

N. 75

Ottobre 2020



Pronto consumatore

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano

E-COMMERCE

Social Commerce – timori per la sicurezza e la privacy

La nuova variante dello shopping online, il cosiddetto social commerce, consente alle aziende di vendere i propri prodotti e servizi sulle piattaforme dei noti **social media**. Il cliente non viene reindirizzato ad un sito di shopping, ma completa **l'intero acquisto** sulla piattaforma dei social. Si tratta di un'arma a doppio taglio per i consumatori: da un lato, il processo d'acquisto è accelerato e semplificato, ma dall'altro si moltiplicano i **rischi legati alla tutela dei dati**. I canali dei social non visualizzano prodotti a caso, gli annunci si basano su un algoritmo che seleziona i prodotti da visualizzare in base a ciò che i consumatori hanno contrassegnato con un "mi piace", commentato, condiviso o semplicemente guardato. Ciò comporta il rischio di un marketing mirato e aggressivo e, nel peggiore dei casi, i dati memorizzati potrebbero cadere nelle mani sbagliate. Potete trovare maggiori informazioni su questo argomento sul nostro sito web: <https://bit.ly/32MaURu>.

VIAGGI

Pacchetto turistico o viaggio individuale?

La famiglia Rossi e la famiglia Ferrari non vogliono rinunciare ad andare in vacanza nonostante il coronavirus. La famiglia Rossi sta pianificando un viaggio individuale, il che significa che tutti i servizi turistici, come il volo e l'hotel, vengono prenotati da **diversi fornitori**. La famiglia Ferrari, invece, sta prenotando un pacchetto turistico per la sua vacanza, ovvero due o più servizi turistici da **un unico tour operator**. D'ora in poi, la famiglia Ferrari non dovrà più preoccuparsi di nulla. In caso di cancellazione del volo o della chiusura dell'hotel, il tour operator **organizzerà delle alternative** o in mancanza annullerà il viaggio e rimborserà il prezzo del viaggio almeno sotto forma di voucher. Come il destino vuole, due settimane prima della partenza a causa del coronavirus numerosi voli vengono cancellati. Né la famiglia Rossi né il tour operator della famiglia Ferrari riescono a trovare un volo sostitutivo. La vacanza salta, con la differenza che la famiglia Rossi deve pagare all'hotel le penali di cancellazione. Se la famiglia Rossi avesse scelto una vacanza

sotto forma di pacchetto turistico come ha fatto la famiglia Ferrari e avesse avuto a che fare con un unico organizzatore, ciò non sarebbe successo. Ulteriori informazioni sui pacchetti turistici sono disponibili sul nostro sito web: <https://bit.ly/33GViOy>.

CORONAVIRUS

Imprevisti di viaggio



© Designed by Freepik

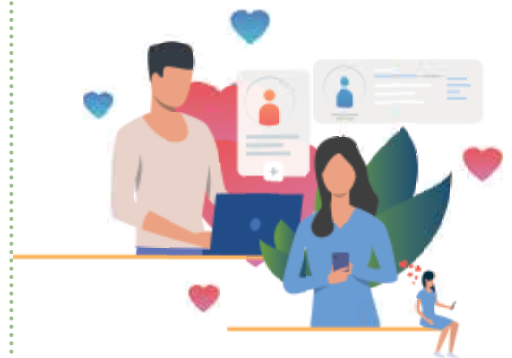
Il coronavirus per chi ha pianificato una vacanza può essere fonte di spiacevoli sorprese. Nella maggior parte dei casi si può trovare una soluzione. Alcuni casi individuali ci hanno tuttavia particolarmente colpiti. Il bagaglio di un consumatore maltese ad esempio non è stato imbarcato sull'aereo e così il consumatore ha dovuto passare più di una settimana in quarantena **nel bel mezzo del Congo**, la sua destinazione, **senza però i suoi bagagli**. Una consumatrice olandese invece aveva portato il suo gatto con sé in vacanza in Cile. Dopo la vacanza molti voli di ritorno sono stati cancellati e siccome le alternative non si adattavano al trasporto di un animale è stata costretta a lasciare il suo gatto in Cile. Potete trovare maggiori informazioni su questi casi sul nostro sito web (<https://bit.ly/2DkVTIC>).

Per quanto complicata possa essere la situazione, il Centro Europeo Consumatori Italia (CEC) cercherà di aiutarvi anche nelle situazioni più difficili.



CASO DEL MESE

Purtroppo, non si tratta di un caso isolato: un uomo incontra una donna in rete, lei gli confessa il suo amore e ad un certo punto accenna ad un problema per la cui soluzione ha bisogno di soldi. I presunti problemi spaziano dalle malattie in famiglia, generiche difficoltà finanziarie o semplicemente manca il denaro necessario per "finalmente" incontrare l'uomo. Ciò è quanto è successo ad un utente che ha chiesto aiuto al CEC. Il consumatore ha conosciuto una donna russa su una piattaforma per single e ha attraversato esattamente le fasi sopra descritte. Dopo aver già trasferito diversi importi a tre cifre alla donna, ha finalmente contattato il CEC, che gli ha spiegato il raggio e lo ha salvato dalla perdita di altri soldi.



© Designed by katemangostar / Freepik

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.

Ottenuto contribuito da parte del Dipartimento per l'informazione e l'editoria della Presidenza del Consiglio dei Ministri nonché dai contribuenti tramite il 5 per mille dell'IRPEF.