



EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano



DIRITTI DEI PASSEGGERI AEREI

La prevista riforma del Regolamento europeo: un passo indietro?



È attualmente in discussione a Bruxelles una proposta che preoccupa profondamente la Rete dei Centri Europei dei Consumatori (ECC-Net): la riforma del Regolamento europeo sui diritti dei passeggeri aerei n. 261/2004 **rischia** di rappresentare un **passo indietro** per **milioni di viaggiatori europei**. La rete **critica** in particolare il fatto che si preveda che la compensazione pecuniaria verrebbe pagata solo dopo ritardi molto lunghi, di 5, 9 o addirittura 12 ore, a seconda della distanza del volo. Si sta inoltre discutendo se in futuro le compagnie aeree debbano essere in grado di posticipare la riprotezione su un volo alternativo fino a 12 ore dopo la cancellazione e se la definizione di circostanze "eccezionali" debba essere estesa per esentare le compagnie aeree dalla responsabilità. Gran parte della giurisprudenza della Corte di giustizia europea favorevole ai passeggeri, maturata negli ultimi 20 anni, rischia quindi di sparire con un colpo di spugna.

Per maggiori informazioni: https://www.euroconsumatori.org/it/news_it/918

RISOLUZIONE ALTERNATIVA DELLE CONTROVERSIE Addio alla piattaforma ODR

La piattaforma ODR era stata istituita nel 2016 ed offriva un punto di accesso unico ai consumatori e ai professionisti per risolvere in ambito extragiudiziale le controversie derivanti da contratti di vendita o di servizi online. Il Centro Europeo Consumatori Italia fungeva da punto di contatto nazionale della piattaforma ODR fornendo informazioni sul funzionamento della piattaforma, sui diritti dei consumatori e sulle ulteriori procedure

di risoluzione delle controversie disponibili nell'UE ed assistendo i consumatori nella presentazione dei reclami. È possibile comunque contattare ancora il proprio punto di contatto nazionale per assistenza fino alla chiusura definitiva della piattaforma prevista per il 20 luglio. La Commissione Europea sta inoltre lavorando per creare un nuovo sito informativo per aiutare i consumatori ad individuare i modi e gli Organismi più adatti per risolvere le loro controversie. Per maggiori informazioni:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>

GIUSTIZIA IN EUROPA Il portale E-JUSTICE è stato recentemente rinnovato



Quando i consumatori non riescono a risolvere i loro reclami transfrontalieri in via amichevole, hanno la possibilità di utilizzare il **procedimento europeo per le controversie di modesta entità** (*European Small Claims Procedure* – ESCP – ovvero per controversie fino ad un valore di 5000 €), un procedimento giudiziario esperibile in tutti gli Stati Membri dell'Unione Europea (con eccezione della Danimarca). In parallelo esiste anche il **procedimento europeo d'ingiunzione di pagamento** (*European Payment Order* – EPO): una procedura semplificata per recuperare un credito pecuniario non contestato, ovvero una somma di denaro liquida ed esigibile (vale a dire determinata nell'ammontare e non sottoposta a termine o condizione) da una persona o da un'azienda stabilita in un Paese dell'Unione Europea (ad eccezione della Danimarca) diverso dal proprio. I cittadini possono trovare tutte le informazioni a riguardo ed i moduli da compilare sul **portale europeo della giustizia**, che è stato recentemente riorganizzato.

https://e-justice.europa.eu/home_it

CASO DEL MESE

Nel 2023 una consumatrice olandese voleva prenotare un biglietto aereo sul sito web di una compagnia aerea italiana, ma il processo di prenotazione non veniva completato a causa di un problema tecnico. Nonostante ciò, il prezzo del biglietto è stato addebitato sul metodo di pagamento fornito dalla consumatrice. La consumatrice ha immediatamente contattato la compagnia aerea, la quale le ha comunicato che il biglietto non era stato emesso e che l'importo sarebbe stato rimborsato entro 48 ore. Ulteriori tentativi di contattare la compagnia aerea non hanno avuto successo, perciò la consumatrice ha contattato il CEC Paesi Bassi, che a sua volta ha inoltrato il reclamo al CEC Italia. In seguito all'intervento del CEC Italia, la consumatrice olandese ha finalmente ricevuto il rimborso completo dalla compagnia aerea.



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.