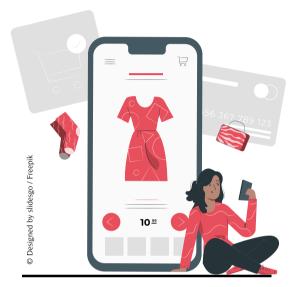
N. **04**Gennaio 2021

# EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano



## E-COMMERCE Rimborso tramite chargeback



Cosa si può fare se non si riceve la merce ordinata online e il venditore si rifiuta di rimborsare l'importo? Chi ha pagato con carta di credito, ha in mano una carta vincente: il chargeback. Per richiederlo, si può inoltrare la richiesta direttamente alla società emittente della carta con la quale è stato effettuato il pagamento. Anche se per le società di carte di credito non vi è alcun obbligo di approvare la procedura in caso di mancata consegna della merce, l'esperienza del Centro Europeo Consumatori (CEC) mostra che in molti casi i consumatori hanno recuperato i loro soldi in questo modo. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito web del CEC. (https://bit. ly/3nyYftc)

# PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE Multa milionaria ad Apple



L'Autorità garante della concorrenza e del mercato (AGCM) ha inflitto ad Apple una sanzione amministrativa di 10 milioni di euro per pratiche commerciali scorrette. Nella pubblicità per alcuni dei suoi modelli di smartphone, l'azienda ha sottolineato in particolare l'impermeabilità a una profondità d'acqua compresa tra 1 e 4 metri e fino a 30 minuti. Ciò di cui i consumatori non erano a conoscenza è che la resistenza all'acqua è stata testata solo in condizioni di laboratorio e non è stata fornita durante il normale utilizzo. Inoltre, sebbene l'azienda pubblicizzasse l'impermeabilità del prodotto, nei suoi termini e condizioni escludeva la garanzia dei danni causati da liquidi. (https://bit.ly/37sNrr9)

#### VIAGGI La nuova app Re-Open EU



Una nuova app gratuita sulle regole di quarantena e di viaggio è stata recentemente aggiunta alla piattaforma "Re-open EU", che è disponibile da giugno e fornisce informazioni aggiornate sulle misure sanitarie e le restrizioni di viaggio in tutti gli Stati membri, nonché in Islanda, Liechtenstein, Norvegia e Svizzera.

Le informazioni sono disponibili in tutte le 24 lingue ufficiali dell'UE e offrono un aiuto prezioso per tutti gli utenti che **devono viaggiare in Europa nonostante il coronavirus**. L'app è usufruibile su tutti i dispositivi Android e IOS (https://reopen.europa.eu/).



## **CASO DEL MESE**

Già alla fine del 2019, una consumatrice italiana aveva prenotato da un operatore tedesco un viaggio all-inclusive in Thailandia, pagandolo quasi 3.500 euro. La vacanza sarebbe dovuta iniziare il 23 marzo. All'inizio di marzo, tuttavia, alla consumatrice è diventato chiaro di non poter viaggiare, viste le restrizioni stabilite dal governo italiano. Così, ha annullato il viaggio, con un riferimento all'impossibilità di parteciparvi, ma l'organizzatore ha risposto che, secondo il contratto, il 90% del prezzo sarebbe stato accreditato come penale di cancellazione, in quanto si trattava di un'offerta speciale che non poteva essere riprenotata e rimborsata. Anche quando, immediatamente prima dell'inizio previsto per il viaggio, in Germania è stata pubblicata uno sconsiglio generale per tutti i viaggi all'estero e il viaggio non poteva essere effettuato affatto, l'organizzatore non si è lasciato ammorbidire.

La consumatrice si è quindi rivolta al CEC Italia, che ha inoltrato il caso al CEC Germania. Dopo l'intervento, di quest'ultimo l'organizzatore ha finalmente ha accettato un **rimborso rateale**. All'inizio di dicembre la consumatrice ha dato aggiornamenti sulla situazione: l'importo era stato rimborsato per intero.



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. Andreaus. Duplicato in proprio.