

N. 20

Marzo 2022



Pronto consumatore

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti

EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano



ECC-Net

## SAFER INTERNET DAY I 5 consigli per vivere Internet in modo più sicuro



Together for a better internet



In vista del Safer Internet Day dell'8 febbraio, abbiamo pubblicato **5 consigli** per navigare su Internet in sicurezza. 1. Non pubblicare informazioni online che non vuoi siano note a chiunque. 2. Non rispondere ai messaggi via chat o ai commenti dei molestatori. Bloccali e segnalali alle autorità. 3. Se sei vittima di cyberbullismo, non sentirti in colpa: non è mai colpa tua! 4. Quando fai compere online, verifica con chi stai per stipulare il contratto d'acquisto. 5. Usa metodi di pagamento sicuri e tracciabili. Ottieni consigli più approfonditi a: <https://bit.ly/3vftvVI>.

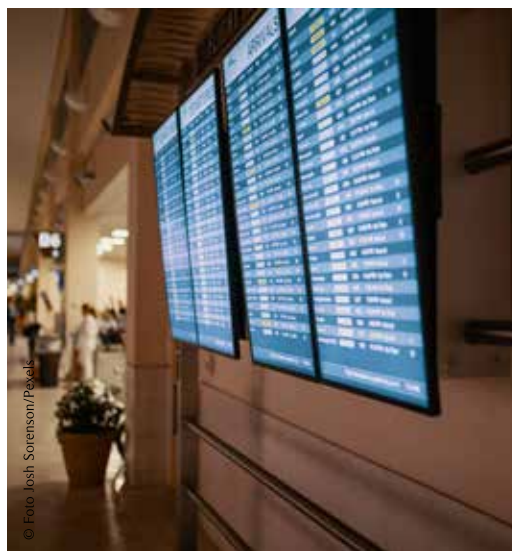
## A CACCIA DI REGALI ONLINE Sceglierli senza rischiare di essere truffati



Quando si fa un regalo, talvolta si agisce d'istinto, pensando alla reazione che avrà la persona fortunata che lo riceverà. Ma al

momento dell'acquisto è bene fermarsi a ragionare. Se possibile, **evita** i siti di **drop-shipping**, per non rischiare di aspettare tempi di consegna fuori dal normale, di ricevere prodotti di bassa qualità o di dover pagare tasse doganali che non erano indicate. Ricordati inoltre che se ordini un **regalo personalizzato** o un servizio del tempo libero per una data precisa, non puoi contare sul diritto di recesso di 14 giorni. Per saperne di più: <https://bit.ly/3LGrcjj>.

## VIAGGIARE IN TEMPO DI COVID Ottenere il rimborso se le vacanze sono cancellate



Negli ultimi anni, non è stato facile organizzare le vacanze. Sembra che si inizi a vedere la luce in fondo al lungo tunnel del coronavirus, ma ancora oggi può capitare che i propri piani saltino all'ultimo proprio a causa del Covid. Fortunatamente, se c'è un'**impossibilità oggettiva** di usufruire della prenotazione a causa del coronavirus, in Italia esiste un **diritto al rimborso**. L'importante è che il risultato positivo del test sia provato tramite un test PCR o antigenico effettuato da personale medico, e non con un "tampone fai-da-te". E il rimborso non è previsto in tutti i casi... Per maggiori informazioni, visita <https://bit.ly/3BvMb3K>.



## CASO DEL MESE

Una consumatrice italiana ha utilizzato un **bus** navetta operato da un'impresa tedesca per viaggiare dalla sua città a un aeroporto distante quasi **3 ore**, da dove avrebbe preso un aereo. Dopo più di due ore, la consumatrice ha provato a usare la **toilette** a bordo, ma ha scoperto che era **fuori servizio**. Quindi ha chiesto all'autista indicazioni per la toilette alla fermata successiva. Tornata dal bagno più veloce che poteva, l'**autobus era già partito**, con i suoi **bagagli a bordo**. Per giungere a destinazione è stata costretta a prendere un taxi e con un po' di fortuna è riuscita a recuperare all'aeroporto i bagagli che erano rimasti sul bus. In seguito ha chiesto alla società tedesca di **rimborsarle** i costi sostenuti per il **taxi**, ma l'impresa si è rifiutata di effettuare qualsiasi pagamento, motivando la decisione con il fatto che l'autista dovesse rispettare l'orario. La consumatrice ha chiesto **aiuto al Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia**, che da iter ha inoltrato il caso al CEC Germania. I colleghi tedeschi hanno contattato la compagnia, facendo notare che secondo le condizioni generali del contratto predisposti dalla società, una toilette a bordo era disponibile per i passeggeri in tutti gli autobus e che il danno è stato causato proprio dal mancato funzionamento di tale toilette. Alla fine, l'azienda ci ha ripensato e ha **rimborsato** i costi del taxi come gesto commerciale.

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.