

N. 20

Marzo 2026



Pronto consumatore

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti

EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano



DIRITTI DEI PASSEGGERI NEL TRASPORTO AEREO AGCM sanziona eDreams per pratiche commerciali scorrette



L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) ha sanzionato eDreams con una sanzione di **9 milioni di euro** per pratiche scorrette sugli abbonamenti "Prime" e "Prime Plus" (provvedimento PS12853). Il problema? I cosiddetti **dark patterns** utilizzati dall'azienda, ovvero promozioni che promettevano grandi sconti (fino al 50%) senza chiarire i costi automatici di rinnovo, e disdette rese difficili da menù complicati e pressioni per continuare il servizio. L'Autorità ha ritenuto che le pratiche utilizzate presentino profili di ingannevolezza e di aggressività, portando all'irrogazione di una sanzione di **6 milioni di euro** a cui va sommata l'ulteriore sanzione di **3 milioni di euro** per aver ostacolato il diritto di recesso. Attenzione dunque se avete sottoscritto o volete sottoscrivere un account "Prime".

<https://www.agcm.it/media/comunicati-stampa/2026/2/PS12853>

TELEFONIA E TELECOMUNICAZIONI

Proposta l'estensione del "Roam like at Home" ai Balcani Occidentali

La Commissione Europea propone di estendere il regime "**Roam Like at Home**" ai **Balcani occidentali** (Albania, Bosnia-Erzegovina, Kosovo, Montenegro, Macedonia del Nord, Serbia), aprendo negoziati per accordi bilaterali.

Se la proposta verrà adottata, potrai **chiamare**

re, inviare SMS e usare dati mobili senza costi extra di roaming quando viaggi tra UE e Balcani, pagando solo le tariffe domestiche, come già avviene ora per i Paesi UE – sia andando tu nei Balcani che loro viaggiando in Italia.

Per te consumatore significa vacanze, lavoro o studio più convenienti senza sorprese in bolletta. Il Consiglio UE dovrà ora decidere se autorizzare i negoziati; monitora gli sviluppi per offerte aggiornate.

https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/it/ip_26_474

SOCIAL MEDIA

Secondo la Commissione UE, TikTok crea dipendenza e mette a rischio la salute



Genitori e ragazzi, attenti: la Commissione UE accusa TikTok di violare il Digital Services Act (DSA) con un design che crea dipendenza, come scrolling infinito, autoplay e notifiche push che ti tengono incollato ore, specie di notte, con rischi per il **benessere fisico e la salute mentale**, soprattutto dei più giovani. Mancano protezioni efficaci come pause obbligate o controlli parentali solidi, nonostante i dati dimostrino la sussistenza dei rischi. **TikTok rischia ora sanzioni salate, fino al 6% del fatturato.** Tu puoi agire: imposta limiti di tempo sull'app, attiva **Family Pairing**, monitora gli accessi e per l'Italia puoi segnalare problemi all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) o al Garante Privacy per proteggere te e la tua famiglia.

https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/it/ip_26_312

CASO DEL MESE

Una consumatrice disponeva di un **credito di 100 €** collegato al proprio account presso una piattaforma di prenotazione viaggi olandese. Un giorno si è però accorta che tale credito era stato utilizzato, **senza il suo consenso**, per effettuare due prenotazioni di voli in Indonesia a nome di persone a lei sconosciute.

La consumatrice ha immediatamente contattato la piattaforma di prenotazione per segnalare l'accaduto e chiedere il ripristino del credito, ma non ha mai ricevuto una risposta concreta. Si è pertanto rivolta al **Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia**, che ha trasmesso il reclamo ai colleghi del **CEC Paesi Bassi**. A seguito del loro intervento, il credito di **100 €** è stato ripristinato sul wallet della consumatrice da parte della piattaforma, che ha tuttavia raccomandato alla consumatrice di **attivare l'autenticazione a due fattori** sia per l'account legato alla piattaforma sia per l'account e-mail, di reimpostare le proprie password e di **evitare il riutilizzo delle stesse credenziali per svariati servizi**.



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.