

N. 43

Giugno 2021



Pronto consumatore

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano

ECC-Net

PRENOTAZIONE VOLI ONLINE Perché non sempre conviene usare siti di intermediari



Il web è utilissimo per fare ricerche, compere, prenotazioni di ogni tipo. I **siti di intermediari**, che popolano buona parte della rete, sono spesso utili perché raggruppano diverse offerte e danno al consumatore la possibilità di trovarle tutte nello stesso posto. Per quanto riguarda l'acquisto di un **biglietto aereo**, però, il consiglio del Centro Europeo Consumatori (CEC) è di **consultare direttamente il sito delle compagnie aeree**, per evitare spiacevoli inconvenienti in cui si rischia di incappare sui portali di prenotazione. Per consigli sulla prenotazione di un volo e sapere a quali **problemi** si potrebbe andare incontro sulle piattaforme di intermediari, leggete il nostro comunicato stampa, al link: <https://bit.ly/3vj6AVW>.

FESTA DELL'EUROPA Uno sguardo ai nostri successi

Il 9 maggio di ogni anno si celebra la festa dell'Europa. Per l'occasione, il Centro Europeo Consumatori (CEC) ha guardato indietro, all'anno appena trascorso, per poi focalizzarsi meglio sul futuro. In un 2020 parecchio arduo per tutti, la **rete dei Centri Europei Consumatori ECC-Net**, di cui fa parte il CEC Italia, si è dovuta impegnare ancora più del solito per affiancare i consumatori nei loro problemi. ECC-Net è riuscita, così, a **risolvere positivamente oltre il 70% dei casi** in cui è stata coinvolta,

recuperando quasi **4 milioni di euro** tornati ai consumatori che avevano effettuato dei reclami legati alla pandemia. Maggiori informazioni al link: <https://bit.ly/3upMF6w>.



AGCM VS EASYJET Sanzione milionaria

Ammonta a quasi 3 milioni di euro la multa dell'Antitrust nei confronti di easyJet per **pratiche commerciali scorrette**. Oggetto principale dell'indagine dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato è stato il comportamento della compagnia aerea in relazione alla **cancellazione dei voli dal 3 giugno 2020**, perché da questa data la libertà di movimento in Italia non era più soggetta a restrizioni. Considerati gli ammonimenti dell'AGCM e la sanzione da 2,8 milioni di euro, easyJet si è impegnata a migliorare il proprio servizio. Per approfondire: <https://bit.ly/3vjbuCk>.



CASO DEL MESE



Per San Valentino, un consumatore italiano ha ordinato dei fiori per la sua ragazza su un sito web tedesco. I fiori **non sono stati consegnati**... E oltre al danno, la beffa: l'azienda ha rifiutato di rimborsare il prezzo dell'acquisto, dando come motivazione il fatto che l'indirizzo indicato fosse sbagliato o ir-reperibile, specificando che la prossima volta il consumatore dovrebbe fornire il numero di telefono del destinatario per ovviare a problemi di questo tipo. Poiché l'indirizzo era stato fornito correttamente e non mancava nemmeno il numero di telefono, la rabbia del consumatore è montata. È seguito un reclamo pubblicato su un portale Internet, ma ciò non ha aiutato, perciò si è rivolto al Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia, che ha inoltrato il caso al CEC Germania. A prova di quanto fosse facile trovare l'indirizzo, il consumatore ha allegato uno screenshot di un servizio di mappe online e le foto dell'ingresso della casa e del campanello con il nome della destinataria. Ha avuto successo: dopo l'intervento della rete ECC-Net, il servizio di consegna fiori ha rivisto la propria posizione e ha **rimborsato l'importo pagato**.

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.