

N. 27

Aprile 2018



Pronto consumatore

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano

VIAGGI

I consigli del CEC su dove/come/cosa prenotare



Il Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia fornisce qualche consiglio ai consumatori che stanno prenotando voli, alberghi, auto a noleggio e quant'altro.

Per chi desidera una consulenza ed assistenza personalizzata e non ha molta familiarità con il commercio elettronico ed i pagamenti con carta di credito/debito, è forse meglio rivolgersi ad una **agenzia di viaggi**. Bisogna sempre tener presente che basta un semplice clic su una delle offerte trovate **online** per concludere un contratto di viaggio vincolante. Il **recesso gratuito di norma non è possibile**, e ciò indipendentemente dal fatto che il viaggio sia stato prenotato in agenzia viaggi o su internet.

Sia che si prenoti online o offline, bisogna poi distinguere fra un **pacchetto turistico** e un **viaggio individuale**. Il viaggio individuale solitamente è più flessibile ed economico. Per chi ha scelto invece un pacchetto turistico, in caso di insolvenza o fallimento il legislatore prevede delle tutele che il viaggiatore individuale non può far valere. La normativa sui pacchetti turistici disciplina anche i diritti dei consumatori in caso di modifiche alle prestazioni di viaggio e di aumento del prezzo.

Per saperne di più: <http://bit.ly/2pxf1pf>.

DIRITTI DEI CONSUMATORI

Cosa cambierà nel 2018?

Fra breve sarà possibile utilizzare i propri abbonamenti di servizi **streaming** anche quando ci si trova temporaneamente in un altro Paese dell'UE. Inoltre si interverrà per limitare i fenomeni di **geoblocking** in generale: i blocchi geografici sono una pratica discriminatoria che impedisce ai clienti online di accedere e acquistare prodotti o servizi da un sito web di un altro Stato membro. Un nuovo Regolamento dovrebbe togliere di mezzo questo tipo di ostacoli.

Infine a partire dal 1° luglio ad essere maggiormente tutelati saranno poi i consumatori in tutti i Paesi dell'UE che acquistano un **pacchetto turistico**.

Maggiori dettagli sulle novità del 2018 sono disponibili sul nostro sito: <http://bit.ly/2pssvt9>.

E-COMMERCE

Maggiore trasparenza sui costi delle spedizioni transfrontaliere



Il Parlamento europeo ha approvato un nuovo pacchetto che prevede la creazione di un sito web che consenta ai consumatori e alle imprese di **comparare i prezzi per le spedizioni transfrontaliere** e scegliere così l'opzione più economica. Inoltre alle autorità verrà data la possibilità di **vigilare** sui prezzi dei servizi di consegna transfrontalieri che sembrano irragionevolmente elevati. Il pacchetto dovrà ancora essere messo al vaglio del Consiglio dei ministri UE prima di entrare in vigore. (<http://bit.ly/2FKR2Et>).



CASO DEL MESE

Una consumatrice irlandese aveva acquistato una borsa griffata direttamente dal sito web di una nota marca italiana. Una volta ricevuta la borsa però questa si è rivelata essere un po' diversa da come se la aspettava dalla descrizione. Per fortuna per gli **acquisti online** la normativa UE sui diritti dei consumatori prevede il **diritto di recesso entro 14 giorni dalla consegna**. La nostra consumatrice ha quindi chiesto di recedere utilizzando il modulo online predisposto sul sito del venditore e chiedendo l'etichetta di reso accessibile attraverso il suo account. Passano i giorni e l'etichetta di reso non arriva. La consumatrice contatta la ditta via e-mail spiegando il suo problema, ricevendo tuttavia solo una risposta automatica: basta accedere al proprio account e chiedere l'etichetta di reso. Avendolo già fatto la consumatrice manda altre e-mail a cui la ditta risponde sempre allo stesso modo. Alla fine crea un nuovo account e richiede la famosa etichetta, ed ecco la beffa: sono passati già più di 14 giorni dalla consegna ed il recesso non è più possibile. Il nostro Centro è riuscito a contattare la ditta, che ha prontamente organizzato il ritiro della borsa tramite corriere direttamente a casa della consumatrice ed ha poi rimborsato il prezzo senza ulteriori indugi.

Maggiori informazioni sui Vostri diritti acquistando online sono disponibili sul sito del CEC: <http://bit.ly/2pmv8gx>.

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.