

N. 20

Marzo 2021



Pronto consumatore

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti

EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano



ECC-Net

ABBONAMENTI ONLINE Rinnovo automatico e tacito

Concludere un abbonamento online è facile: basta iscriversi ad esempio a una rivista specializzata, confermare i propri dati e si è pronti per immergersi in una lettura appassionante. Ma **bisogna fare attenzione al rinnovo tacito e automatico dell'abbonamento**, molto spesso inserito nelle condizioni generali di contratto. Alcuni legislatori europei – Austria e Francia in particolare – sono intervenuti per far sì che il rinnovo tacito e automatico venga chiarito meglio ai consumatori, e che siano messi nelle condizioni di poter recedere in tempo. Maggiori informazioni al link: <https://bit.ly/2NsCbDQ>.

PIATTAFORMA ODR 5 anni dalla prima risoluzione

Lo scorso 15 febbraio, la **piattaforma ODR** ha compiuto 5 anni di attività. Si tratta di un sito web interattivo istituito dalla Commissione europea per **risolvere le controversie** nascenti da **acquisti effettuati online**, sia a livello **nazionale** che **transfrontaliero**. Per utilizzare i servizi offerti dalla piattaforma ODR è necessario creare un proprio account, che permetterà di accedere a un dashboard personale attraverso cui monitorare lo stato del reclamo. Per avviare la procedura è sufficiente compilare un modulo. Si potrà quindi scegliere se inviare un reclamo al venditore e chiedere l'intervento



di un organismo di **ADR** (Risoluzione Alternativa Controversie) oppure negoziare la risoluzione direttamente con il venditore. Per maggiori informazioni: <https://bit.ly/3ujpl1B>.

FACEBOOK E PRIVACY Sanzione da 7 milioni dell'AGCM



Già nel 2018 l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato aveva sanzionato per 5 milioni di euro Facebook Ireland Ltd. e la sua controllante Facebook Inc, avendo accertato che il colosso dei social induceva ingannevolmente gli utenti a registrarsi sulla sua piattaforma non informandoli subito e in modo adeguato – durante l'attivazione dell'account – dell'attività di **raccolta**, con intento commerciale, dei **dati** da loro forniti e, più in generale, delle finalità remunerative sottese al servizio. Per l'Antitrust, inoltre, le informazioni fornite da Facebook risultavano generiche e incomplete e non fornivano una adeguata distinzione tra l'utilizzo dei dati necessario per la personalizzazione del servizio (con l'obiettivo di facilitare la socializzazione con altri utenti) e l'utilizzo dei dati per realizzare **campagne pubblicitarie mirate**. Visto che le due società non hanno pubblicato la dichiarazione rettificativa e non hanno sostanzialmente cessato la pratica scorretta accertata, l'AGCM ha comminato una sanzione per complessivamente 7 milioni di euro. Maggiori informazioni sul sito dell'AGCM al link: <https://bit.ly/3aLPx7b>.



CASO DEL MESE

Una consumatrice italiana ha sottoscritto un **abbonamento premium a pagamento** su una piattaforma online per single tedesca. Secondo gli accordi, per il servizio avrebbe dovuto pagare poco meno di 40 euro al mese per un anno. Dopo dieci giorni (entro il **periodo legale di recesso** di 14 giorni), però, ha deciso di recedere dal contratto. L'operatore della piattaforma le ha quindi chiesto di pagare per l'utilizzo parziale 323 Euro, ovvero quasi il 70% del canone annuo, sebbene la consumatrice non avesse quasi usufruito del servizio. Non riuscendo a raggiungere un accordo con l'operatore, la signora si è rivolta al Centro Europeo Consumatori Italia dove le è stato spiegato che la Corte di Giustizia dell'Unione Europea si è pronunciata proprio su questo tema alla fine dello scorso anno. Secondo la Corte il calcolo di tale compensazione deve essere effettuato in relazione al periodo in cui il servizio è stato utilizzato. Grazie all'intervento dei colleghi del Centro Europeo Consumatori Germania è stato possibile far rispettare pienamente questo principio con l'operatore della piattaforma per single: l'intera richiesta di 323 Euro è stata cancellata. È possibile trovare ulteriori informazioni sulla decisione della Corte di giustizia europea sul nostro sito Web all'indirizzo <https://bit.ly/3qKAtfx>.

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.