

N. 27

Aprile 2021



**Pronto consumatore**

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti

## EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano



**ECC-Net**

### I NOSTRI NUMERI

#### Boom di lavoro nell'anno del Covid

Il Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia ha pubblicato recentemente i dati del lavoro svolto nell'anno passato, rivelatosi estremamente complicato a causa del Covid-19. Le misure restrittive adottate a livello nazionale e internazionale hanno influenzato notevolmente la vita dei consumatori e il CEC è stato chiamato a gestire un'inedita quantità di richieste: nel 2020 i due uffici italiani hanno fornito **11.386 consulenze, il doppio rispetto all'anno precedente**, e di queste più di **4.900** erano strettamente connesse alla pandemia. Inoltre affiancando i consumatori nella gestione di **2.122 reclami il CEC ha aiutato a recuperare più di 220.000 euro**. A questi risultati si aggiungono i riscontri positivi sul web, sia per le attività social sia per il materiale digitale prodotto: i siti internet dei due uffici di Roma (ecc-netitalia.it) e Bolzano (euroconsumatori.org) hanno totalizzato **634.554 visite da parte di utenti unici, 3 milioni totali di visualizzazioni delle pagine web e quasi 300 mila download di documenti** informativi, opuscoli e brochure realizzati dal Centro. Maggiori dettagli al link: <https://bit.ly/2Qkxpcw>.

### TRASPORTO AEREO

#### Il 2020 un periodo senza precedenti

L'anno scorso, quello del **trasporto aereo** è stato il **settore più colpito** tra quelli trattati dal CEC. Quasi tre su dieci fra tutte le richieste (3.219 su 11.386) trattate erano dovute a problemi riscontrati in questo campo e quasi due terzi di queste, 2.089 (il 65%), erano **causa diretta del Coronavirus**. Il riconoscimento da parte di alcune compagnie

aeree dei diritti garantiti ai consumatori resta spesso un miraggio. Ma, d'altra parte, si sta assistendo al **fallimento** di numerosi vettori. E ciò non è nell'interesse nemmeno dei consumatori, perché c'è il rischio che rimangano in piedi solo poche compagnie e che i **prezzi dei biglietti risultino ingiustificatamente elevati**. È importante trovare il giusto equilibrio che porti i passeggeri a essere tutelati e i vettori a non finire sul lastrico. Per approfondimenti: <https://bit.ly/2Qu15nK>.

### TRADING ONLINE

#### Attenzione ai propri risparmi



Al CEC Italia non trascorre settimana senza che vi sia un consumatore che segnali di avere difficoltà a contattare il broker della piattaforma di **trading online** che fino a poco prima lo aveva seguito. E quasi tutti i reclami riguardano casi in cui le **perdite di denaro** sono a dir poco **ingenti**. Per evitare di incappare in truffe di ogni genere, la prima cosa da fare è autotutelarsi, seguendo alcuni passi: 1) diffidate se non siete stati voi ad aver contattato il presunto consulente; 2) controllate se sul sito del trader online siano pubblicate informazioni quali la somma minima richiesta per aprire un conto, come sono eseguite le operazioni d'investimento a cui il consumatore aderisce, quali sono i casi di chiusura automatica del conto in caso di perdite che superano una determinata soglia di sicurezza; 3) controllate sempre l'archivio degli "avvisi ai risparmiatori" sul sito della Consob per verificare se la piattaforma di trading online che vi interessa è già stata segnalata, visitando il sito <https://bit.ly/3f1ZzDu>. Maggiori informazioni e la descrizione di un caso si possono leggere al link: <https://bit.ly/3s8lpaY>.



### CASO DEL MESE

Un consumatore ha acquistato online un aspirapolvere robot presso un commerciante lussemburghese, pagando 600 Euro. Dopo oltre 20 giorni, vedendo che il pacco non era stato ancora consegnato, ha provato a contattare il venditore. Con sorpresa del consumatore, l'esercente ha risposto che la consegna fosse già avvenuta. Nella data indicata, però, il consumatore si trovava in ufficio, al lavoro. Ma i dati forniti dal commerciante del GPS del corriere erano chiari: quest'ultimo aveva guidato lungo la strada in cui risiedeva il consumatore e aveva inserito il pacco nella sua casella di posta. Per questo motivo, il commerciante aveva considerato la consegna come avvenuta nel rispetto delle norme anti-covid. Non riuscendo a risolvere il problema da sé, il consumatore si è rivolto al Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia che ha inoltrato la pratica ai colleghi del CEC Lussemburgo allegando una foto della buca delle lettere del consumatore, le cui dimensioni erano troppo piccole per un pacco di media grandezza. Inoltre le norme europee sui **contratti a distanza** prevedono una **conferma del consumatore**, mediante sottoscrizione o altro metodo, **dell'avvenuta consegna** dell'ordine. Grazie all'intervento del CEC e al lavoro congiunto della rete ECC-Net, il consumatore è stato rimborsato.

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.



© kazuend/unsplash.com