

N. 36

Maggio 2024



Pronto consumatore

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



EDIZIONE EUROPEA

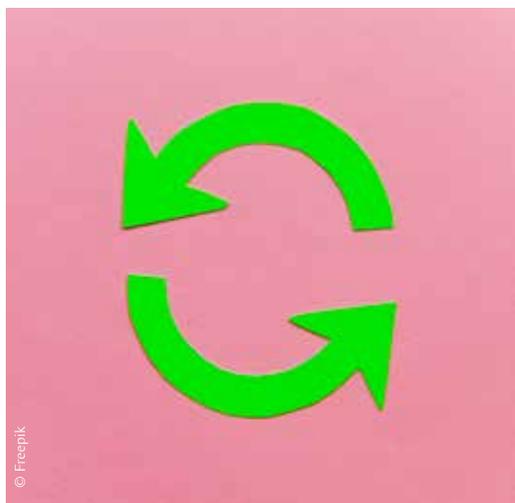
Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano

UE Nuove regole sull'intelligenza artificiale



Il Parlamento dell'Unione Europea ha recentemente approvato la **legge sull'intelligenza artificiale (IA)**. Le nuove norme metteranno fuori legge alcune applicazioni di IA che minacciano i diritti dei cittadini. Tra queste, i sistemi di categorizzazione biometrica basati su caratteristiche sensibili e l'extrapolazione indiscriminata di immagini facciali da internet o dalle registrazioni dei sistemi di telecamere a circuito chiuso per creare banche dati di riconoscimento facciale. Saranno vietati anche i sistemi di riconoscimento delle emozioni sul luogo di lavoro e nelle scuole, i sistemi di credito sociale, le pratiche di polizia predittiva (se basate esclusivamente sulla profilazione o sulla valutazione delle caratteristiche di una persona) e i sistemi che manipolano il comportamento umano o sfruttano le vulnerabilità delle persone. Per maggiori informazioni: <https://tinyurl.com/yhrrzrh2>.

GARANZIA Quali diritti posso far valere con i prodotti ricondizionati?



Molti consumatori decidono di acquistare un **dispositivo elettronico ricondizionato**, come ad esempio un telefono cellulare. Questi prodotti si considerano a tutti gli effetti come **prodotti usati**. La **normativa** prevede in questi casi una **garanzia** di due anni. Tuttavia, **può essere** – e normalmente viene fatto – **ridotta ad un anno**. Alcune piattaforme online o venditori permettono di estendere questa garanzia di un ulteriore anno, ma a pagamento. In quest'ultimo caso non si tratta più della garanzia legale, ma di una garanzia contrattuale: le condizioni della garanzia sono quindi regolate dal contratto stipulato e non più dalla legge, e, pertanto, i diritti derivanti possono anche essere soggetti a restrizioni. Leggete sul sito del Centro Europeo Consumatori (CEC) a cosa bisogna fare attenzione quando si acquistano prodotti ricondizionati: <https://tinyurl.com/ybxcw3j4>.

OCCHIO ALLA TRAPPOLA Attenti ai fake shop sui social

Sono sempre più i consumatori che chiedono aiuto al CEC perché hanno ordinato delle merci **pubblicizzate sui social media**, ma hanno ricevuto un prodotto di **qualità scadente** oppure addirittura una versione giocattolo invece di un prodotto funzionante. Il consumatore sulla carta in questi casi potrebbe far valere il diritto di recesso e il diritto di garanzia e chiedere il rimborso di quanto pagato. Di fatto però ciò si rivela impossibile: la pagina sui social non si trova più, al numero di telefono utilizzato per l'ordine via messaggio o chiamata non risponde più nessuno e sul pacco utilizzato per la consegna non appare **nessun indirizzo**. Visto che il pagamento in questi casi avviene in **contrassegno**, non è possibile nemmeno attivare il c.d. chargeback – la possibilità di chiedere lo storno del pagamento al gestore della propria carta di credito. Il CEC consiglia di **acquistare solo da siti web che forniscono indirizzo fisico e e-mail, partita IVA verificabile, e accettano il pagamento con carta di credito**. Per maggiori informazioni su come acquistare online in sicurezza: <https://tinyurl.com/2s3fxr95>.



CASO DEL MESE

Due viaggiatori italiani avevano volato con una compagnia aerea tedesca fino a Stoccolma, da dove intendevano proseguire il loro viaggio verso la Lapponia. Tuttavia, i loro **bagagli non sono arrivati con loro**. Poiché sarebbe stato irragionevole proseguire il viaggio a nord del Circolo Polare Artico all'inizio di gennaio senza l'abbigliamento invernale adeguato e l'acquisto di un nuovo equipaggiamento sarebbe stato molto costoso, i passeggeri hanno deciso di prolungare il loro soggiorno a Stoccolma di una notte in modo da potersi recare nuovamente all'aeroporto il giorno successivo, nella speranza che i loro bagagli venissero nel frattempo **consegnati**. In effetti hanno potuto ritirare i bagagli in aeroporto. Hanno quindi contattato la compagnia aerea per chiedere il **rimborso delle spese aggiuntive di alloggio in albergo e di trasporto verso l'aeroporto**. La compagnia aerea ha respinto la richiesta in quanto, secondo la compagnia, in caso di ritardo del bagaglio devono essere rimborsati solo gli acquisti di emergenza. Il CEC Italia ha condiviso il caso con il CEC Germania, perché secondo la **Convenzione di Montreal**, che regola le questioni di responsabilità nel trasporto aereo, la compagnia aerea deve risarcire i **danni causati dai ritardi nel trasporto dei bagagli**. La compagnia aerea ha infine accettato di rimborsare i viaggiatori.



Per questioni di consumo transfrontaliero:
Centro Europeo Consumatori Italia
ufficio di Bolzano - Via Dodiciville 2,
Tel. +39 0471 980939, Fax +39 0471 941467,
info@euroconsumatori.org,
www.euroconsumatori.org

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti, via Dodiciville 2, 39100 Bolzano, Tel. 0471 975597, Fax 0471 941467. Riproduzione salvo citazione della fonte. Iscr. Tribunale Bolzano al n. 7/95 del 27.02.1995; Direttore responsabile Diego Clara. Duplicato in proprio.