



Pronto consumatore

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano

VOLO CANCELLATO OLTRE UN ANNO FA La rete ECC-Net consiglia come muoversi



A causa della pandemia da Covid-19 e delle restrizioni inevitabili, sono stati cancellati migliaia di voli in tutta Europa. Gran parte dei casi sono stati risolti, tuttavia al Centro Europeo Consumatori pervengono richieste e reclami per **voli cancellati** nel **2020** e ancora non rimborsati nell'estate 2021. Come ci si può comportare? Se un volo non è decollato per decisione della compagnia, i passeggeri hanno il diritto di scegliere tra il rimborso e un volo alternativo. Durante il primo anno di pandemia, al posto di un rimborso in denaro, per i voli cancellati sono però stati emessi dei voucher, come previsto dalle normative emergenziali in alcuni Paesi dell'UE. I **voucher** emessi ai sensi della **normativa emergenziale italiana** devono essere validi per almeno 24 mesi e, nel caso in cui non siano o siano solo parzialmente utilizzati da parte del consumatore, questi può richiederne il **rimborso dopo 12 mesi dalla data di emissione**. Se il biglietto è stato comprato da un intermediario, il rimborso dev'essere comunque effettuato dal vettore; esso può farlo tramite l'intermediario, ma in quel caso sarebbe tenuto a emettere conferma scritta del pagamento, così che il consumatore possa rivolgersi all'intermediario con una prova. Per saperne di più: <https://bit.ly/3sz9bKD>.

OCCHIO ALLA TRUFFA Offriamo consulenza solo gratuitamente

Recentemente i nostri colleghi tedeschi ci hanno avvisato che in Germania dei truffa-

tori hanno usato l'identità della nostra Rete, ECC-Net, e in particolare del Centro Europeo Consumatori Germania, per riscuotere soldi da parte dei consumatori. A questo proposito vogliamo ricordare che tutti i servizi del Centro Europeo Consumatori sono assolutamente gratuiti! Per leggere la news completa: <https://bit.ly/3gdQRik>.

E-COMMERCE A cosa serve la protezione acquirenti



Quando si acquista un prodotto online, è bene tutelarsi. Alcune piattaforme offrono una possibilità per farlo: la **protezione acquirenti**, una sicurezza aggiuntiva offerta ai consumatori. Essendo stipulata mediante un contratto, è necessario attenersi alle **condizioni e ai requisiti applicabili** per potersene avvalere, che generalmente possono essere: pagamento con carta di credito o sistema di pagamento specifico (spesso sono esclusi i bonifici bancari), rispetto del termine per la presentazione della domanda, precedente tentativo di raggiungere un accordo con l'acquirente, pertinenza del reclamo alle fattispecie coperte dalla protezione acquirenti, limitazione ad alcune categorie di merci. È quindi necessario verificare di volta in volta su che tipo di tutela si possa contare, così come è importante conoscere tutte le opzioni a propria disposizione. Per avere ulteriori informazioni: <https://bit.ly/2W57Ore>.



CASO DEL MESE

Su Facebook una consumatrice ha ricevuto una richiesta d'amicizia da un noto attore italiano... e ovviamente non ha esitato ad accettarla. Nel giro di poco tempo, ha ricevuto i recapiti Whatsapp dell'attore stesso e del suo staff, fatto che l'ha portata a familiarizzare sempre di più con queste persone. In seguito, le è stato proposto di partecipare a una lotteria di beneficenza dalla fondazione dell'attore: i premi in palio erano una macchina e un telefono. Per partecipare alla lotteria, però, ha dovuto versare delle somme di denaro tramite Western Union (cosa sconsigliata dalla stessa società di pagamenti). Compreso che si trattasse di una frode, le è stato suggerito di sporgere denuncia alla polizia, contattando Western Union. Tuttavia, la difficoltà risiedeva nel fatto che l'azienda coopera per trovare una soluzione solo nei casi di trasferimenti di denaro effettuati online oppure in negozi Western Union, e non sono considerati tali tutti quei negozi, uffici postali o bancari che offrono il servizio di trasferimento denaro tramite Western Union, come nel caso della malcapitata consumatrice. In mancanza di lieto fine, rimane solo una morale: fidarsi è bene, ma, nei casi sospetti, non fidarsi è meglio.

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.