

N. 52-59  
Luglio-Agosto  
2019



**Pronto consumatore**

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



## EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano

### NOLEGGIO AUTO I consigli del Centro Europeo Consumatori (CEC)



©Designed by prostooleh / Freepik

Per le vostre vacanze avete **noleggiato** una **vettura**? Allora l'attenzione non è mai troppa. Nell'esperienza del Centro Europeo Consumatori (CEC), il settore del noleggio auto è un settore ad alto tasso di reclami.

Spesso i **contratti** di noleggio vengono **firmati in forma digitale** su un tablet sul quale non è possibile visionare il contratto nella sua interezza. In questi casi **controllate** subito la vostra casella di posta elettronica perché riceverete una copia del contratto via **email**. **Prima di partire per la vostra destinazione** controllate nuovamente il contratto di noleggio: siete ancora in tempo per far apportare delle **correzioni**.

Leggete sul sito web del CEC quali sono i **7 preziosi consigli per il noleggio auto** per evitare costosi addebiti sulla vostra carta di credito: <https://bit.ly/31SDspV>.

### CONTRATTI A DISTANZA Garanzia e costi di spedizione: la sentenza della CGUE



©Designed by tirachardz / Freepik

I consumatori che acquistano spesso online conoscono il problema: se il prodotto si rompe entro i due anni dall'acquisto e si vuol far valere la garanzia legale, bisogna rispedire la merce al venditore per la riparazione o la sostituzione. Ma i costi per la spedizione chi li paga? La Corte di Giustizia dell'Unione Europea nella sua recente sentenza nella causa C-52/18 ha stabilito che la **garanzia** deve essere sempre **gratuita**, ma nel caso di **acquisto a distanza** al consumatore può essere chiesto **l'anticipo** delle spese di spedizione del prodotto alla sede del venditore, che andranno poi **rimborsate**, una volta rilevata l'esistenza del difetto.

Fanno **eccezione** i prodotti la cui spedizione costituisce un onere tale da poter dissuadere i consumatori dal far valere i propri diritti, quando ad esempio il costo della spedizione è troppo alto o diventa troppo difficoltoso a causa delle dimensioni, del peso o delle caratteristiche del prodotto.

### E-COMMERCE Blocchi geografici nel commercio elettronico - Il CEC consegue diversi successi

Per gli acquisti transfrontalieri online nell'UE le **discriminazione** dei consumatori in base alla loro residenza o la loro cittadinanza sono in linea di massima **vietate**. Nella pratica, tuttavia, i casi di blocchi geografici sono ancora frequenti. Il **CEC Italia** è il punto di contatto nazionale ufficiale per tutte le questioni relative ai **blocchi geografici (geoblocking)** e di recente si è occupato di diversi casi di questo tipo. Un consumatore lituano ad esempio trovò interessante l'offerta di un negozio online italiano. Quando volle compilare il modulo dell'ordine con i suoi dati, non riuscì ad inserire il suo numero di telefono lituano: il sistema richiedeva un numero italiano. Il consumatore si rivolse al Centro Europeo Consumatori (CEC), visto che il Regolamento vieta di limitare o impedire l'accesso alle offerte online con mezzi tecnici. Dopo l'intervento del CEC l'e-shop ha reso tecnicamente possibile effettuare ordini anche senza l'indicazione di un numero di telefono italiano.

Leggete sul sito del CEC quali altri casi sono stati risolti positivamente: <https://bit.ly/2WTiKHE>.



### CASO DEL MESE



©Designed by 4045 / Freepik

Una **consumatrice lussemburghese** già a novembre dell'anno scorso aveva prenotato un volo per il Cairo con una **compagnia aerea italiana** per marzo 2019. Il volo avrebbe dovuto essere operato con un Boeing 737 Max. Dopo che due aerei di questo tipo erano precipitati, presumibilmente a causa di un errore del software, a marzo lo **spazio aereo europeo** è stato **chiuso** a tutti gli aeromobili di questo tipo e di conseguenza anche il **volo** della consumatrice è stato **cancellato**. La compagnia aerea italiana **non è riuscita a trovare un volo alternativo** alla consumatrice e si è limitata a rimborsare il prezzo del biglietto. La consumatrice si è organizzata da sola, è salita su un bus per Francoforte e da lì ha preso un volo per il Cairo con un'altra compagnia aerea. Questo volo prenotato all'ultimo minuto era ovviamente più costoso rispetto a quello prenotato con largo anticipo. Il CEC in questo caso è riuscito a mediare fra la consumatrice lussemburghese e la compagnia italiana, la quale si è mostrata disposta a **rimborsare i costi aggiuntivi sostenuti** per il viaggio pari a **quasi 300 EUR**.

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.