

N. 04

Gennaio 2018



**Pronto consumatore**

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



## EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano

**ECC-Net**

### COMMERCIO ELETTRONICO Controversie dell'e-commerce: 1,9 milioni di persone hanno vi- sitato la piattaforma ODR



A febbraio 2016 la Commissione europea aveva lanciato la c.d. piattaforma ODR: un sito interattivo disponibile in tutte le lingue dell'Unione Europea per la risoluzione delle controversie nascenti da acquisti online (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>).

Fino ad ora 1,9 milioni di persone hanno visitato la piattaforma; 24.000 i reclami inoltrati. Una volta inserito il reclamo in piattaforma, quest'ultima contatterà il venditore e proporrà alle parti un organismo ADR per risolvere la controversia in via stragiudiziale. Questo dovrà entro 90 giorni – prorogabili in casi eccezionali – aiutare consumatore e professionista a risolvere il problema. Il Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia quale punto di contatto ODR per l'Italia dall'inizio dell'anno ad oggi ha risposto a oltre 1.400 richieste. Per maggiori informazioni relative al rapporto della Commissione Europea e la piattaforma ODR potete rivolgerVi al Centro Europeo Consumatori Italia, agli uffici di Bolzano e di Roma.

### VACANZE E VIAGGI

#### La compagnia aerea austriaca Niki richiede lo stato di insolvenza: dal 14 dicembre aerei a terra

Lufthansa non intende più acquistare Niki, compagnia aerea del gruppo Air Berlin e di conseguenza Niki ha dichiarato il proprio stato di insolvenza. Dal 14.12.2017 non viene più effettuato alcun volo ed i biglietti già acqui-

stati non sono più validi. Chi ha acquistato un volo di Niki collegato ad un **pacchetto turistico** deve rivolgersi al proprio tour operator. Quest'ultimo ha l'obbligo di trovare una soluzione alternativa per i consumatori, senza costi aggiuntivi. Chi ha acquistato un biglietto aereo **direttamente dalla compagnia aerea** in questione o attraverso un intermediario (agenzia viaggi o piattaforma di prenotazione online), deve organizzarsi autonomamente per trovare un altro volo, a proprie spese. Il curatore fallimentare ha tuttavia citato un conto fiduciario a garanzia delle pendenze di questo vettore. In teoria i consumatori che avevano acquistato un biglietto aereo di Niki dopo il 15 agosto 2017, ovvero dopo la richiesta di avvio della procedura di insolvenza da parte di Air Berlin, avrebbero diritto al rimborso del biglietto acquistato. Ai passeggeri coinvolti consigliamo di consultare regolarmente il sito <https://airberlin-inso.de/start> per tutti gli aggiornamenti relativi alla procedura in questione.



### Il CEC Italia è su Facebook

Un messaggio per tutti i consumatori con un profilo su Facebook: anche il CEC è presente sul più famoso dei social network ([www.facebook.com/CentroEuropeoConsumatori](http://www.facebook.com/CentroEuropeoConsumatori)). Sosteneteci cliccando "mi piace"!



### CASO DEL MESE



Ad ottobre 2016 un consumatore italiano ordinò presso un rivenditore danese una vettura nuova al prezzo di 52.000 Euro, pagando un anticipo di Euro 8.000. La consegna dell'auto era prevista per la fine di aprile 2017. Ai primi di marzo il consumatore si informava sullo stato del suo ordine e con grande stupore gli venne comunicato che l'auto non era mai stata ordinata! Il rivenditore si scusò, comunicando però che la consegna non era possibile prima di settembre 2017. Comprensibilmente non soddisfatto di tale risposta, il consumatore si rivolse al Centro Europeo Consumatori Italia che cercò di risolvere la situazione con l'aiuto del Centro Europeo Consumatori Danimarca. L'intervento dei colleghi danesi ebbe successo: ai primi di luglio il consumatore ha ricevuto la sua auto ed anche 600 Euro a titolo di risarcimento!

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](mailto:info@euroconsumatori.org),

[www.euroconsumatori.org](http://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.