

N. 27

Aprile 2023



Pronto consumatore

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano

LE ATTIVITÀ DEL CEC È tempo di bilanci!



La giornata mondiale dei diritti del consumatore del 15 marzo scorso ha fornito l'occasione per il Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia per fare un **bilancio delle attività** dell'anno passato. Fra i temi caldi trattati figurano il caos dei trasporti aerei della scorsa estate, le problematiche legate ai cosiddetti voucher covid, oltre ai consueti temi legati all'e-commerce ed alle truffe, online e non. Sono state infatti ben 10.241 le richieste complessive gestite nel corso del 2022 dagli uffici di Bolzano e Roma, tra cui 999 reclami di consumatori esteri nei confronti di aziende italiane e 967 reclami di cittadini italiani nei confronti di professionisti in UE, per un totale di ca. 730.000 € recuperati in favore dei consumatori europei. Per approfondimenti: <https://bit.ly/40gk15m>.

BUY NOW PAY LATER Sembra allettante ma comporta dei rischi



La formula di acquisto "*buy now, pay later*", che viene proposto spesso online, a prima vista sembra il classico acquisto a rate, ma in realtà ha diverse particolarità rispetto al credito al consumo tradizionale. Il consumatore **non** viene sottoposto a **controlli** sul suo **merito creditizio**: ciò si traduce in una estrema facilità e velocità di accedere al finanziamento. Può quindi diventare allettante, **suddividere in rate il pagamento** dei propri acquisti, **anche per importi modici**, in particolare per chi non avrebbe accesso al credito al consumo classico. Il **rischio** principale è sicuramente quello di perdere d'occhio la situazione sulla propria **posizione debitoria**. Problemi possono anche insorgere sia nella fase precedente all'acquisto, in particolare se le informazioni precontrattuali non fossero sufficientemente trasparenti, sia nella fase post-vendita. Più complesso, infatti, diventa per i consumatori l'esercizio dei diritti previsti per legge, in particolare la garanzia legale e il diritto di ripensamento. Per saperne di più: <https://bit.ly/3yg6Xn0>.

RECEPITA LA DIRETTIVA OMNIBUS

Il diritto dei consumatori si adatta al mondo digitale



Finalmente anche l'Italia recepisce la **direttiva UE 2019/2165** che modificherà il nostro codice del consumo. Fra le principali novità figurano il dovere per i professionisti che applicano uno sconto ai prodotti in vendita di indicare il prezzo più basso praticato nei 30 giorni precedenti, l'obbligo per i siti web di prevedere misure per garantire che le recensioni pubblicate siano effettivamente vere e la possibilità per i consumatori vittime di pratiche commerciali scorrette di chiedere i danni, la riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto. Per maggiori informazioni: <https://bit.ly/3JrTAW5>.



CASO DEL MESE

Un consumatore austriaco aveva prenotato un **alloggio** in Italia su una nota piattaforma di prenotazione. Poiché aveva bisogno solo di un posto dove dormire dopo un volo a lungo raggio e doveva prendere l'aereo successivo già nelle prime ore del mattino dopo, aveva scelto una sistemazione economica nelle immediate vicinanze dell'aeroporto. Poche ore prima che il suo aereo decollasse per l'Italia, la brutta sorpresa: la **struttura ha cancellato unilateralmente la prenotazione**. Il prezzo di poco meno di 60 euro è stato immediatamente **rimborso**, ma il consumatore è rimasto all'ultimo momento senza un posto dove dormire. La piattaforma di prenotazione gli proponeva solo hotel già al completo o troppo lontani dall'aeroporto. Il consumatore non ha avuto altra scelta se non quella di prenotare un hotel per conto proprio, quattro volte più costoso e raggiungibile solo in taxi. Ha pagato 250 euro in più del previsto, di cui la piattaforma ha rimborsato gran parte, ma 20 euro sono rimasti a carico del consumatore. Il consumatore ne ha chiesto il pagamento alla struttura ricettiva e un **risarcimento** di ulteriori 100 euro per lo stress e i disagi subiti. Al reclamo del consumatore non è seguita alcuna reazione e perciò egli si è rivolto alla Rete dei Centri Europei dei Consumatori, che ha contattato la struttura ricettiva. La struttura si è ravveduta, mostrandosi collaborativa e accettando infine di pagare l'importo richiesto.

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.