

N. 04

Gennaio 2019



**Pronto consumatore**

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



## EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano

### GEOBLOCKING

**I punti deboli di un Regolamento UE di per sé importante**



Il **Regolamento (UE) 2018/302 sul geoblocking** vieta ai fornitori di beni e servizi online di escludere determinati consumatori dalle loro offerte in ragione del loro luogo di residenza o la loro cittadinanza, di reindirizzarli automaticamente ad una pagina destinata specificamente al loro Paese (c.d. rerouting) o di prevedere delle condizioni contrattuali particolarmente restrittive non oggettivamente giustificabili. Fin qui tutto bene.

**Nonostante ciò permangono alcuni aspetti problematici**, che il Regolamento non riesce ad eliminare. Al venditore viene concessa la facoltà di **consegnare in alcuni Paesi soltanto** ed è solo obbligato a non ostacolare il ritiro della merce dal consumatore stesso o di permettere al consumatore di trovare un modo per autoorganizzare la consegna. Rimane consentito prevedere **prezzi per la consegna diversi** a seconda del Paese di destinazione mentre per i servizi offerti dai siti di **streaming** le **restrizioni territoriali** continuano ad essere possibili, visto che in questo settore trovano applicazione le regole connesse ai diritti d'autore.

Sul sito web del Centro Europeo Consumatori (CEC) trovate alcuni esempi che illustrano i punti deboli del Regolamento: <https://bit.ly/2LcNB9j>.

### E-COMMERCE

**Regali di Natale online – come e quando reclamare?**

Anche questo Natale sono stati numerosi i consumatori che sotto l'albero hanno scartato

un regalo che era stato acquistato online. Se il regalo non è piaciuto è ormai tardi per esercitare il **recesso**, visto che il termine è di **14 giorni di calendario** dalla data di consegna. Se invece il regalo presenta un difetto siete in tempo per reclamare per iscritto presso il venditore. Il termine per **segnalare il difetto nell'ambito della garanzia è di due mesi dalla sua scoperta**. Per maggiori informazioni sui diritti di chi acquista in rete, potete scaricare l'apposito opuscolo gratuito dal sito del CEC: <https://bit.ly/2RUPVUL>.

### VIAGGI

**I vostri diritti non vanno in vacanza**



Sono molti i consumatori che per passare le vacanze di Natale assieme ai propri cari hanno affrontato viaggi più o meno lunghi e non sempre tutto è filato liscio. Per fortuna quando si viaggia in Europa si è tutelati grazie ai diritti dei passeggeri previsti nell'UE.

Sia che si stia viaggiando con una **compagnia aerea** a basso costo o con una compagnia aerea tradizionale, la normativa europea sui diritti dei passeggeri impone alle compagnie il pagamento di una compensazione forfettaria in caso di overbooking, cancellazioni e di ritardi superiori a tre ore, a meno che la cancellazione o il ritardo siano stati inevitabili. Sono previste compensazioni anche per chi subisce ritardi viaggiando in **treno** o in **autobus**. Maggiori informazioni sui diritti di chi viaggia nell'UE sono disponibili sul sito web del CEC (<https://bit.ly/2SQm6Fd>).

Lì troverai anche le lettere tipo da scaricare gratuitamente per far valere i tuoi diritti: (<https://bit.ly/2SQm6Fd>).



### CASO DEL MESE

Il car sharing è comodissimo quando si devono percorrere brevi distanze nelle grandi città. Per attivarlo è sufficiente iscriversi ad un sito di **car sharing**, scaricare la app, avvicinare lo smartphone alla vettura scelta ed il periodo di noleggio breve ha inizio. Ovviamente come per contratto di noleggio anche in questo caso il consumatore dovrebbe controllare le condizioni della vettura ed segnalare **danni pre-esistenti e non annotati, prima di iniziare il proprio periodo di noleggio**.

Un consumatore italiano non aveva adottato tale precauzione al momento in cui aveva usufruito di un car sharing ad Amburgo. Qualche settimana dopo il consumatore vide recapitarsi via email una fattura pari ad Euro 300,00 per un danno causato alla macchina. Nonostante il consumatore fosse sicuro che quel danno fosse pre-esistente, non riuscì a risolvere il problema. Egli chiese aiuto al Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia, il quale inoltrò la pratica al CEC Germania. Il CEC Germania ricontattò il professionista, il quale riesaminò la pratica e riconobbe che si trattava di un danno pre-esistente e la richiesta di pagamento venne cancellata.



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.