

N. 84

Novembre 2017



Pronto consumatore

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano

ACQUISTI ONLINE Cosa c'è da sapere sul diritto di garanzia



© Designed by Freestockcenter / Freepik

Una consumatrice ungherese ha acquistato un orologio da un sito internet italiano. Pochi giorni dopo alla consegna iniziano i primi problemi: ogni giorno l'orologio perde un paio di minuti e dopo poco smette di funzionare del tutto. Come, quando e nei confronti di chi bisogna far valere il diritto di garanzia? Il diritto di garanzia costituisce un diritto irrinunciabile che il consumatore deve fare valere nei confronti del venditore. Spesso le persone sono convinte di doversi rivolgere al produttore, ma ciò vale solo quando il produttore è anche il venditore del prodotto. La durata del diritto di garanzia è di almeno due anni in tutti i Paesi dell'UE. Sul sito internet del CEC (www.euroconsumatori.org) sono reperibili ulteriori informazioni a proposito del diritto garanzia.

VIAGGI E VACANZE Aiuto: la compagnia aerea ha smarrito la mia valigia!



© Designed by skadyfernix / Freepik

È l'incubo di ogni viaggiatore: la compagnia aerea smarrisce la valigia oppure la valigia arriva, ma è danneggiata. I reclami in questo settore per il Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia - ufficio di Bolzano - sono all'ordine del giorno e lo confermano anche i dati statistici: sono state più di 200 le segnalazioni pervenute al CEC Italia dal 1° maggio ad oggi. Esistono però alcuni consigli e raccomandazioni per cercare di limitare il rischio di tali incidenti. Se avete domande o un reclamo concreto contro una compagnia aerea rivolgetevi al Centro Europeo Consumatori Italia di Bolzano: dal sito internet potete scaricare gratuitamente le lettere-tipo da inviare al vettore.

ACQUISTI Limiti massimi pagamento in contanti



© Designed by fanjianhua / Freepik

Vuoi acquistare mobili in Francia, pagare il conto di un artigiano belga o pagare l'affitto per la tua casa in Italia? A differenza della Germania, dove non esiste attualmente un limite massimo per i pagamenti in contanti, molti Paesi dell'UE hanno fissato una somma massima. Il limite massimo per i pagamenti in contanti in Italia è di 2.999,99 EUR. In caso di violazioni, la pena minima è di € 3.000, che può essere aumentata fino al 40% del pagamento in contanti. Per maggiori informazioni: <https://www.agenziadoganemonopoli.gov.it/portale/dogane/cittadino/carta-doganale-viaggiatore>.



CASO DEL MESE



© Designed by skadyfernix / Freepik

La compensazione pecuniaria in caso di cancellazione del volo

Un gruppo di turisti italiani aveva prenotato da una compagnia aerea spagnola un volo da Monaco di Baviera a Lima, con coincidenza a Madrid. Nessun problema per il volo da Monaco a Madrid, mentre quello per Lima è stato cancellato a ridosso della partenza. La compagnia aerea ha sì organizzato per i viaggiatori una notte in albergo, in attesa del volo alternativo (gratuito), così come previsto dalla normativa europea sui diritti dei passeggeri aerei. Quello che la compagnia aerea non ha invece inizialmente riconosciuto è la compensazione pecuniaria di 600 Euro prevista dal Regolamento (CE) n. 261/2004 per i casi di cancellazione del volo, aducendo circostanze eccezionali. I nostri colleghi del Centro Europeo Consumatori Spagna hanno inoltrato la pratica all'autorità spagnola (AESA – Agencia Estatal de Seguridas Aérea) competente a verificare il rispetto dei diritti dei passeggeri. Quest'ultima ha confermato che i passeggeri hanno diritto alla compensazione, visto che il volo era stato cancellato a causa di una circostanza NON eccezionale. Grazie all'intervento dei colleghi e dell'autorità spagnola, i consumatori italiani hanno così ricevuto 600 Euro a testa!

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.