



EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano

VACANZE

Disservizi in albergo – come formulare un reclamo



Non per tutti i vacanzieri le tanto attese ferie hanno portato l'auspicato relax. Rumori molesti causati da lavori in corso, arredi rotti, mancanza di pulizia e persino cimici da letto: la gamma delle potenziali **carenze in albergo** è veramente ampia. Come si deve comportare il turista se le sue vacanze estive prendono una svolta così spiacevole?

È importante **reclamare immediatamente** sul posto e **per iscritto**, perché chi non denuncia il disservizio alla direzione dell'hotel ha pochissime probabilità di ottenere una riduzione del prezzo o un risarcimento. La semplice descrizione del disservizio non basta. Bisogna **raccogliere** delle **prove** tramite foto e video. **Fissare** all'albergatore un **termine ragionevole per rimediare** alla carenza porta a volte a poter comunque godere della vacanza nonostante un piccolo intoppo iniziale.

Se il reclamo in loco del turista non ha portato a nessun risultato, una volta tornato a casa, è consigliabile inviare un nuovo reclamo scritto, chiedendo una riduzione di prezzo o un risarcimento. A tal fine è possibile utilizzare una delle lettere tipo gratuite predisposte dal CEC e disponibili sul sito internet <https://bit.ly/2P28fhK>.

VACANZE

Come è disciplinata la disdetta di una prenotazione alberghiera?



I consumatori chiedono al CEC: "Ho prenotato un albergo ma non posso partire. Ora l'albergatore mi chiede di pagare l'intero importo. Ma devo davvero pagare?" La risposta al quesito è che di norma una prenotazione alberghiera **non può essere cancellata gratuitamente**.

A quanto ammonta concretamente l'importo da pagare è specificato nelle **condizioni di prenotazione**. Al di là delle spiegazioni giuridiche, in questi casi il CEC consiglia ai consumatori di cercare il **dialogo con l'albergatore**: chiedendo di posticipare il soggiorno oppure trovando qualcuno al quale cedere la prenotazione ed evitando possibilmente di perdere i soldi del soggiorno.

Ulteriori informazioni su questo argomento sono disponibili sul sito web del CEC: <https://bit.ly/2NKzuNq>.

TRAPPOLE IN INTERNET

Attenzione agli abbonamenti-streaming truffaldini



Il CEC di Bolzano continua a ricevere segnalazioni da parte i consumatori che hanno ricevuto richieste di pagamento da parte di siti in lingua tedesca che offrono persunti abbonamenti di streaming. Al termine del periodo di prova gratuita, l'interessato riceve prima una richiesta di pagamento via e-mail. Se non paga, il consumatore riceve telefonate o e-mail minatorie e se il consumatore si ostina a non pagare, si attivano delle – finte - agenzie di recupero crediti e minacciano l'abbonato con azioni legali e pignoramento.

- **Non lasciatevi intimidire dalle minacce!**

- **Non pagate!**

- Utilizzate le nostre lettere tipo gratuite in lingua tedesca (<https://bit.ly/2S2RPDL>) scaricabili dal nostro sito web.

ATTENTI ALLA TRAPPOLA!



Al CEC si susseguono le segnalazioni da parte di consumatori che dopo aver creduto di fare un buon investimento in piattaforme di trading online, hanno perso i loro risparmi. La maggior parte dei consumatori è stata contattata telefonicamente: i sedicenti consulenti preannunciavano che dagli investimenti i consumatori avrebbero ricavato dei rendimenti molto alti; altri raccontano invece di essere stati attratti da pubblicità sui social media.

In una settimana soltanto, sommando gli importi delle richieste che il CEC ha ricevuto, sono ben **600.000 Euro i risparmi persi dai consumatori**. I bonifici bancari verso l'estero sono stati effettuati verso Dubai, Belize o l'Estonia e la **possibilità di recuperare** tali somme è **bassissima**. Non lasciatevi tentare dalle allettanti offerte, ma leggete sul sito web del CEC (<https://bit.ly/2LDkG12>) come funziona la truffa!

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.