



EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - ufficio di Bolzano

VIAGGI E VACANZE

Disabilità: conosci i tuoi diritti quando viaggi in aereo



Il 3 dicembre è la giornata internazionale delle persone con disabilità. Per questo motivo, la Rete dei Centri Europei Consumatori (ECC-Net) vuole attirare l'attenzione dei passeggeri aerei con disabilità o con modalità ridotta. Secondo il regolamento europeo 1107/2016 sui diritti delle persone disabili e delle persone con ridotta mobilità, i consumatori sono autorizzati a portare con sé gratuitamente attrezzature mediche. Inoltre, le compagnie aeree devono offrire il trasporto per i cani da assistenza o altri strumenti mobili come sedie a rotelle, il più delle volte senza ulteriori addebiti.

Tuttavia, anche se le norme europee assicurano diritti sostanziali ai consumatori, essi tutt'ora incontrano seri problemi con i viaggi in aereo. Ulteriori informazioni trovate sul nostro sito:

www.euroconsumatori.org/142.html

VIAGGI E VACANZE

Bagagli in ritardo, smarriti o danneggiati: che diritti ho?

Molti passeggeri sanno di cosa si sta parlando: all'arrivo aspettano, ma la valigia non compare sul nastro dei bagagli. In casi come questi il Regolamento (CE) n. 889/02 (nonché la Convenzione di Montreal) prevedono determinati diritti che i passeggeri possono far valere nei confronti del vettore aereo. In caso di smarrimento, danneggiamento e ritardo del bagaglio è richiesta una segnalazione immediata presso lo Sportello Reclami in aeroporto e la compilazione del modulo reclami PIR (Property Irregularity Report). Attenzione: Il PIR non sostituisce il reclamo, che deve comunque essere inviato alla compagnia aerea entro determinati termini. L'ECC Italia – ufficio di Bolzano – vuole riepilogare i diritti che i passeggeri possono far valere nei confronti della compagnia aerea: www.euroconsumatori.org/142.html

DISCRIMINAZIONE

Barriere illegittime nell'online-shopping: consumatori regolarmente svantaggiati negli acquisti transfrontalieri



Già dal 1 gennaio 2010 è in vigore in tutti gli Stati Europei la cd. Direttiva Servizi (2006/123/CE). L'articolo 20.2 ivi contenuto dovrebbe assicurare ai consumatori di poter acquistare negli altri paesi europei senza essere discriminati per la nazionalità ovvero per la residenza. Un Report (www.eccireland.ie/wp-content/uploads/2016/12/ECC-Net-Services-Directive-Report.pdf) della Rete dei Centri Europei dei Consumatori (ECC-Net) ha dimostrato che nonostante tale divieto di discriminazione, vengono ancora adoperate pratiche, come ad esempio il Geoblocking, che di fatto impediscono o rendono estremamente gravoso per i consumatori il libero accesso ai servizi all'interno dell'Unione.

I consumatori si trovano sempre più spesso nella situazione di dover pagare un sovrapprezzo oppure una consegna ritardata a causa del domicilio/residenza ovvero della nazionalità. I risultati del Report mostrano che alcuni commercianti frappongono delle barriere artificiali e molto spesso senza addurre un motivo giustificato. La Rete ECC chiede più chiarezza per quanto riguarda le condizioni ed i motivi che le aziende possono addurre per negare ovvero rendere più onerosi certi servizi. Anche in punto di effettiva applicazione della normativa ci sono da fare dei miglioramenti.

Il lavoro è stato diretto dal CEC Irlanda e portato avanti dai CEC Austria, Paesi Bassi, Norvegia, Svezia e Gran Bretagna.



CASO DEL MESE

Una consumatrice, pittrice amatoriale, aveva concluso un contratto con Skype per poter telefonare via Skype con i suoi amici e per poter comunicare agevolmente con quei galleristi disposti ad esporre i suoi lavori.

Per pagare la tariffa agevolata, la consumatrice aveva scelto come modalità di pagamento il bonifico bancario.

Improvvisamente, pur avendo provveduto a pagare quanto dovuto, il servizio venne momentaneamente disattivato da Skype per mancato pagamento. Ovviamente la consumatrice si mise in contatto con il servizio clienti di Skype al fine di risolvere quello che considerava un disagio. Non riuscendo a chiarire la situazione, la consumatrice si rivolse al Centro Europeo Consumatori (CEC) di Bolzano, che inoltrò la pratica ai colleghi del CEC del Lussemburgo, i quali con copia degli estratti conto della banca della consumatrice ricontattarono l'azienda. Skype ricontrollò l'intera posizione: notando che effettivamente vi fu un errore di attribuzione, provvide al rimborso dell'importo bonificato per i mesi non usufruiti ed a riattivare il servizio sospeso.



Per questioni di consumo transfrontaliere:
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.