

N. 11

Febbraio 2020



Pronto consumatore

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano

CONSUMATORI E DIRITTI Più trasparenza, più diritti: New Deal a tutela dei consumatori

Con l'inizio del nuovo anno è entrata in vigore la Direttiva (UE) 2019/2161, che dovrà essere recepita dagli Stati Membri entro il 2021 e che mira a modernizzare le norme dell'UE relative alla tutela dei consumatori, in linea con l'evoluzione digitale.

In futuro **le piattaforme di e-commerce** dovranno **informare** il consumatore se il venditore è **una persona privata oppure un commerciante** e dovranno avvertire chi acquista che nel primo caso non si applicano le norme a tutela dei consumatori. Inoltre le piattaforme online dovranno precisare se quest'ultime sono **responsabili per la consegna del bene acquistato** ed eventualmente per la **gestione delle modalità di restituzione in caso di recesso**.

Tra le altre **novità** previste spiccano la lotta alle recensioni false, il **divieto** dell'utilizzo di **bot** per automatizzare l'acquisto online, e nuovi rimedi per le vittime di **pratiche commerciali scorrette** accertate dalla competente autorità.

Per maggiori informazioni sul new deal è possibile consultare il sito web del Centro Europeo Consumatori (CEC) <https://bit.ly/2vbbwlt>.

ECC-NET Cambio della merce e diritto di recesso nell'UE



Una delle domande che viene posta con particolare frequenza dai consumatori è se hanno diritto di cambiare la merce già acquistata o addirittura di recedere dal contratto. I colleghi del Centro Europeo Consumatori Ger-

mania hanno riassunto la situazione giuridica nell'UE. Nel caso di **acquisti online**, i consumatori nell'UE possono **recedere** generalmente **entro 14 giorni**, a condizione che abbiano acquistato da un venditore professionale e non da un privato. Tuttavia, se l'acquisto è stato effettuato in un **negozio**, non vi è alcun diritto di recesso o al cambio. Solo in **Lituania**, i clienti possono restituire i beni non utilizzati acquistati in un negozio entro 14 giorni dalla data di acquisto ed ottenere il rimborso. Tuttavia, nella maggior parte dei Paesi europei molti negozi e catene offrono il reso a titolo di gesto commerciale. Per ulteriori informazioni visitate il sito web del Centro Europeo Consumatori Germania: <https://bit.ly/36hDj0m>.

ECC-NET Lanciata la nuova campagna per festeggiare i 15 anni dell'ECC-Net



La Rete dei Centri Europei Consumatori ECC-Net inaugura il **quindicesimo anno di attività** promuovendo una **campagna informativa** che, per dodici mesi, affronterà i temi di principale interesse per i consumatori europei: diritti dei passeggeri, geoblocking, e-commerce sono solo alcuni degli argomenti oggetto dell'iniziativa.

I contenuti informativi sono disponibili sui **canali social** del Centro Europeo Consumatori Italia:

Facebook: <https://www.facebook.com/CentroEuropeoConsumatori/>

Twitter: [@ECCEItaly](https://twitter.com/ECCEItaly) - Instagram: [ecc.italy](https://www.instagram.com/ecc.italy)

Youtube: <https://www.youtube.com/channel/UCyFNtABYXusFlgZChNgZfKA>



CASO DEL MESE



Un consumatore italiano ha prenotato un volo di una compagnia aerea irlandese su internet con l'opzione imbarco prioritario e due bagagli a mano compresi. Il giorno della partenza ha effettuato il check-in all'aeroporto e ha pagato la relativa tariffa prevista, ma gli è stato chiesto di pagare anche una tassa di 25 euro per il secondo bagaglio a mano. Il consumatore ha protestato, ma invano. Al gate gli è stato detto che la tassa non era dovuta e che avrebbe potuto chiederne il rimborso alla compagnia aerea. Il consumatore ha seguito il consiglio, ma la risposta è stata deludente: una volta pagate, le tasse non possono essere rimborsate.

Il consumatore ha chiesto aiuto al CEC Italia che ha inoltrato il caso al CEC Irlanda. Il CEC Irlanda è riuscito ad ottenere una risposta positiva nel giro di poche settimane ed il consumatore ha ottenuto il rimborso della tassa pagata ingiustificatamente.

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.