

N. 04

Gennaio 2026



Pronto consumatore

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



## EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano

### E-COMMERCE

#### È possibile restituire i regali di Natale acquistati online?

Il regalo acquistato online non è piaciuto al destinatario? Verificate se siete in tempo per esercitare il diritto di **recesso**. Il recesso è di regola possibile solo entro **14 giorni dal momento della consegna**. Tuttavia la legge prevede che qualora il venditore non informi in modo corretto sul diritto di recesso, il termine per esercitare lo stesso si allunga di 12 mesi e scade pertanto soltanto dopo 12 mesi e 14 giorni dalla consegna. Alcuni negozi o piattaforme online concedono termini di recesso più ampi di quelli di legge. Se una volta scartato il regalo vi accorgete che esso non è integro, è diverso da quello ordinato o non funzionante, potete invece far valere la **garanzia** legale, segnalando il difetto al venditore e chiedendo come rimedio la riparazione o la sostituzione o, se questi non fossero possibili, il rimborso o una riduzione del prezzo.

[https://www.euroconsumatori.org/it/acquisti\\_e\\_ecommerce](https://www.euroconsumatori.org/it/acquisti_e_ecommerce)



### VIAGGI

#### Vacanze sulla neve in Austria – non senza copertura assicurativa!

Lo scorso inverno, diversi consumatori si erano rivolti al Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia perché avevano inaspettatamente ricevuto delle **richieste di paga-**

**mento** con importi elevati **per il recupero in elicottero in Austria**, dopo aver subito un incidente nel tempo libero in montagna. Le fatture ammontavano a **diverse migliaia di euro**, in un caso l'importo richiesto ammontava a quasi 13.000 euro.

Spesso si presume erroneamente che la Tessera europea di assicurazione medica (**TEAM**) copra anche i costi del recupero in elicottero, ma purtroppo non è sempre così. È quindi consigliabile verificare per tempo di disporre di una **adeguata copertura assicurativa**.

[https://www.euroconsumatori.org/it/news\\_it/942application/pdf/2025-11/cp250144it.pdf](https://www.euroconsumatori.org/it/news_it/942application/pdf/2025-11/cp250144it.pdf)



### E-COMMERCE

#### Il meccanismo di segnalazione delle truffe online del Digital Services Act

Il Regolamento su servizi digitali ha introdotto per le piattaforme online nell'UE l'obbligo di adottare un **meccanismo di notifica**, semplice e accessibile, che consenta a chiunque di segnalare **contenuti illegali come truffe, prodotti falsi o venditori sospetti**. Le piattaforme devono valutare le segnalazioni in modo imparziale e tempestivo, comunicare l'esito all'utente e offrire strumenti di ricorso attraverso una procedura interna di reclamo della piattaforma o un organismo indipendente di risoluzione delle controversie. La funzione di segnalazione deve essere facilmente individuabile e utilizzabile da chiunque, senza competenze tecniche o legali.

<https://digital-strategy.ec.europa.eu/it/policies/dsa-notice-and-action-mechanism>



### CASO DEL MESE

Una consumatrice portoghese aveva prenotato una vettura a noleggio per viaggiare in Italia. La compagnia di noleggio aveva indicato nelle proprie condizioni generali, come requisito per il ritiro della vettura, il possesso di una **patente** valida. La consumatrice ha però deciso di lasciare la patente fisica in Portogallo, ritenendo che quella conservata **digitalmente** sul **telefono** fosse sufficiente. Al momento del ritiro della vettura tuttavia, proprio per la mancanza del documento fisico, le veniva rifiutata la consegna dell'auto. Ogni discussione e successivi contatti con la società di noleggio non portarono ad una soluzione: nel frattempo la somma di Euro 530,00 per la prenotazione venne ugualmente incassata.

La consumatrice si rivolse al Centro Europeo Consumatori Portogallo che condivise la pratica con il CEC Italia, il quale si attivò interfacciandosi con l'azienda. A seguito dell'intervento la consumatrice ha ottenuto il rimborso completo della somma pagata.



Per questioni di consumo transfrontaliero:  
Centro Europeo Consumatori Italia  
ufficio di Bolzano - Via Dodiciville 2,  
Tel. +39 0471 980939, Fax +39 0471 941467,  
[info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org),  
[www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti, via Dodiciville 2, 39100 Bolzano, Tel. 0471 975597, Fax 0471 941467. Riproduzione salvo citazione della fonte. Iscr. Tribunale Bolzano al n. 7/95 del 27.02.1995; Direttore responsabile Diego Clara. Duplicato in proprio.