

N. 36

Maggio 2018



Pronto consumatore

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti

EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano



E-COMMERCE

Come riconoscere i "fake shop"



Negli ultimi mesi si sono moltiplicate le segnalazioni di consumatori vittime di cosiddetti fake shop: la merce ordinata e pagata anticipatamente o **non viene consegnata** affatto oppure si rivela essere **contraffatta** o di **qualità scadente**. Dato che in questi casi è pressoché impossibile riuscire ad ottenere il rimborso, è fondamentale evitare di cadere nella trappola fin dal principio! Ecco le cinque caratteristiche dei "fake shop":

- I **prodotti griffati** vengono offerti ad un **prezzo scontatissimo**.
- Le **indicazioni** sul sito su come **contattare** l'impresa sono **assenti** o insufficienti.
- Il **pagamento** deve essere necessariamente effettuato **anticipatamente**.
- Non vengono adempiuti gli **obblighi informativi** previsti dalla legge: le informazioni relative al diritto di recesso, alla garanzia legale, alle condizioni di consegna e al pagamento spesso **non vengono fornite** affatto oppure in maniera incompleta, oppure sono talmente sgrammaticate da far sospettare che per la loro formulazione sia stato usato un programma di traduzione online.
- Sono molti i **giudizi negativi** espressi dagli utenti nei vari forum e portali di recensioni online.

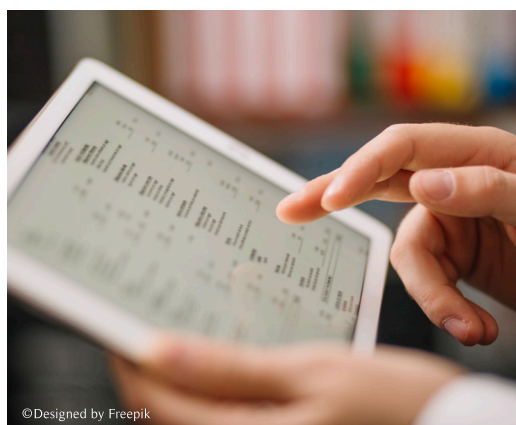
Per saperne di più consultate il sito del Centro Europeo Consumatori (CEC): <https://bit.ly/2K2S0KW>.

ONLINE TRADING E OPZIONI BINARIE

Attenzione ai siti civetta

Ultimamente sono sempre più i consumatori che si rivolgono al CEC perché hanno utilizzato siti internet che offrono di **investire i risparmi in opzioni binarie**. Spesso i consumatori ci segnalano che i conti della presunta piattaforma di trading online sono stati improvvisamente chiusi e che non vengono riaccreditate le somme inizialmente versate. Si tratta in questi casi di **siti-civetta** che utilizzano il nome di "veri" siti di trading online, modificandone il nome.

Il CEC fornisce alcuni **consigli utili** per evitare di investire i propri risparmi in detti siti-civetta: <https://bit.ly/2F2Ygi6>.



VIAGGI

Corte UE: in caso di sciopero selvaggio può spettare la compensazione pecuniaria

Il Regolamento (CE) n. 261/2004 prevede il diritto ad una compensazione pecuniaria per i passeggeri che abbiano subito il ritardo o la cancellazione del volo. Tale compensazione non spetta in caso di **circostanze eccezionali** che sfuggono all'effettivo controllo della compagnia aerea, quali cattive condizioni meteo o uno sciopero. Nel caso di uno **sciopero selvaggio** da parte dello staff di TuiFly avvenuto nell'autunno del 2016, la Corte di giustizia dell'UE ha ora stabilito che un'improvvisa assenza collettiva per malattia del personale non sia da considerare come "circostanza eccezionale". La compagnia aerea avrebbe potuto evitare la circostanza, essendo evidente che l'annuncio di una ristrutturazione aziendale possa comportare reazioni del personale. Maggiori informazioni sui diritti dei passeggeri sono disponibili sul nostro sito Web – <https://bit.ly/2K390AI>.



CASO DEL MESE



©Designed by onlyyouqj / Freepik

Due consumatori italiani avevano prenotato un volo da Breme a Bergamo con una compagnia aerea irlandese. Quattro giorni prima della partenza prevista, il volo di ritorno è stato cancellato. La compagnia aerea non ha offerto ai consumatori nessun volo alternativo - anche se la compagnia aerea avrebbe dovuto offrirlo ai sensi della vigente normativa UE - il che ha costretto i consumatori a prenotare essi stessi un volo di ritorno. Di conseguenza, i consumatori hanno chiesto al vettore irlandese il rimborso del nuovo volo prenotato e una compensazione pecuniaria di **250 Euro a passeggero**. La compagnia aerea ha rimborsato solo il biglietto del volo cancellato. In seguito all'intervento del CEC Irlanda, i consumatori hanno ricevuto la compensazione forfettaria di 250 Euro ciascuno e la differenza tra il nuovo biglietto e quello già rimborsato.

Non abbiate paura di far valere i vostri diritti!

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.