

N. 33

Maggio 2019



Pronto consumatore

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



## EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano

### CONTRATTI CONCLUSI A DISTANZA

**Nuova sentenza sul recesso dall'acquisto online di un materasso**



©Designed by macrovector / Freepik

Di norma, per i contratti conclusi a distanza, nei quali rientrano anche quelli effettuati online, si dispone di un **diritto di recesso di 14 giorni**. Dato che il consumatore sceglie le merci sulla base di una descrizione del prodotto e di una foto, gli si deve anche concedere l'opportunità di toccare con mano i prodotti acquistati e di accertarsi che soddisfino le proprie aspettative. Tuttavia, il legislatore UE prevede anche delle **eccezioni** a questo diritto, ad esempio per un bene sigillato che non si presta ad essere restituito per **motivi igienici** una volta che il sigillo è stato rimosso.

La **Corte di Giustizia dell'UE** ha recentemente deciso che **la rimozione da parte del consumatore della pellicola protettiva da un materasso acquistato online non impedisce al consumatore di esercitare il proprio diritto di recesso**. Un materasso, anche se potenzialmente usato, rimane pur sempre riutilizzabile da un'altra persona, può essere pulito a fondo ed esiste anche un mercato per i materassi usati. La Corte di Giustizia dell'UE sottolinea tuttavia che il consumatore risponde della **diminuzione del valore** di un bene risultante da manipolazioni diverse da quelle necessarie per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento dello stesso, senza peraltro decadere dal diritto di recesso (<https://bit.ly/2Uq5hVM>).

### AUTONOLEGGIO Tariffe più chiare e trasparenti grazie all'azione dell'UE

A seguito di un invito della Commissione europea e delle autorità dell'UE per la tutela dei consumatori, cinque compagnie leader del

settore hanno modificato le loro modalità di presentazione delle **tariffe**, rendendole molto **più trasparenti**. Il costo indicato sul sito Internet corrisponde ora al costo finale e include tutti gli extra, ad esempio i supplementi "per giovane conducente" o "per riconsegna in altra località", nel caso in cui il luogo di riconsegna del veicolo sia diverso da quello di ritiro. I **principali servizi di noleggio** (ad esempio il chilometraggio incluso, le clause relative al carburante, le condizioni per la cancellazione, quelle sul deposito della cauzione, ecc.) vanno descritti nelle condizioni del contratto in termini chiari e non fuorvianti in tutte le lingue nazionali. Inoltre devono essere resi chiari nell'offerta, i costi e i dettagli dei **supplementi facoltativi**, in particolare le clause assicurative che riducono l'importo dovuto in caso di danni.

Per ulteriori informazioni in materia di autonoleggio potete consultare l'opuscolo gratuito del CEC: <http://www.euroconsumatori.org/82040d83871.html>.

### E-COMMERCE Attenzione ai siti gestiti da Aliaz Cooperation



La Rete dei Centri Europei Consumatori (ECC-Net) mette all'erta dalle offerte della ditta lettone "Aliaz Cooperation" che vende **pillole dietetiche** ed altri **rimedi** ed integratori alimentari in internet. I consumatori ci riferiscono di aver voluto ordinare un campione gratuito o un pacchetto prova, ma hanno involontariamente attivato un abbonamento consistente in consegne periodiche accompagnate da fatture elevate. L'ECC-Net consiglia di non pagare, ma di contestare per iscritto le richieste. Chi avesse bisogno di assistenza può rivolgersi al CEC all'indirizzo [info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org).



### CASO DEL MESE



©Designed by valeria\_aksakova / Freepik

Una consumatrice italiana viaggiò da Venezia a Londra con una compagnia aerea britannica e in questa occasione la sua **valigia** fu gravemente **danneggiata**. La Convenzione di Montreal, che disciplina le questioni di responsabilità per il trasporto di bagagli, stabilisce che in caso di danneggiamento, il passeggero deve inviare un **reclamo** per iscritto alla compagnia aerea **entro 7 giorni** dalla data di consegna del bagaglio. La consumatrice contattò la compagnia aerea il 7° giorno, allegando una conferma da parte di un rivenditore di valigie, in base alla quale la valigia non poteva essere riparata ed il valore commerciale della valigia era di 200 EUR. Tuttavia, la compagnia aerea respinse la richiesta in quanto sosteneva che la denuncia non fosse stata presentata tempestivamente. La consumatrice contattò quindi il CEC Italia, che gestì il reclamo in collaborazione con il CEC Gran Bretagna. I colleghi britannici trasmisero dunque il reclamo ad un organismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie (ADR) e nel corso di questa procedura gratuita, la compagnia aerea rimborsò 200 EUR alla consumatrice.

Per ulteriori informazioni sui vostri diritti in caso di ritardo, perdita o danneggiamento del bagaglio e delle lettere tipo gratuite, visitate il sito web del CEC:

<https://bit.ly/2CXnoZt>.

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.