

N. 91

Dicembre 2019



**Pronto consumatore**

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



## EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano

### E-COMMERCE

**Occhio se acquistate i regali natalizi online!**



© Freepik / Dmytro Sheremeta

Il Centro Europeo Consumatori (CEC) e gli esperti di Conciliareonline.it hanno preparato una serie di consigli utili per chi acquista online:

**Verificate bene la pagina internet prima dell'acquisto.** Sul sito internet ci sono le informazioni legali e il numero di partita IVA? Le condizioni generali di vendita sono esaurienti? Se la risposta è NO, meglio rinunciare all'acquisto. **Confrontate i prezzi presso diversi shop-online.** Se il prezzo è troppo bello per essere vero potreste non ricevere il prodotto o riceverne uno contraffatto. **Scegliete un metodo di pagamento il più sicuro possibile**, come ad esempio la carta di credito oppure Paypal. Sfruttate le esperienze degli altri utenti e **consultate prima dell'acquisto le recensioni online.** **Verificate subito dopo la consegna la completezza, la correttezza e la funzionalità del bene ricevuto** e documentate e denunciate al venditore immediatamente danni all'imballaggio e al prodotto. Qualora il bene ordinato **non corrisponda alle aspettative**, avvaletevi del **vostro diritto di recesso**: potete esercitarlo entro 14 giorni dalla consegna del bene.

Per maggiori informazioni sull'argomento è possibile consultare il sito del CEC: <https://bit.ly/3392cKi>.

### VOLI

**TAR del Lazio annulla sanzioni a Ryan Air e Wizz Air**

L'autorità garante per la concorrenza ed il mercato (AGCM) a febbraio del 2018 aveva sanzionato le compagnie aeree low-cost Ryanair e Wizz Air, a causa delle loro rispettive politiche sul **prezzo del trasporto del bagaglio a mano grande** (i classici trolley) dato che l'effettivo prezzo finale del biglietto, non includendo più nella tariffa base un elemento essenziale del contratto di trasporto aereo era quasi sempre superiore alla tariffa presentata all'inizio del processo di prenotazione cosa che ostacola la comparazione con i prezzi degli altri vettori che invece includono il bagaglio a mano nel loro prezzo base. Il **TAR del Lazio ha ora annullato i provvedimenti sanzionatori** arrivando alla conclusione che le offerte sono sufficientemente chiare e che sono pienamente illustrate le semplici modalità di calcolo del prezzo *"in relazione all'imbarco anche di un secondo bagaglio 'grande', al momento stesso della prenotazione, successivamente o al momento dell'imbarco"*.



### AUTONOLEGGIO AGCM sanziona Goldcar

L'AGCM ha comminato una sanzione di 3.400.000 EUR per **pratiche commerciali scorrette** alla compagnia di autonoleggio Goldcar (<https://bit.ly/2rjMY84>). La compagnia avrebbe proposto in modo aggressivo coperture assicurative aggiuntive costose e, in caso di mancata acquisizione di tali coperture, addebitato ai consumatori importi per presunti piccoli danni *"determinati arbitrariamente sulla base di generici criteri di quantificazione del danno"*.



### CASO DEL MESE



Un consumatore italiano aveva prenotato con largo anticipo un volo di andata e ritorno per le Isole Canarie per le sue vacanze invernali e – a parte il pernottamento in un hotel a tariffa non rimborsabile. Qualche settimana dopo la compagnia aerea irlandese gli ha comunicato che i suoi voli erano stati annullati e che avrebbe potuto scegliere fra un nuovo volo della compagnia da o per un'altra destinazione, il rimborso o la riprotezione su un volo di un'altra compagnia. Il consumatore ha scelto la terza opzione, ha trovato degli altri voli con altre compagnie ed ha chiesto alla compagnia di essere riprotetto. Il vettore si è rifiutato ed ha invece rimborsato il prezzo pagato per i voli cancellati. Il consumatore ha prenotato e pagato di tasca propria i voli alternativi più costosi offerti dagli altri vettori e si è rivolto al Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia che ha inviato la pratica al CEC Irlanda. Il CEC Irlanda ha contattato il vettore ricordandogli che in caso di **cancellazione** del volo, il Regolamento sui diritti dei passeggeri prevede il diritto alla **scelta** fra il **rimborso** e la **riprotezione su volo** alternativo ed è riuscito a convincere il vettore a rimborsare al consumatore la differenza di prezzo.

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.