

N. 91

Dicembre 2018



**Pronto consumatore**

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



## EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano

### E-COMMERCE

**Consigli per chi acquista i regali di Natale online**



Il Centro Europeo Consumatori (CEC) ha preparato una serie di consigli per i consumatori che acquistano i regali di Natale in Internet. Ecco quelli più importanti: **Prima dell'acquisto** controllate attentamente il sito internet dal quale volete acquistare. C'è l'indirizzo fisico dell'azienda, un'e-mail e un numero di telefono oppure soltanto un modulo web da compilare? La partita IVA è presente? Avete trovato le condizioni generali di contratto con le informazioni sulle condizioni di pagamento e spedizione, diritto di recesso e garanzia legale? Se la risposta ad anche una sola di queste domande è NO, è meglio cambiare sito! **Confrontate il prezzo** del prodotto su altri siti, se è di molto inferiore rispetto a quello offerto su altri e-shop, potrebbe trattarsi di un prodotto contraffatto o potrebbe capitarvi di non ricevere alcunché. Per quanto riguarda i **pagamenti**, scegliete uno strumento di pagamento sicuro, quale la carta di credito. Quando il prodotto vi viene **consegnato** controllate se ciò che avete ricevuto corrisponde a quanto ordinato, se è completo e funzionante, in caso contrario reclamate immediatamente e per iscritto. Ricordatevi che anche per gli acquisti di Natale **il termine per recedere gratuitamente** da un acquisto effettuato online è di **14 giorni** di calendario dalla data di consegna. Se il regalo vi viene consegnato già durante i primi giorni di dicembre, il termine per recedere gratuitamente a Natale è già spirato! Meglio quindi informarsi già prima dell'ordine sui desideri della persona alla quale volete fare il regalo. Per maggiori informazioni consultate il sito del CEC (<https://bit.ly/2FzYq5Z>).

### VIAGGIARE IN AEREO

**La piccola guida del CEC al trasporto aereo**

Per tutti i consumatori che viaggiano in aereo, il CEC ha preparato un opuscolo che spiega quali sono le insidie prima di prenotare e di partire, cosa fare in caso di overbooking, cancellazione o ritardo del volo, a cosa fare attenzione quando si prepara la valigia ed il bagaglio a mano, come reclamare se il bagaglio non arriva a destinazione o è stato danneggiato, quali sono i diritti dei passeggeri con disabilità e mobilità ridotta, e via dicendo.

L'opuscolo gratuito è disponibile anche in formato pdf sul sito del CEC:

<https://bit.ly/2A5TrnO>.

### VIAGGIARE IN TRENO

**Il Parlamento UE vuole rafforzare i diritti dei passeggeri**

Il Parlamento europeo desidera fra l'altro aumentare gli indennizzi in caso di ritardo – si prospetta un indennizzo del 50% del prezzo del biglietto per un ritardo di un'ora, 75% per un ritardo di un'ora e trenta minuti e 100% del prezzo del biglietto per ritardi superiori alle due ore. Tuttavia per arrivare concretamente ad una riforma dei diritti dei passeggeri, di strada da fare ce n'è ancora: ora la parola passa al Consiglio dell'UE. Sul sito del CEC trovate tutte le informazioni sui diritti di chi viaggia in treno attualmente in vigore: <https://bit.ly/2DNyfaK>.



### CASO DEL MESE

Per due anni il signor P. ha pagato la retta per la residenza universitaria del figlio, che studia in Austria, dal proprio conto bancario italiano. Pochi mesi fa il consumatore ha ricevuto una lettera che lo informava che da settembre il pagamento doveva essere effettuato tramite addebito diretto *SEPA Direct Debit* da un conto bancario austriaco. Il signor P. non era propenso ad accettare questa novità dato che suo figlio avrebbe dovuto aprire un conto bancario austriaco, che avrebbe comportato dei costi in più. Il consumatore ha quindi contattato la banca austriaca della residenza universitaria la quale lo ha tranquillizzato e spiegato che era senz'altro possibile utilizzare la modalità *SEPA Direct Debit* anche da un conto italiano. Con la conferma della banca austriaca in tasca il signor P. ha ricontattato la residenza universitaria che tuttavia ha rifiutato categoricamente di continuare ad accettare i pagamenti dal conto italiano. Il consumatore ha quindi contattato il CEC Italia, che ha inoltrato il caso ai colleghi del CEC Austria. Qualche settimana dopo la buona notizia: la residenza universitaria ha finalmente accettato il pagamento tramite il conto italiano del consumatore.



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.