



CASO DEL MESE



Un consumatore spagnolo ordinava degli accessori per vestiti su un sito ecommerce italiano pagando con una carta di credito virtuale, ma non si vedeva mai consegnata la merce, né gli veniva mai dato riscontro ai reclami con cui chiedeva la consegna dei beni o il rimborso del prezzo pagato. Persino l'account che il consumatore aveva creato sulla pagina web dell'azienda per effettuare l'ordine risultava inesistente. Il consumatore ha quindi chiesto aiuto al Centro Europeo Consumatori (CEC) Spagna che ha inoltrato il caso al CEC Italia. Grazie all'intervento del CEC Italia, l'azienda ha provveduto al rimborso dell'intero prezzo pagato, nonché al riconoscimento di un buono sconto a titolo di scuse per gli inconvenienti causati.

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.

E-COMMERCE

"Amazon Haul" – attenzione a diritti dei consumatori, costi doganali e acquisti impulsivi

Da ottobre è disponibile anche in Italia Amazon Haul, il portale low-cost del colosso statunitense. Con Amazon Haul, non si acquista più da Amazon Europe (con sede in Lussemburgo), ma nella maggior parte dei casi da una succursale statunitense del gruppo, la Haul Global (Amazon Export Sales LLC) – Amazon ha comunque previsto la possibilità che anche venditori terzi possano offrire prodotti in vendita. **L'acquisto quindi non è più effettuato nell'Unione Europea** e anche la spedizione del prodotto stesso avverrà da Paesi Extra UE. Pur dovendo essere garantiti il diritto di recesso e la garanzia legale di conformità, l'acquirente potrebbe trovarsi ad affrontare **maggiori difficoltà pratiche nel far valere i propri diritti, specialmente in caso di controversie o restituzioni**. Non è escluso che vi siano da affrontare spese di reso o restituzione a carico del consumatore che, per articoli di basso valore, rischiano di superare il prezzo stesso del prodotto, oppure rendere di fatto inutile l'esercizio della garanzia legale. Altro aspetto da non sottovalutare è la possibile applicazione di costi aggiuntivi (spese doganali) che ricadranno eventualmente sul consumatore.

https://www.euroconsumatori.org/it/news_it/936

venga definito un elenco delle circostanze eccezionali che consentirebbero alla compagnia, solo in tali casi, di esimersi dal pagare tale compensazione. La discussione fra le Istituzioni UE proseguirà e non è ancora chiaro come e quando si accorderanno per adottare il nuovo Regolamento. Nel frattempo è in corso **un'iniziativa dei cittadini europei** sull'argomento, dal titolo "Save your right, save your flight" con lo scopo di tutelare le regole attualmente in vigore.

https://citizens-initiative.europa.eu/initiatives/details/2025/000003_it

REGOLAMENTO ECODESIGN

Porta USB-C diventerà obbligatoria anche per i caricatori

Il nuovo **Regolamento UE sull'ecodesign** prevede che anche sul **lato caricatori** ci dovrà sempre essere una **porta USB-C**. Finora l'obbligo riguardava il lato device. Il nuovo Regolamento vuole invece standardizzare gli stessi caricatori, prevedendo per larga parte di essi (anche quelli wireless e le basi di ricarica), senza limiti di potenza, la necessità di almeno una porta USB-C e una maggior efficienza energetica. Inoltre il nuovo regolamento che entrerà in vigore a fine 2028 **introduce il nuovo logo „Common Charger“** che consentirà ai consumatori di individuare facilmente i caricatori interoperabili.

https://energy.ec.europa.eu/news/mission-advances-completion-common-charger-initiative-2025-10-13_en?prefLang=it

VIAGGI

Battaglia in corso per la riforma dei diritti dei passeggeri aerei

La **Commissione Trasporti del Parlamento Europeo** ha recentemente votato le linee guida negoziali sulla **riforma del Regolamento sui diritti dei passeggeri** aerei cercando di salvare e possibilmente **ampliare le garanzie che l'attuale Regolamento prevede**, mentre le modifiche finora proposte dal Consiglio dei Ministri del Trasporto vanno nella direzione opposta. In particolare la Commissione Trasporti vorrebbe mantenere, fra l'altro, il limite di ritardo di tre ore a partire dal quale si può chiedere una compensazione, indipendentemente dalla distanza del volo, e propongono anche che