

N. 75

Ottobre 2021



Pronto consumatore

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano

DIRITTO DI RECESSO

Cosa bisogna sapere a riguardo

Quando si compra qualcosa online, nella maggior parte dei casi si può cancellare il proprio acquisto gratuitamente. Ciò, grazie al **diritto di recesso**, in vigore in tutta l'Unione Europea (UE): il venditore deve informarne adeguatamente gli acquirenti, che lo possono esercitare **entro 14 giorni dalla consegna** del prodotto. Nel caso vi si voglia fare ricorso, bisogna notificare il recesso al venditore per iscritto. È preferibile usare il modello che il commerciante deve fornire sul sito web; in alternativa, si può scaricare gratuitamente la nostra lettera tipo (<https://bit.ly/3znbdQ1>). Non è necessario fornire ragioni per recedere. La **restituzione** della merce va effettuata entro **14 giorni dalla comunicazione del recesso**. Infine il commerciante deve **rimborsare** il prezzo d'acquisto entro e non oltre **14 giorni dalla ricezione della notifica di recesso**, a patto che il consumatore abbia già restituito la merce.

VIAGGIARE IN AEREO

Consigli e informazioni sui bagagli



Guardando all'esito peggiore... Cosa potrebbe succedere alla propria valigia? Potrebbe non arrivare a destinazione, arrivare tardi o danneggiata. In questi casi, bisogna **presentare subito un reclamo allo sportello Lost & Found in aeroporto!** Ma non basta: non dimenticate di **inviare un reclamo scritto** direttamente alla compagnia aerea rispettan-

do le scadenze perentoriamente previste. Ma le cose possono andare anche per il verso giusto, e per riuscire in questo senso l'importante è prevenire: al momento della prenotazione, **verificare** sul sito della compagnia aerea **quanti e che tipo di bagagli** si possono portare con sé o meno, possibilmente usare una valigia ben riconoscibile e robusta, fare un **elenco** dei contenuti e scattare delle **foto**, così da poter provare le condizioni di ciò che si è portato in viaggio. Per maggiori informazioni a riguardo: <https://bit.ly/3lLug7>.

GEOBLOCKING

Acquisti online senza confini



Siamo abituati a fare acquisti online e ormai diamo per scontato di poter usufruire di un servizio, per esempio, danese direttamente dal nostro divano di casa in Italia. Ma non sempre è stato così, anzi... Sono servite delle normative europee, la **Direttiva Servizi** e il **Regolamento sul Geoblocking**, emanati dopo un lungo iter dalle istituzioni dell'UE, per permetterci di farlo. Da alcuni anni a questa parte, così, nessun fornitore di commercio elettronico può escludere i consumatori dall'offerta sulla base della loro residenza o cittadinanza, né rinviarli automaticamente a pagine specifiche di altri Paesi o inserire termini e condizioni ingiustificatamente aggravanti. Per saperne di più: <https://bit.ly/3nY2dyN>.



CASO DEL MESE

Acquistare online è semplice, comodo e veloce. Tuttavia lo shopping online può riservare qualche brutta sorpresa. Una consumatrice acquistò da un noto venditore online un cellulare. Il bene venne effettivamente consegnato, tuttavia ella decise di esercitare il diritto di recesso. Il venditore comunicò le istruzioni di reso, che vennero seguite dalla consumatrice, la quale rispeditò, quindi, il prodotto al mittente. Non ottenendo il rimborso, la consumatrice chiese informazioni e scoprì che il pacco con il reso era stato consegnato al venditore vuoto. Nonostante lo scambio di email con il venditore, non riuscì a risolvere il reclamo. Perciò si rivolse al Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia, che inoltrò la pratica al CEC del Lussemburgo, dove ha sede legale il venditore. La consumatrice venne quindi rimborsata. Tale esito fu possibile anche per le copie della documentazione fornite dalla consumatrice: ella ha avuto la presenza di spirito di insistere affinché il pacco di reso fosse pesato prima di essere rispedito al venditore e fotografò il contenuto del pacco sia al momento della ricezione, sia pacco prima di renderlo.

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.