

N. 52-59
Luglio-Agosto
2021



Pronto consumatore

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano

E-COMMERCE

Cosa fare se il pacco non viene consegnato o è danneggiato



Può capitare, anche se non dovrebbe, che quando si fa un acquisto online si rimanga delusi, in quanto il prodotto ordinato arriva danneggiato, o peggio non arriva a destinazione, a volte a causa di una truffa. Per ovviare a questi possibili problemi, è bene: **pagare con sistemi sicuri** (come carta di credito o Paypal), che consentano di effettuare la procedura di chargeback; **accertarsi**, nel caso in cui non si trova il pacco a casa, che questo non sia stato **lasciato nei pressi dell'abitazione** o da un vicino; accettare solo con **riserva** prodotti che siano **fragili** e/o costosi; **documentare l'apertura del pacco** con foto o video per avere una prova del fatto che il prodotto sia già danneggiato all'arrivo. Per saperne di più, leggi il nostro comunicato stampa: <https://bit.ly/3cZr0fn>.

TRUFFE OTP

Quando non è la propria banca ma un malintenzionato



È capitato spesso che negli ultimi mesi dei consumatori stessero scrivendo nella chat con la propria banca e venisse loro richiesto di immettere un codice segreto, una cosiddetta **One Time Password (OTP)**, generata automaticamente. Questa viene utilizzata per **autorizzare pagamenti**, inserendola sul portale della banca nell'apposita sezione, ma in questi casi era richiesta al telefono, durante la chiamata o per messaggio. Dall'altro lato della cornetta, però, al posto della banca c'era un **truffatore** che **rubava così migliaia di euro** al malcapitato. La morale? **Mai mandare una OTP a nessuno**, neanche alla propria banca, perché queste password "usa e getta" sono generate soltanto per essere direttamente inserite e non saranno mai richieste dall'operatore di alcun istituto di credito. Maggiori informazioni nel nostro comunicato stampa: <https://bit.ly/3wT0mgk>.

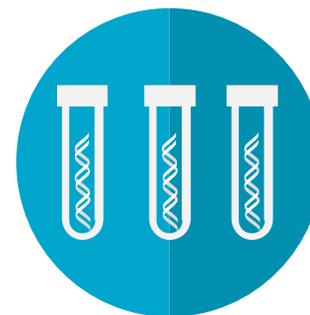
NUOVE REGOLE IVA Dal primo luglio in vigore la modifiche previste dalla direttiva UE

Con la direttiva UE 2017/2455, l'Unione Europea sta modernizzando l'applicazione dell'Imposta sul Valore Aggiunto (IVA) per le operazioni transnazionali di e-commerce. Da luglio: in caso di acquisti online, l'**IVA** sarà **versata nel luogo** in cui si verifica il **consumo delle merci e dei servizi**; viene ristabilita una **concorrenza leale tra operatori di e-commerce europei ed esteri**, nonché tra **e-commerce e negozi tradizionali**; le imprese avranno a disposizione un sistema semplice e uniforme per dichiarare e versare l'IVA sulle transazioni transnazionali verso acquirenti dell'Unione Europea, grazie a due nuovi sistemi online, lo sportello unico (OSS) e lo sportello unico per l'importazione (IOSS). I consumatori dovranno prestare **attenzione** nel caso in cui comprino **prodotti** provenienti da mercati **esterni all'Unione Europea**, perché i **prezzi potrebbero essere indicati senza l'IVA** e questa sarebbe quindi richiesta al consumatore. Per scoprire più dettagli a riguardo, leggi il nostro comunicato stampa al link: <https://bit.ly/3zZIGmc>.



CASO DEL MESE

Le analisi genetiche sono sempre più in voga e le ragioni per effettuarle sono diverse: scoprire le proprie origini, ritrovare dei familiari, diagnosticare delle malattie... Un consumatore romeno aveva richiesto il test del DNA per prendere delle decisioni familiari importanti. Aveva fatto presente questa circostanza al laboratorio di analisi, sito in Italia, pagando un supplemento per ottenere i risultati entro due settimane dall'invio del kit con il materiale genetico. Nonostante fosse stato assicurato sulla tempistica, questa non era stata rispettata. **Non essendo stato osservato un termine essenziale**, il consumatore aveva chiesto di essere **rimborso**. Non riuscendo, tuttavia, a risolvere il problema, egli si era rivolto al Centro Europeo Consumatori Romania, che aveva inoltrato da prassi la pratica al Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia. Il CEC Italia aveva ricontattato il laboratorio, ricordando che il termine essenziale assumeva rilevanza tale da privare la prestazione concordata della sua utilità e dell'interesse del creditore. Grazie al lavoro congiunto dei due Centri Europei Consumatori italiano e rumeno, il consumatore è stato quindi rimborsato della cifra di 1.199 euro.



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.