



EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano



CASO DEL MESE

Un consumatore austriaco aveva prenotato per le sue vacanze in Italia **un'auto a noleggio** presso una società italiana. Il contratto di noleggio prevedeva le usuali franchigie furto e danni: la franchigia per il furto ammontava ad 1900 euro. Sfortuna volle, che l'auto fu oggetto di un furto durante la notte. Naturalmente segnalò il fatto alla compagnia di noleggio auto e provvide a sporgere denuncia alla Polizia. Tuttavia, la società non ha addebitato al consumatore 1900 euro per la franchigia, come previsto nel contratto di noleggio, ma 2800 euro, perché l'ammontare della franchigia indicato nel contratto non comprenderebbe l'IVA. Inoltre la società gli ha addebitato ulteriori spese (tra le altre una tassa di registrazione). Il consumatore decise di rivolgersi al CEC Austria, che ha inoltrato il caso al CEC Italia. Grazie all'intervento del Centro, il quale si avvale anche del conciliatore europeo per il settore del noleggio auto (ECRCS), la pratica del consumatore venne dettagliatamente riesaminata. Il conciliatore decise di disporre il rimborso dell'intero importo addebitato al consumatore, ossia 2800 euro.



© Designed by slidesgo / Freepik

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.

Ottenuto contributo da parte del Dipartimento per l'informazione e l'editoria della Presidenza del Consiglio dei Ministri nonché dai contribuenti tramite il 5 per mille dell'IRPEF.

CONCORSI A PREMI Lo smartphone "vinto" che non otterrete mai



Il Centro Europeo Consumatori Italia (CEC) riceve sempre più spesso chiamate da consumatori che ritengono di avere vinto un concorso a premi trovato su un social network. Molti consumatori si rendono però conto troppo tardi che si tratta di un abbonamento trappola e rimangono stupiti quando improvvisamente si accorgono di **addebiti** periodici sulla loro carta di credito. Non fornite mai i vostri dati personali o i dati della vostra carta di credito se vi capita di imbattervi in un tale gioco a premi! Se lo avete già fatto e notate degli addebiti, contattate il gestore della vostra carta e richiedete un chargeback (<https://bit.ly/37uRcN5>). Sul nostro sito web trovate altre importanti informazioni sui pericoli in rete: <https://bit.ly/35lnZBq>.

GEOBLOCKING ENEL promette di cambiare sistema di pagamento



© Designed by slidesgo / Freepik

Più di una volta il CEC Italia ha fornito assistenza a consumatori provenienti da altri Paesi dell'UE ai quali non era possibile pagare le bollette elettriche dell'ENEL per le loro seconde case in Italia attraverso il loro conto corrente bancario estero. L'Autorità Garante per la Concorrenza ed il Mercato (AGCM) è intervenuta in materia sancendo che **l'eliminazione del geoblocking** nell'uso dei bonifici in euro è un obiettivo prioritario a livello europeo. L'AGCM ha chiesto all'azienda soluzioni adeguate e l'azienda si è impegnata a sviluppare un nuovo sistema per **consentire i pagamenti anche da un conto bancario europeo con IBAN estero**. Ulteriori informazioni sono disponibili sul nostro sito web: <https://bit.ly/2Tgu6S1>.

CYBERSICUREZZA Informazione preventiva come protezione contro le minacce online



© Designed by slidesgo / Freepik

"Prima pensa, poi agisci" è un ottimo motto che tradotto nel mondo digitale diventa "prima pensa, poi clicca". Sotto hashtag quali #ThinkB4Uclick o #CyberSecurity, l'Agenzia dell'Unione Europea per la sicurezza informatica (ENISA) e altre istituzioni pubblicano post molto interessanti, fornendo maggiore **chiarezza sui pericoli nel mondo online**. Ogni anno a ottobre, ENISA (<https://www.enisa.europa.eu/>) lancia il #CyberSecMonth, una campagna lunga un mese, durante la quale si svolgono in tutta Europa conferenze e seminari sulla sicurezza digitale. Anche per il CEC Italia i pericoli in rete sono un argomento sempre attuale, tant'è che un'intera sezione del sito internet vi è dedicata: <https://bit.ly/3o9I7PA>.