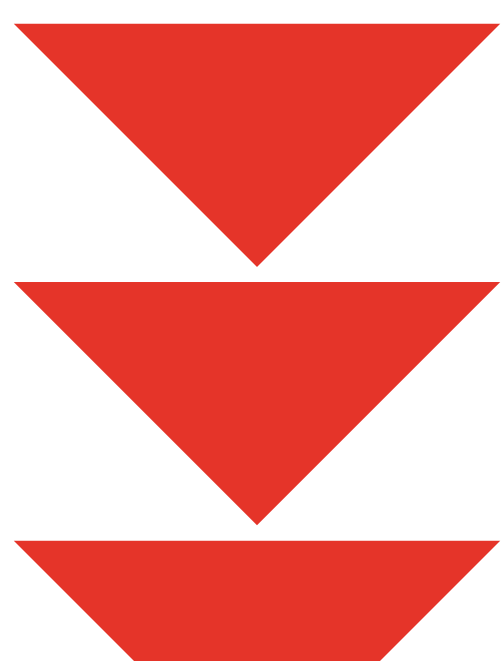


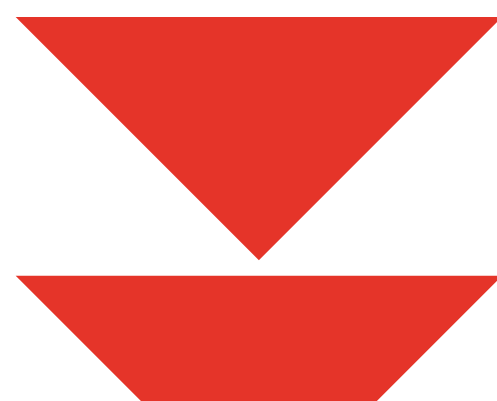
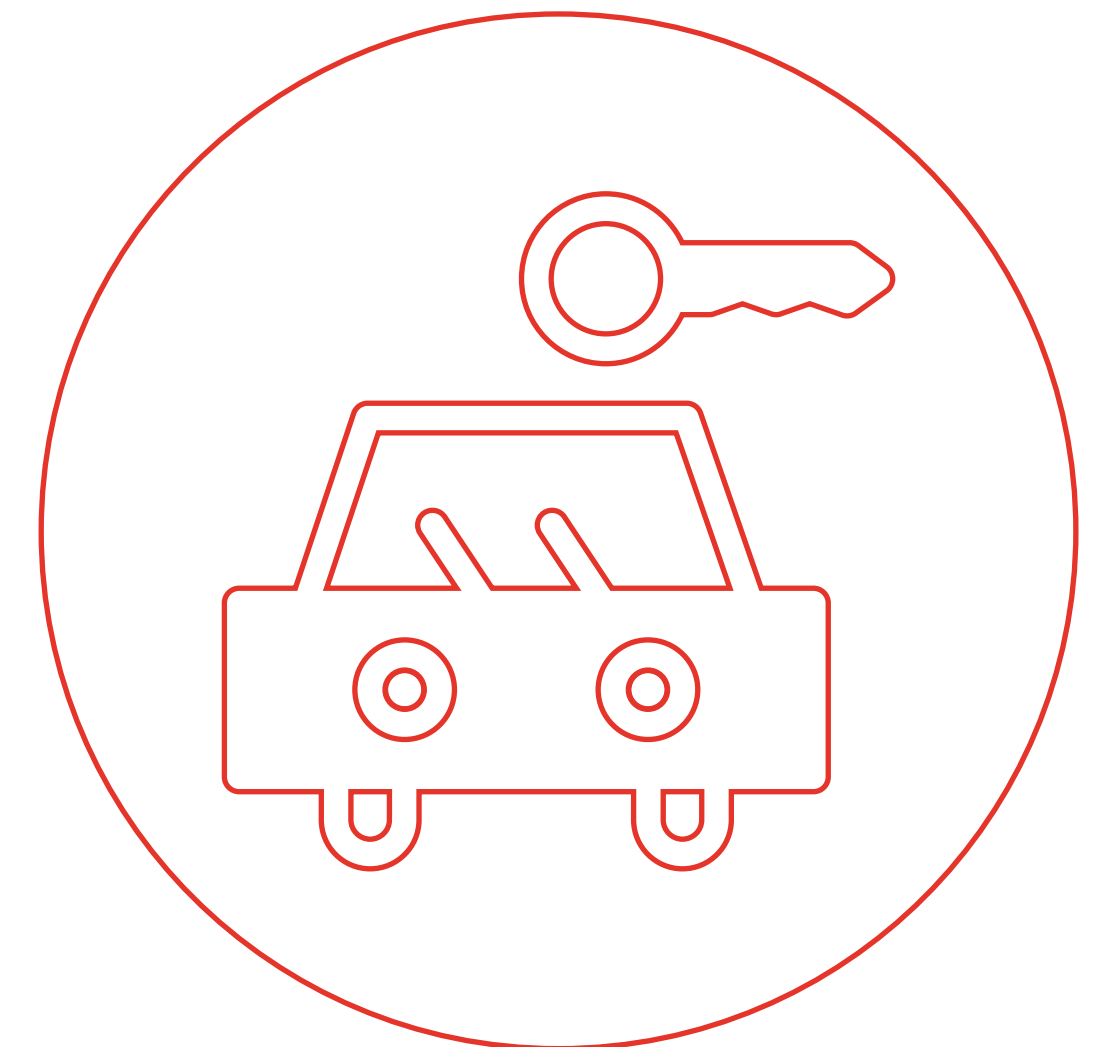
**I tuoi diritti
di consumatore
sono stati violati?**



Problemi con l'acquisto di beni o servizi, con l'autonoleggio all'estero, oppure con voli e prenotazioni alberghiere?



Ecco come risolverli!

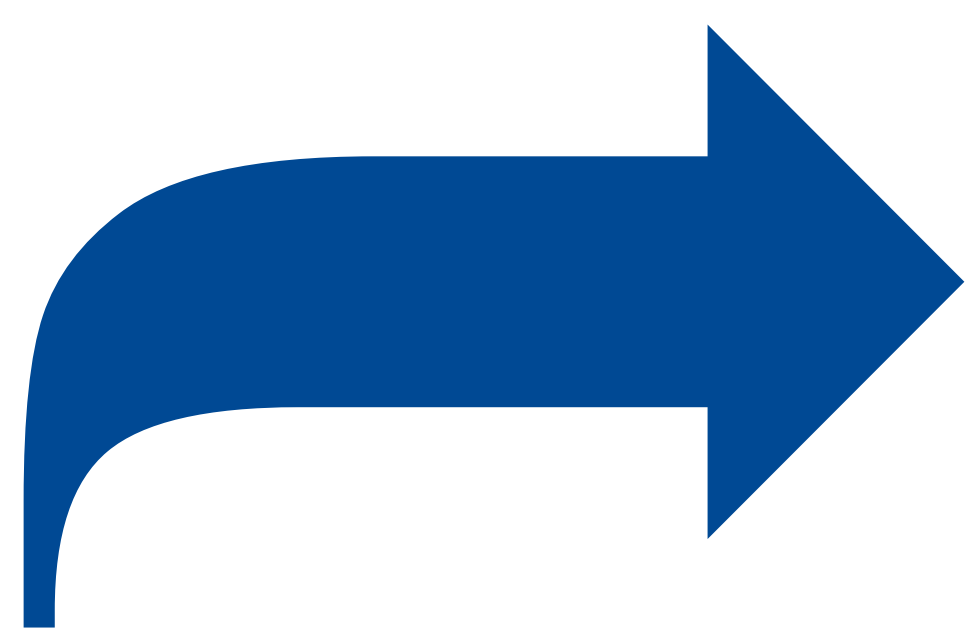
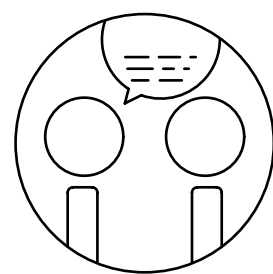




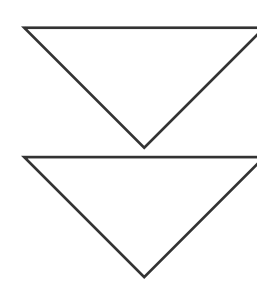
1▶▶ Primo step: conoscere i tuoi diritti di consumatore.

Hai acquistato all'interno dell'Unione Europea?

Cerca informazioni sui tuoi diritti, ad esempio sul sito del Centro Europeo Consumatori Italia www.ecc-netitalia.it



Si dopo esserti informato attraverso fonti affidabili hai scoperto di aver diritto a presentare un reclamo?

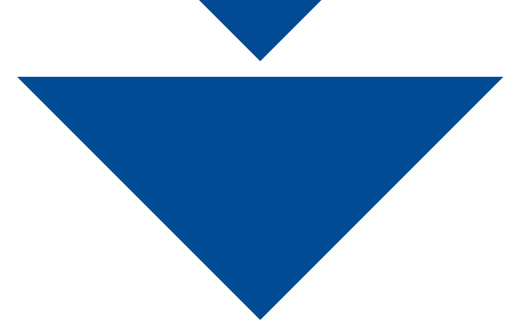


No nessun diritto è stato violato? Non possiamo prestarti assistenza...ma hai imparato qualcosa di nuovo!

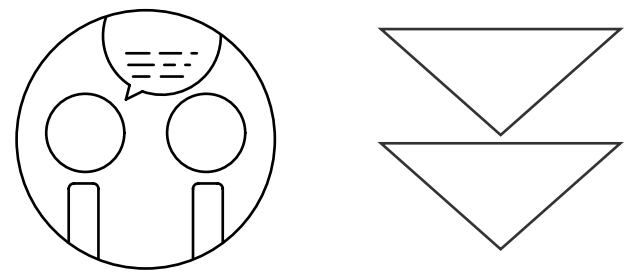
Hai acquistato al di fuori dell'UE? *Attenzione!*

La normativa europea a tutela del consumatore potrebbe non applicarsi al tuo caso! ◀◀





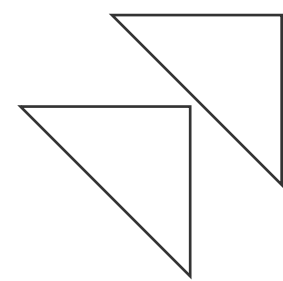
Contatta il professionista sulla base delle informazioni acquisite e cerca di raggiungere un accordo.



:-€
Problema risolto!
Ottimo lavoro!

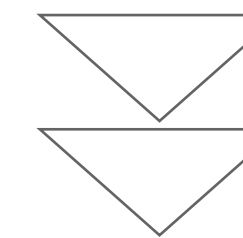


:-€
Prova così

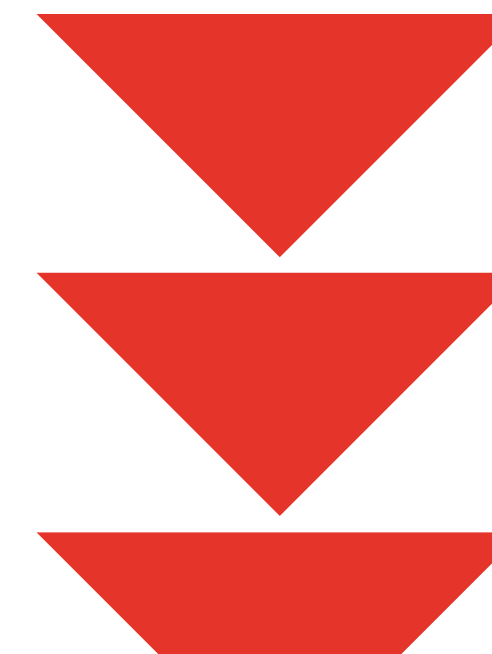


Hai **acquistato su una piattaforma** o hai **utilizzato un circuito di pagamento** che prevede un meccanismo interno di gestione dei reclami? Fai un tentativo.

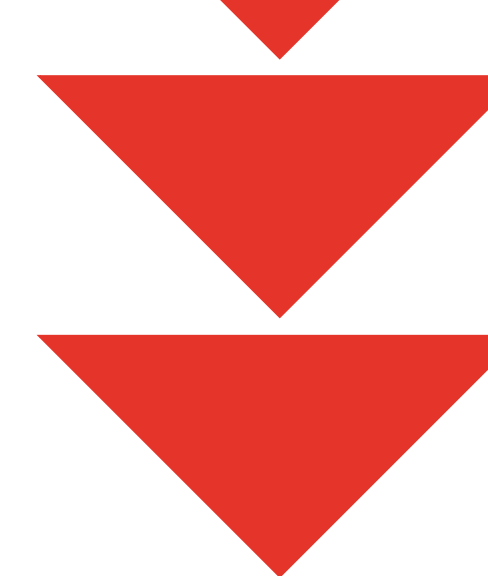
Hai **pagato con carta di credito?** Ti consigliamo di rivolgerti al circuito della carta o alla tua banca per richiedere il chargeback. Vai al numero **7**



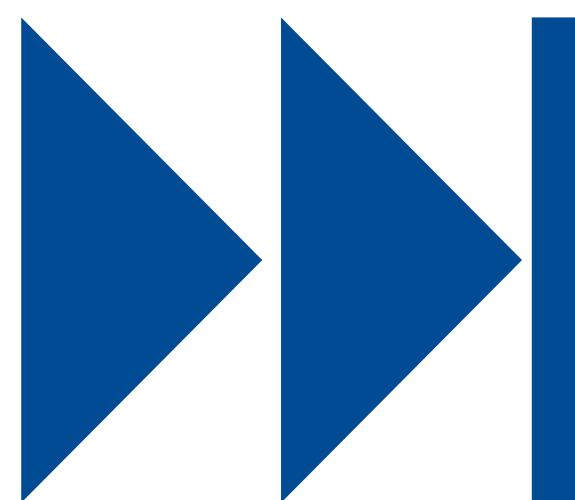
Non
hai ancora risolto?



2▶▶ Ecco altre possibili ▶▶ vie per risolvere il problema.



Soluzione amichevole

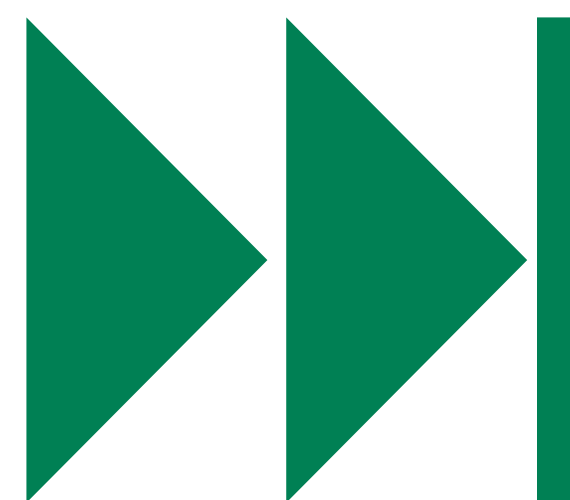


3 Centro Europeo Consumatori del tuo paese

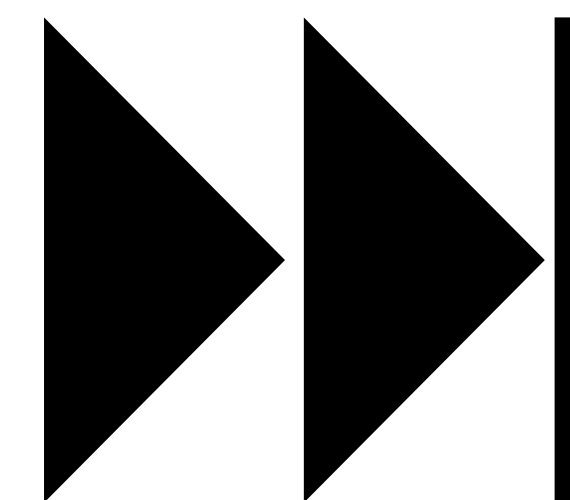


4 Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie

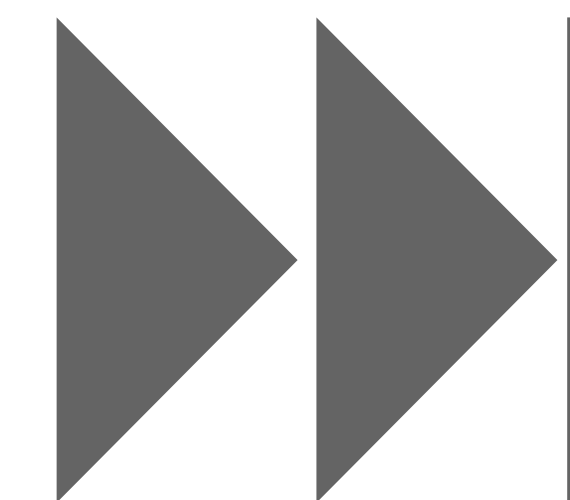
Altre soluzioni



5 Autorità di enforcement



6 Giudice



7 Banca





Individua la strada ►► giusta
per risolvere il tuo problema.

**Il professionista
ha sede nell' UE, UK,
Norvegia o Islanda?**

Vai al numero ►►3 e
contatta il Centro
Europeo Consumatori
del tuo paese! ⬆



►► **Oppure?** ◀◀

**Si tratta di
un caso nazionale?**

Puoi rivolgerti ad
un'associazione di
consumatori ⬆ o ad
un organismo di
risoluzione alternativa
delle controversie (ADR)

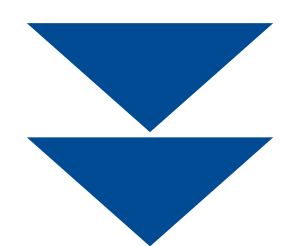
►►4

**Il professionista ha
sede in un paese in
cui non è presente
un Centro Europeo
dei Consumatori?**

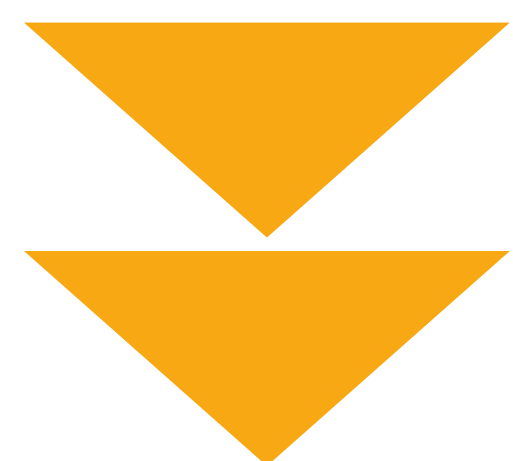
L' ECC-Net non
potrà aiutarti; ◀◀
siamo presenti in tutti
gli Stati UE, Regno Unito,
Norvegia e Islanda.



3▶▶ Il Centro europeo Consumatori del tuo paese può aiutarti a raggiungere una soluzione amichevole oppure indirizzarti al servizio di assistenza più idoneo.



L'**ECC-Net** può aiutarti ad accedere ad una procedura di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) se necessario.
Vai al numero ▶▶4



L'**ECC-Net** può aiutarti a capire se il professionista non appare del tutto affidabile.

▶▶5

Attraverso l'**ECC-Net** non hai risolto il problema e ti è stato consigliato di adire le vie legali?

▶▶6

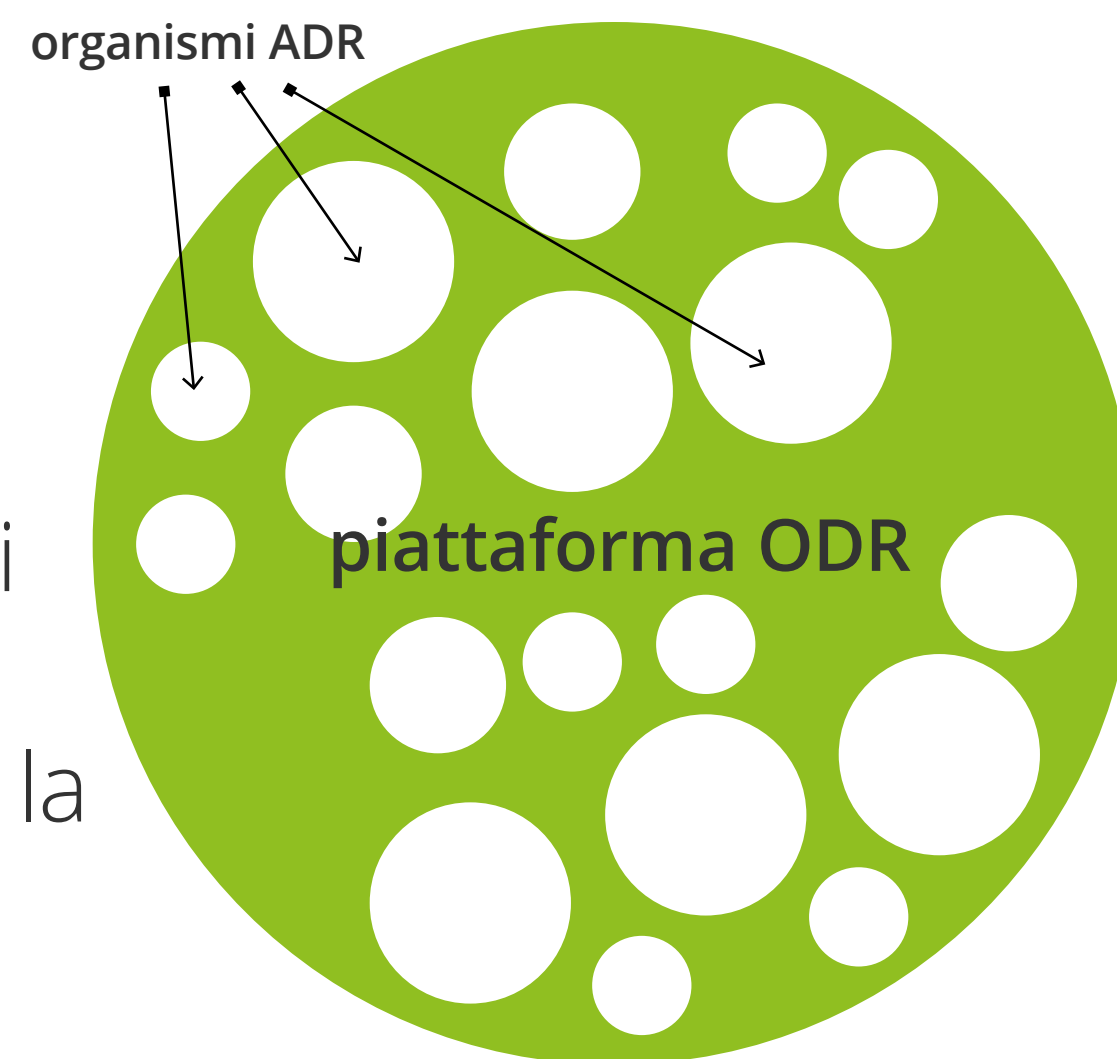
L'**ECC-Net** offre consulenza e assistenza per risolvere la controversia insorta con un professionista stabilito nell' UE, UK, Norvegia e Islanda.

Fantastico!

4▶▶ In Europa ci sono molti organismi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR), che gestiscono i reclami dei consumatori in ambito stragiudiziale.

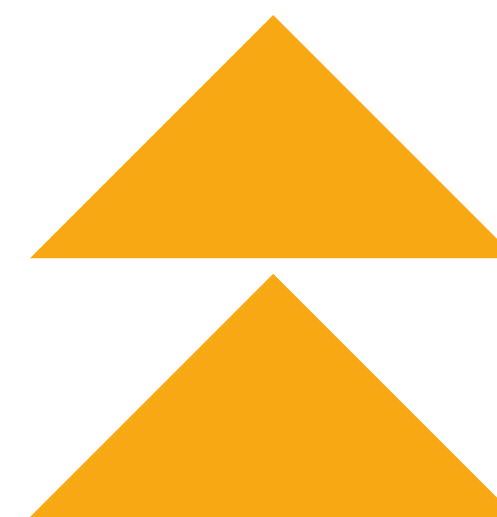
Verifica

che esista un organismo ADR specifico che possa aiutarti. Ciascuno stato accredita i propri organismi ADR. Puoi consultare la lista completa attraverso la **piattaforma ODR**. ⬆



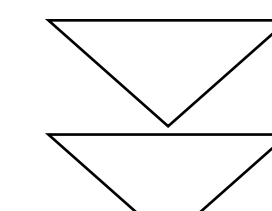
:-€

Sì, ne ho trovato uno e ho risolto il mio caso!
Evviva!



:-€

No, non esiste un organismo ADR specifico per il mio caso.
Puoi trovare ulteriori informazioni al numero
▶▶6





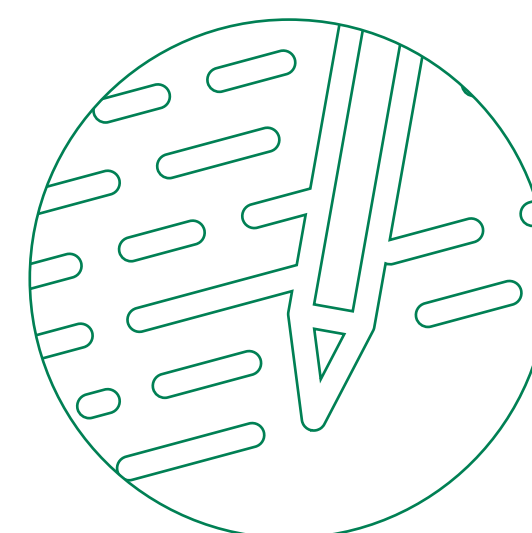
5▶▶ Sei stato truffato?

Puoi rivolgerti alla Polizia Postale o altra autorità competente e scrivere una recensione negativa sui vari forum.

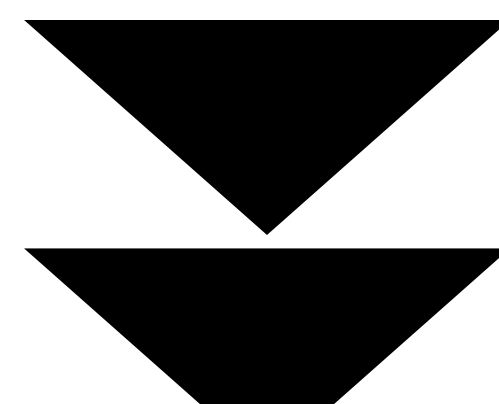
Per le prossime volte, controlla su www.scamadvise.com ▶ se il sito del professionista da cui intendi acquistare è affidabile o meno!

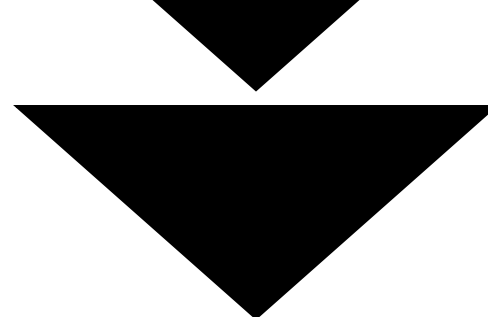
Come recuperare i tuoi soldi?

Potresti adire le vie legali, ma in questo caso è necessario che il professionista sia giuridicamente esistente. Se vuoi agire in giudizio vai al numero ▶▶6



Hai pagato con carta di credito? Richiedi il chargeback alla tua banca o al circuito della carta ▶▶7





6▶▶ Nessuna soluzione?
Un'azione legale potrebbe
rappresentare la sola
via d'uscita.



Ricorda che il giudice competente e i costi da sostenere sono diversi in ciascuno Stato membro.

Per i reclami transfrontalieri nell'UE sono previsti due procedimenti semplificati: il procedimento europeo per le controversie di modesta entità **↑** e l'ingiunzione di pagamento europea **↑**.

Tali procedimenti possono essere attivati a distanza e non prevedono costi eccessivi.

Visita il sito del Centro Europeo Consumatori Italia **per maggiori informazioni** **↑**

Azioni collettive
Non sei l'unico consumatore vittima della condotta del professionista? Informati sulla possibilità di una azione di classe. **↑**

7▶▶ Hai pagato con carta di credito?
Puoi ottenere il rimborso attraverso il
circuito della carta o la banca.

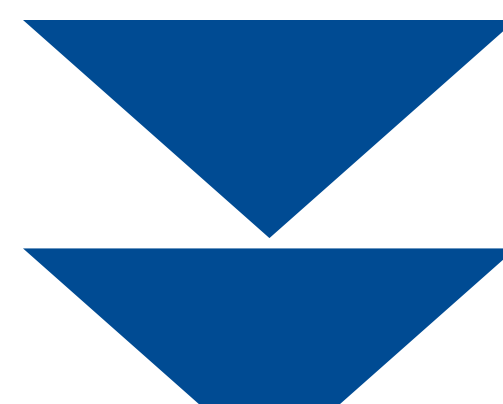
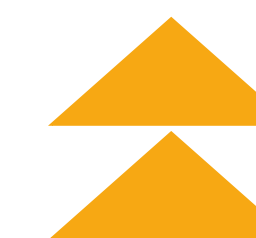
Questa procedura è
chiamata **chargeback**. ⤴
In alcuni Stati è un vero
e proprio diritto per il
consumatore, in altri,
è un servizio volontario
offerto dal circuito della
carta di credito.

Il **Centro Europeo
Consumatori Italia**
può fornirti maggiori
informazioni.
Torna indietro ▶▶ 3



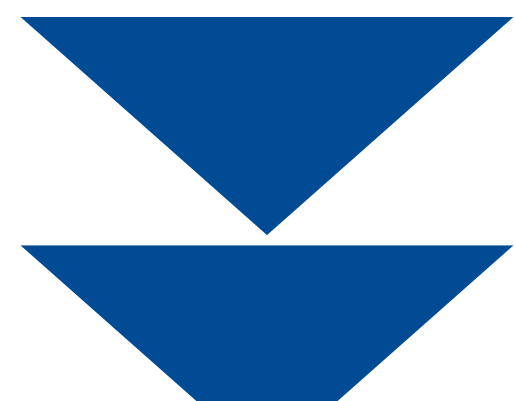
:-€
Ho recuperato
il mio denaro!

Evvviva!



Hai risolto il tuo problema?

Traguardo raggiunto.





I tuoi diritti di consumatore non si fermano alla frontiera.

La rete dei 30 Centri europei dei Consumatori (ECC-Net) informa i consumatori sui propri diritti per sfruttare appieno le opportunità offerte dal mercato unico. I consulenti legali dell' ECC-Net, grazie ad una consolidata esperienza e ad un'accurata formazione, offrono assistenza e consulenza gratuita ai consumatori per la risoluzione delle controversie transfrontaliere.



Centro Europeo Consumatori Italia

Sede di Roma

Largo Alessandro Vessella, 31
00199 Roma
+39 0644238090
info@ecc-netitalia.it
www.ecc-netitalia.it

Sede di Bolzano

Via Brennero , 3
39100 Bolzano
+39 0471 980939
info@euroconsumatori.org

Questa pubblicazione fa parte dell'azione 670700 del Centro Europeo per i consumatori dell'Italia finanziata dal programma per la tutela dei consumatori (2014 - 2020) nell'ambito dell'azione dei Centri Europei per i Consumatori. Il contenuto di questa pubblicazione rappresenta il punto di vista degli autori che ne sono gli unici responsabili; non può essere in alcun modo considerato come manifestazione del punto di vista della Commissione Europea e/o dell'Agenzia Esecutiva per i Consumatori, la Salute e gli Alimenti o di alcun altro organismo dell'Unione Europea. La Commissione Europea e/o l'Agenzia esecutiva non accettano responsabilità per qualsiasi uso che potrebbe essere fatto delle informazioni ivi contenute. Il contenuto e le informazioni di questa pubblicazione sono intesi come consigli pratici e non si riferiscono a casi individuali. Il Centro Europeo Consumatori Italia non può garantire la completezza, adeguatezza o aggiornamento delle informazioni contenute in questa pubblicazione. Il Centro Europeo Consumatori Italia non accetta, pertanto, responsabilità di alcun tipo, soprattutto per qualsiasi danno risultante dal contenuto di questa pubblicazione. Per ulteriori informazioni, vi preghiamo di contattare il Centro Europeo Consumatori Italia.



Cofinanziato
dall'Unione Europea

