



EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - ufficio di Bolzano

Speciale commercio elettronico

Acquisti online



La Germania è un mercato digitale molto popolare non solo dai consumatori di lingua tedesca, ma anche da quelli italiani. A volte però sembra che più di un venditore tedesco non voglia spedire un prodotto nella non tanto lontana Italia. “È capitato spesso anche a me”, racconta Julia Rufinatscha, consulente legale del Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia – ufficio di Bolzano, “che in un primo momento ero entusiasta di avere trovato una super-offerta su un sito tedesco, ma dopo aver inserito l'Italia quale Paese di spedizione compariva un messaggio piuttosto deludente: ‘Questo articolo non può essere spedito in Italia’, oppure ho notato che il tavolo da ping pong in Germania costava sì meno, ma le spese di spedizione ammontano a più di 100 Euro”. Queste pratiche vengono definite “geoblocking”, nel quale rientra non solo il “rerouting”, ovvero il reindirizzamento automatico alla pagina nazionale del Paese di residenza del consumatore, ma anche il rifiuto del venditore di spedire la merce o fornire una prestazione in un altro Stato Membro. Tutti coloro che si sono dovuti confrontare con una delle pratiche di geoblocking sono invitati a contattare il Centro Europeo Consumatori – ufficio di Bolzano.

Dove è finito il prodotto che ho ordinato?



A Regina piace andare a caccia di occasioni online. Da ultimo è riuscita a trovare uno splendido servizio da tè che non ha resistito ad ordinare. Il termine di consegna non era indicato chiaramente, ma visto che sono già passate due settimane dall'ordine, Regina è un po' preoccupata e chiede aiuto al Centro Europeo Consumatori di Bolzano.

Nella maggior parte dei casi la spedizione e la consegna della merce ordinata online avviene senza problemi. Ma come tutelarsi contro disguidi che possono avvenire in fase di consegna? Cosa fare se la merce non arriva o è danneggiata? Sul sito internet del CEC è scaricabile gratuitamente un esaustivo e pratico opuscolo sul commercio elettronico (www.euroconsumatori.org/82039d83027.html).

Acquistare servizi turistici online: Affare conveniente o trappola costosa?



Comodo, semplice, conveniente – questo è quello che pensiamo della prenotazione dei viaggi online. Ma spese di gestione, servizi aggiuntivi ed altri ostacoli fanno lievitare il presunto affare. La prima cosa utile da sapere è legata al momento della conclusione del contratto: la prenotazione è vincolante già quando l'utente clicca su “Prenota ora”. Online quindi un click è sufficiente per concludere un contratto ed un click di troppo a volte può costare caro: il diritto di recesso gratuito entro 14 giorni, come solitamente previsto per gli acquisti online, di regola è escluso nel settore del tempo libero e delle vacanze. Un altro “tranello” riguarda la necessità di contattare l'intermediario. Spesso è difficile contattare chi gestisce il portale ed i costi per chiamare i numeri di servizio clien-

ti talvolta sono molto elevati. L'unico modo per poter verificare la reale convenienza della prenotazione online è quella di confrontare attentamente i prezzi e di controllare quanto costa lo stesso servizio prenotando direttamente sul sito della compagnia aerea, noleggiando auto e via dicendo. Per ulteriori informazioni consultate il nostro sito: www.euroconsumatori.org.

Piattaforma ODR

**ONLINE
DISPUTE
RESOLUTION**

European
Commission
official website

Dal 15 febbraio 2016 tutti i consumatori che hanno incontrato problemi con un acquisto online (anche anteriore a quella data) possono rivolgersi alla nuova piattaforma online di risoluzione delle controversie (ODR) predisposta dalla Commissione Europea (<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>) affidando la loro controversia ad un organismo di risoluzione stragiudiziale online (ODR) mentre il CEC Italia fornirà tutta l'assistenza di cui avranno bisogno.

Le consulenti del CEC sono a disposizione dei consumatori per ulteriori informazioni e richieste: (tel. 0471/980939 e info@euroconsumatori.org).

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.