

N. 91

Dicembre 2017



Pronto consumatore

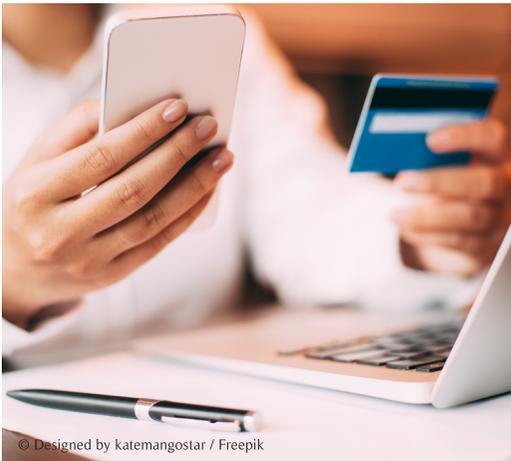
Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano

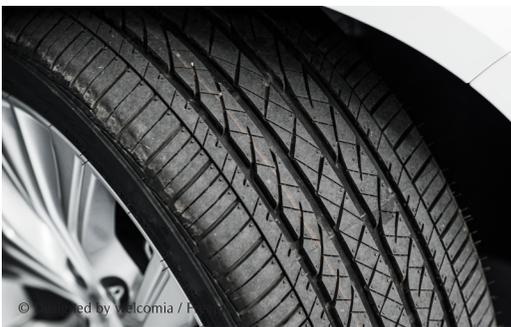
COMMERCIO ELETTRONICO I consumatori devono difendersi dalle trappole online



© Designed by katemangostar / Freepik

I consumatori europei sono sempre più esposti agli invadenti e ingannevoli annunci sul web; è importante quindi che adottino un atteggiamento più critico nei confronti di queste offerte, così da non ritrovarsi a pagare per prodotti e abbonamenti non richiesti. La Rete dei Centri Europei Consumatori (ECC-Net) ha realizzato un video (www.euroconsumatori.org/81913d83689.html) per aiutare i consumatori ad identificare le truffe online. Per maggiori informazioni e assistenza gratuita le consulenti del Centro Europeo Consumatori sono a disposizione al numero 0471-980939 o via e-mail a info@euroconsumatori.org; sul sito internet www.euroconsumatori.org sono inoltre disponibili numerose informazioni pratiche per tutto ciò che concerne il commercio elettronico.

AUTO Obbligo di equipaggiamento invernale in Europa



© Designed by belcomia / Freepik

Mercatini di Natale in Germania? Settimana bianca in Austria o Francia? Avete caricato i bagagli in auto...ma le gomme da neve? In collaborazione con il Centro Eu-

ropeo Consumatori Germania, il Centro Europeo Consumatori Italia – ufficio di Bolzano informa a proposito dell'obbligo di equipaggiamento invernale in Europa. Per maggiori informazioni in merito all'obbligo dei pneumatici invernali in Europa è possibile consultare il sito internet del CEC Germania in lingua inglese:

www.evz.de/en/consumer-topics/motor-vehicles/driving-a-car-in-germany/winter-tires-within-europe/.

VIAGGI E VACANZE Air Berlin: Aggiornamento sulla procedura di insolvenza



Il 1° novembre il tribunale di Berlino-Charlottenburg ha aperto la procedura di insolvenza della compagnia aerea tedesca Air Berlin. Visto che le informazioni sul sito internet dedicato alla procedura di insolvenza di Air Berlin sono state aggiornate, il Centro Europeo Consumatori Italia riassume per i consumatori coinvolti le informazioni più importanti su:

www.euroconsumatori.org.

COMMERCIO ELETTRONICO ADR e ODR: per risolvere i reclami online, in tempi brevi e a costi ridotti

In Europa un consumatore su cinque ha un problema legato all'acquisto di un prodotto o di un servizio. Il 66% di questi acquisti avviene online. Soprattutto per il commercio elettronico è fondamentale riuscire a risolvere i reclami online, rapidamente e a costi ridotti. Di questo si è recentemente parlato in un incontro presso la Camera di Commercio di Trento. La Piattaforma ODR invece è un sito web interattivo predisposto dalla Commissione europea per la risoluzione delle controversie nascenti da acquisti online. La piattaforma è gratuita e facile da usare:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.



CASO DEL MESE



Un consumatore italiano venne attratto dall'offerta di un'azienda francese, la quale commerciava dei vasi intelligenti. Difatti, tramite l'impiego di un'app, si poteva gestire a distanza l'annaffiatura delle proprie piante di casa perché i vasi erano dotati di sensori, in grado di regolare la quantità d'acqua. Prontamente il consumatore inoltrò all'azienda il proprio ordine, che venne anche consegnato. Il problema del consumatore divenne la app installata sul proprio telefono mobile: non funzionava come doveva e le varie soluzioni proposte dall'azienda non risolvevano i disagi tecnici segnalati. Ad un certo punto il consumatore non riuscì più a comunicare con il professionista. Chiese aiuto al Centro Europeo Consumatori Italia (CEC) – ufficio di Bolzano, il quale inoltrò la pratica al Centro Europeo Consumatori Francia. Quest'ultimo ricontattò il professionista, il quale organizzò la spedizione per poter restituire i vasi intelligenti. Una volta pervenuti in magazzino, al consumatore venne riaccreditato l'importo speso.

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.