



## EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano

### MULTE DALL'AUSTRIA PER MANCATO PAGAMENTO DEL PEDAGGIO

#### La guida del Centro Europeo Consumatori (CEC)

Da metà gennaio 2023, il Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia ha ricevuto moltissime segnalazioni di consumatori che avevano viaggiato sulle autostrade austriache e che si sono visti recapitare richieste di pagamento di pedaggio sostitutivo da parte di Asfinag - la società concessionaria delle autostrade austriache - o vere e proprie multe emesse da parte delle competenti autorità locali. L'esperienza e le informazioni acquisite attraverso la gestione di un numero crescente di reclami in collaborazione con il Centro Europeo Consumatori Austria, ha dato vita ad un utile mini guida in cui **sono contenuti utili consigli per chi, alla guida verso la rete autostradale dell'Austria**, voglia evitare di ricevere una multa al rientro e per chi ne ha già ricevuta una e non sappia da che parte cominciare. Ecco il link per scaricare la guida: <https://www.euroconsumatori.org/it/download/extt0Z7kx.pdf>.

### OCCHIO ALLA TRUFFA Le finte offerte dei voli e viaggi in treno a 2 euro



Sui **social media** stanno imperversando le **finte promozioni di carte regalo a soli 2 euro** per voli Ryanair o viaggi con Trenitalia. Chi ci casca compilerà un questionario con i propri dati e fornirà i dati della propria carta di credito dalla quale poi potranno sparire non solo i 2 euro ma degli importi ben più alti, sotto forma di abbonamento e di cui, se non si monitora regolarmente

la propria carta, ci si accorge magari solo dopo mesi. La carta regalo, manco a dirlo, non esiste ed i viaggi gratis o quasi non sono che una chimera. Leggete sul sito del CEC come difendervi dal fenomeno **phishing**: [https://www.euroconsumatori.org/it/ecommerce\\_phishing](https://www.euroconsumatori.org/it/ecommerce_phishing).

### E-COMMERCE Non comprate dagli sconosciuti!



Ultimamente il CEC è stato contattato da alcuni consumatori che avevano fatto un acquisto avventato cliccando su un **annuncio sponsorizzato su Facebook** e ordinando merce che poi hanno pagato in contrassegno. Nell'annuncio, la merce sembrava della migliore qualità, ma di fatto si trattava di merce scadente o del tutto inutilizzabile. In teoria, in questi casi si può recedere dall'acquisto o far valere la garanzia. Il problema di questi casi è che **non si sa da quale venditore si è acquistato**. Non ci sono informazioni sul pacco, l'annuncio su Facebook non è più reperibile e non esiste alcuna conferma dell'ordine via e-mail, quindi non è possibile presentare un reclamo. Non avendo pagato con carta di credito, non è neppure possibile effettuare il chargeback. Il consumatore quindi in questi casi di fatto finisce indifeso: è quindi indispensabile verificare prima dell'acquisto quale sia l'azienda che vende e che esistano un'e-mail e un **indirizzo postale fisico** contattabili. Per approfondire l'argomento: [https://www.euroconsumatori.org/it/tranelli\\_e\\_truffe\\_online](https://www.euroconsumatori.org/it/tranelli_e_truffe_online).



### CASO DEL MESE

Una consumatrice italiana aveva preso un **volo** per Lagos, in Nigeria. Tuttavia, quando è arrivata a destinazione, ha scoperto suo malgrado che la sua **valigia** non era sul nastro trasportatore dell'aeroporto. Ha denunciato lo **smarrimento** all'apposito sportello in aeroporto e ha sperato che la valigia e il suo contenuto venissero ritrovati, ma purtroppo così non è stato. Ha quindi contattato la compagnia aerea chiedendo di essere risarcita, allegando l'elenco degli oggetti contenuti nel bagaglio e del loro valore, un importo complessivo di oltre 3.000 euro. La compagnia aerea tedesca ha risposto che stava ancora cercando la valigia senza dare riscontro alla richiesta di rimborso. Dopo tre mesi senza alcuna risposta concreta, la consumatrice ha contattato il Centro Europeo Consumatori Italia, che ha inoltrato il caso al Centro Europeo Consumatori Germania. Poche settimane dopo l'intervento del CEC Germania, la buona notizia: la compagnia aerea si è mostrata disposta a pagare entro i **limiti di responsabilità** previsti dalla **Convenzione di Montreal** e la consumatrice ha così ricevuto **quasi 1600 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](mailto:info@euroconsumatori.org),  
[www.euroconsumatori.org](http://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.