



EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano



CASO DEL MESE

Un consumatore italiano ha prelevato la somma di 250 euro da uno sportello bancomat in Austria. Gli è stata addebitata una commissione di 2,90 euro dalla sua banca italiana, ma anche quella austriaca ha effettuato un ulteriore addebito pari a 4,50 euro. Il consumatore ha quindi contestato l'addebito alla banca austriaca, la quale ha risposto che applica una commissione per i prelievi quando vengono effettuati con una carta estera. Di fronte a questa risposta insoddisfacente, il consumatore si è rivolto al Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia, chiedendo se questa commissione aggiuntiva, applicata apparentemente solo a consumatori con conto estero, fosse legittima. È vero, infatti, che se tale commissione fosse applicata solo a correntisti esteri e non a quelli austriaci, ciò costituirebbe una violazione del principio della parità di trattamento nelle operazioni di pagamento all'interno dell'UE. Il CEC Austria ha quindi contattato la banca per chiarimenti in merito. La banca coinvolta ha dichiarato che applica la stessa commissione anche ai clienti nazionali ma, sorprendentemente, si è detta anche immediatamente disposta a rimborsare comunque la commissione di 4,50 euro addebitata al consumatore. Anche se l'importo in questione era modesto per il caso singolo, è stato molto importante sostenere il consumatore nella sua preoccupazione, sottolineando così il principio della parità di trattamento nelle operazioni di pagamento europee.

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.

COMMERCIO ELETTRONICO Si possono restituire i regali acquistati online?



Chi acquista i regali di Natale online di solito conosce il diritto di recesso di 14 giorni valido per gli acquisti online. Attenzione: **non sempre sussiste un diritto di recesso!** Ad esempio, non è possibile annullare gli acquisti di prodotti personalizzati o i contratti concernenti il tempo libero in cui il servizio deve essere fornito in una data specifica o entro un determinato periodo, come i biglietti per i concerti, i pacchetti vacanze, i voli... Il diritto di recesso non sussiste neppure nel caso in cui un prodotto sigillato (ad esempio, un CD, un DVD, un videogioco) sia stato aperto. Ulteriori informazioni sul diritto di recesso sono disponibili sul sito web del Centro Europeo Consumatori (CEC): https://www.euroconsumatori.org/it/news_it/893

VOLI Ryanair rimborsa costi extra per il check-in in aeroporto



L'Autorità Garante per la Concorrenza ed il Mercato (AGCM) ha recentemente chiuso un procedimento per pratiche commerciali scorrette nei confronti di Ryanair.

Ryanair si è **impegnata** a rimborsare il costo del check-in in aeroporto **ai consumatori che, tra il 2021 e il 2023, hanno inviato un reclamo** alla società non conoscendo le condizioni applicabili al check-in online. Inoltre, tutti i consumatori che nello stesso periodo hanno pagato il check-in in aeroporto riceveranno un ristoro di 15 euro o, in alternativa, un voucher del valore di 20 euro. Verranno inoltre modificate le modalità di selezione dell'opzione priorità e bagaglio a mano, così da consentire agli utenti la selezione disgiunta dello stesso servizio nei viaggi di andata e ritorno. I consumatori che avevano presentato un reclamo a riguardo, saranno rimborsati. Per maggiori informazioni: <https://www.agcm.it/media/comunicati-stampa/2024/11/PS12689>

E-COMMERCE Temu sotto la lente d'ingrandimento della Commissione europea

La Commissione europea e la Rete CPC stanno indagando per verificare se la piattaforma di e-commerce Temu abbia violato la **legislazione europea sui servizi digitali (Digital Services Act, DSA)**. Le possibili violazioni includono diversi aspetti, come i finti prezzi promozionali, la pressione sui clienti affinché completino un acquisto perché le scorte sono limitate, la "gamification" forzata (l'accesso alla piattaforma avviene tramite il gioco della ruota della fortuna, in cui vengono nascoste informazioni essenziali sulle condizioni d'uso in relazione alle vincite del gioco), informazioni ingannevoli sui diritti dei consumatori, recensioni false e informazioni di contatto nascoste. Temu ha ora la possibilità di rispondere e di formulare impegni e rischia di incorrere in sanzioni. Per maggiori informazioni: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_24_5707