

ASSISTENZA IN CASO DI GEO-BLOCKING E ALTRE FORME DI DISCRIMINAZIONE GEOGRAFICA

Il Centro Europeo Consumatori fornisce assistenza pratica ai consumatori nel caso in cui agli stessi venga negato, senza giustificato motivo, il diritto di acquistare online sul sito di un venditore, perché risiedono in un Paese UE differente o perché effettuano il pagamento con una carta rilasciata da un istituto di credito avente sede in un Paese diverso da quello del venditore.

COOPERAZIONE NELL'ATTIVITÀ DI ENFORCEMENT

La particolare posizione che il Centro Europeo Consumatori Italia ricopre a livello nazionale e la peculiarità dell'ambito – transfrontaliero – nel quale svolge le proprie funzioni, rendono il Centro un importante interlocutore delle istituzioni. Le attività di raccolta ed analisi delle informazioni relative alla casistica dei reclami e del contenzioso condotte dal Centro, infatti, supportano la prevenzione, la programmazione politica e l'intervento legislativo o repressivo da parte delle istituzioni europee e nazionali. Il Centro Europeo Consumatori, infatti, opera a stretto contatto con la Commissione europea e le autorità di *enforcement* per migliorare la tutela dei consumatori nel Mercato Unico Europeo.

Centro Europeo Consumatori Italia – Ufficio Bolzano

Via Brennero 3 - I-39100 Bolzano

Tel. +39-0471-980939

Fax +39-0471-980239

www.euroconsumatori.org

info@euroconsumatori.org

Facebook: Centro Europeo Consumatori Italia

Twitter: ECC Italy

Centro Europeo Consumatori – sede centrale

Largo Alessandro Vessella 31

00199 Roma – ITALIA

Tel. +39-06-44238090

Fax +39-06-44170285

<https://www.ecc-netitalia.it/it/>

info@ecc-netitalia.it

Questa pubblicazione è stata finanziata dal programma per la tutela dei consumatori dell'Unione Europea (2014 - 2020).

Il contenuto di questa pubblicazione rappresenta il punto di vista degli autori che ne sono gli unici responsabili; non può essere in alcun modo considerato come manifestazione del punto di vista della Commissione Europea e/o dell'Agenzia Esecutiva per i consumatori, la salute, l'agricoltura e la sicurezza alimentare o di alcun altro organismo dell'Unione Europea. La Commissione Europea e/o l'Agenzia esecutiva non accettano responsabilità per qualsiasi uso che potrebbe essere fatto delle informazioni ivi contenute.

Consulenza ed assistenza
per i consumatori
in Europa



Centro Europeo Consumatori Italia

Problemi

quando acquisti o

viaggi in Europa?

**Il Centro Europeo
Consumatori Italia
ti informa e ti assiste
gratuitamente**



PROGETTO GESTITO DA:



COFINANZIATO DA:



AUTONOME
PROVINZ
BOZEN
SÜDTIROL
PROVINCIA
AUTONOMA
DI BOLZANO
ALTO ADIGE
PROVINCIA AUTONOMA DE BULSAN
SÜDTIROL



CHI SIAMO

Il Centro Europeo Consumatori Italia è il punto di contatto nazionale dell'European Consumer Centres Network (**ECC-Net**), una rete europea cofinanziata dalla Commissione Europea e dagli Stati membri per fornire consulenza ai consumatori europei sui loro diritti e per assisterli in caso di controversie transfrontaliera. Esiste un Centro Europeo Consumatori in ogni Stato membro dell'UE, oltre che in Norvegia e Islanda che, in caso di problemi di consumo, aiuta gratuitamente i consumatori a risolverli in collaborazione con gli altri Centri della rete.

CHE COSA POSSIAMO FARE PER VOI

INFORMAZIONE

Il Centro fornisce informazioni ai consumatori spiegando loro come far valere i propri diritti, in caso di problemi. Un team di **esperti sulla normativa europea** a tutela dei consumatori risponde ai quesiti dei consumatori offrendo consulenze professionali personalizzate. Il Centro, inoltre, pubblica materiale informativo, organizza eventi pubblici su temi consumeristici e partecipa a manifestazioni di livello nazionale ed europeo.

Marianna: "Volevo solo ringraziarVi ed informarVi che alla fine la società ha optato per il rinvio del prodotto. Grazie, senza il Vostro supporto avrei visti lesi i miei diritti. Grazie davvero"

ASSISTENZA IN CASO DI RECLAMO

Conoscere i propri diritti, a volte, non basta ad evitare il contenzioso con un professionista. Qualora, inoltre, questi abbia sede in un altro Paese dell'UE e parli una lingua diversa, far valere i propri diritti potrebbe essere piuttosto difficoltoso.

Giuseppe ha noleggiato un veicolo in Spagna ma, dopo la restituzione, la compagnia ha addebitato un'ulteriore somma sulla sua carta di credito. Non conoscendo lo spagnolo e la normativa applicabile non sa come fare per ottenere il rimborso.

Il Centro Europeo Consumatori Italia è il solo organismo, a livello nazionale, qualificato ad **assistere gratuitamente** il consumatore che necessita di risolvere una controversia nei confronti di un professionista con sede in un Paese dell'UE diverso dal proprio. Il Centro, infatti, fornisce supporto linguistico e tecnico-giuridico al consumatore che intende formulare un reclamo transfrontaliero e svolge attività di mediazione per la risoluzione stragiudiziale della controversia, in collaborazione con il Centro Europeo Consumatori del Paese in cui ha sede il professionista.

ASSISTENZA NELL'ACCESSO AD ALTRI SISTEMI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Il Centro Europeo Consumatori Italia supporta il consumatore nell'accesso agli organi di risoluzione stragiudiziale delle controversie (organismo ADR). Il Centro, inoltre, fornisce assistenza tecnica ai consumatori e ai professionisti che utilizzano la piattaforma europea di risoluzione online delle controversie (**piattaforma ODR**). Si tratta di un sito interattivo istituito dalla Commissione europea attraverso cui è possibile risolvere le controversie insorte nell'ambito di un contratto di acquisto di beni e servizi concluso online. In tema di risoluzione giudiziale delle controversie, il Centro fornisce informazioni sul **procedimento europeo per le controversie di modesta entità**, un procedimento giudiziario che il consumatore può avviare, senza l'assistenza di un legale, in caso di controversia transfrontaliera il cui valore non superi i cinquemila euro.

Pietro calza il 49 ma da quando il sito inglese da cui acquistava le sue scarpe ha una versione italiana, è reindirizzato su quest'ultima per i suoi acquisti. Peccato che, sul sito italiano, le scarpe sono disponibili solo fino al numero 47.