\_in\\_rete](https://www.euroconsumatori.org/it/pericoli_in_rete).



### CASO DEL MESE

Nel dicembre 2022, una consumatrice tedesca ha ordinato un paio di stivali in pelle da un negozio online italiano. Nell'agosto 2023, notava però che la pelle dello stivale destro presentava profonde pieghe ed ha segnalato il difetto per iscritto contattando l'azienda venditrice. Questa le ha tuttavia comunicato che avrebbe accettato il reclamo solo se fosse stata presentata una **perizia**, poiché erano passati **più di sei mesi dall'acquisto**. Tuttavia, l'azienda non ha tenuto conto del fatto che dal 1° gennaio 2022 la disposizione sull'**inversione dell'onere della prova** è stata **modificata estendendo il termine a un anno**: questo significa che se il difetto si verifica entro il primo anno, si presume che la merce fosse già difettosa al momento della consegna, a meno che non sia il venditore a poter dimostrare il contrario. Non riuscendo a risolvere il reclamo, la consumatrice si è rivolta, tramite il CEC Germania, al CEC Italia, che ha contattato l'azienda: facendo leva sulla modifica normativa intervenuta ha ottenuto il rimborso del prezzo di acquisto.



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](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 979914. Riproduzione salvo citazione della fonte. Iscr. Tribunale Bolzano al n. 7/95 del 27.02.1995; Direttore responsabile W. Andreas. Duplicato in proprio.