

N. 75

Ottobre 2022



**Pronto consumatore**

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



## EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano

### E-COMMERCE

#### È finita l'era dei resi gratuiti?



Insieme alla costante crescita degli acquisti online sono andati di pari passo aumentando i numeri riguardanti i resi effettuati, ovvero coloro che si avvalgono del cosiddetto diritto di ripensamento. Alcune grandi aziende però, specialmente nel settore dell'abbigliamento, hanno iniziato a far pagare in alcuni Paesi europei le spese di restituzione dei prodotti alla loro clientela, che finora erano quasi sempre offerte gratuitamente. Per i consumatori e le consumatrici, specialmente giovani, magari abituati a effettuare con più naturalezza i loro acquisti online anche per i loro capi di abbigliamento, sfruttando la possibilità dei resi gratuiti, questo cambio di strategia nell'e-commerce può tradursi in un immediato **svantaggio a livello economico**. Ma può anche rappresentare un'ottima occasione per ripensare le proprie abitudini d'acquisto online, **comprando in modo più consapevole**, pensando al bene del proprio portafoglio ma anche di quello dell'ambiente. Per maggiori informazioni: <https://bit.ly/3f1Fpvn>.

### AUTONOLEGGIO

#### Il 55% dei portali di intermediazione non rispetta i diritti dei consumatori

Le autorità preposte alla tutela dei consumatori di dieci Stati membri e della Norvegia hanno effettuato una serie di controlli a tappeto ("sweep") su 78 siti web di intermediazione di autonoleggio, compresi i portali di prenotazione generici e i siti web delle compagnie aeree. **Solo il 45%** di questi siti web

è risultato **conforme alla normativa UE** in materia di tutela dei consumatori.

Infatti un terzo dei siti web esaminati non forniva informazioni chiare su chi i consumatori potessero contattare in caso di domande o reclami: l'intermediario o la società di autonoleggio? Inoltre la metà non forniva informazioni chiare su cosa fosse e cosa non fosse incluso nell'assicurazione. Inoltre il 27% dei siti web non riportava chiaramente la denominazione del servizio di intermediazione, il 32% non indicava chiaramente quale parte fosse vincolata dai termini e dalle condizioni di noleggio, se l'intermediario o la società di intermediazione, ed infine il 21% preselezionava servizi opzionali a pagamento. Per maggiori informazioni: <https://bit.ly/3RUS1TH>.



### PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

#### Amazon Prime rende più facile disdire l'abbonamento

La Commissione Europea (<https://bit.ly/3QZEYiE>) ha annunciato che Amazon ha accettato di modificare la propria policy di cancellazione per renderla conforme alle norme dell'UE in materia di tutela dei consumatori, in particolare quelle sulle pratiche commerciali scorrette. In futuro, basteranno **due clic** per **annullare l'iscrizione** ad Amazon Prime tramite un pulsante "Cancel" **facile da trovare** e chiaro. Finora i consumatori si erano spesso persi nel sito web fra menù di navigazione complicati, formulazioni poco chiare, scelte confuse e tecniche di "nudging" (strategie utilizzate per influenzare le scelte dei consumatori).



### CASO DEL MESE

Quando ad inizio anno **2020** una consumatrice residente in Austria aveva prenotato un soggiorno per passare qualche giorno in un albergo a Jesolo, a cavallo fra maggio e giugno, non avrebbe potuto immaginare che da lì a poco ci sarebbe stato un lockdown ed un **divieto di spostarsi per turismo** che si sarebbe protratto ancora per molte settimane, rendendo **impossibile** raggiungere la località di villeggiatura. La consumatrice ha quindi dovuto disdire la prenotazione e ha ricevuto, invece del rimborso monetario, un **voucher** valido un anno, come era allora previsto dalla normativa emergenziale. L'emergenza Covid, come tutti sappiamo, non è cessata nemmeno nel 2021 e la consumatrice non è riuscita ad utilizzare il voucher entro la scadenza inizialmente prevista. Quando è arrivato il tempo di prenotare le vacanze estive del 2022, la consumatrice ha ricontattato la struttura a Jesolo ma le è stato negato l'utilizzo del voucher perché, a detta della struttura, sarebbe stato ormai scaduto. Il Centro Europeo Consumatori Austria ha inoltrato il reclamo della consumatrice al CEC Italia che, a sua volta, ha contattato la struttura, spiegando che la validità dei voucher Covid è stata estesa con legge più volte: prima a 18 mesi, poi a 24 ed infine a **30 mesi, scaduti i quali** scatta l'obbligo del **rimborso monetario entro ulteriori 14 giorni**. La struttura non avrebbe dunque potuto rifiutare il voucher per una nuova prenotazione. In seguito all'intervento del Centro Europeo Consumatori, la struttura ricettiva ha ammesso l'errore ed ha preferito rimborsare il voucher per intero con soddisfazione della consumatrice.

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.

Ottenuto contribuito 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.