

N. 75

Ottobre 2023



Pronto consumatore

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



## EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano

### GARANZIA

#### La guida del Centro Europeo Consumatori



La **garanzia legale** - come molti sanno - è il diritto che il consumatore può vantare nei confronti del venditore se il **bene** consegnato si rivela essere **difettoso** o dalle caratteristiche non conformi a quanto previsto nel contratto. Il venditore risponde per i difetti sorti entro **2 anni** dalla consegna della merce. Nel caso il difetto faccia la sua comparsa entro i primi 12 mesi dall'acquisto si presume - fino a prova contraria - che esso fosse presente già al momento della consegna. Il Centro Europeo Consumatori (CEC) ha predisposto una guida utile che contiene tutto ciò che occorre sapere sull'argomento garanzia legale. La guida del CEC la trovate a questo link: <https://tinyurl.com/2zu7h3rd>.

### MERCATI DIGITALI Più obblighi per i gatekeeper

La normativa sui mercati digitali nell'UE prevede alcuni **obblighi particolari** per i cosiddetti **gatekeeper**. Si tratta di imprese con una posizione economica forte e un impatto significativo sul mercato interno, che collegano un'ampia base di utenti a un gran numero di imprese e che detengono una posizione solida e duratura sul mercato. In concreto, la Commissione Europea ha individuato le seguenti imprese come gatekeeper: Alphabet (Google), Amazon, Apple, ByteDance (TikTok), Meta (Facebook, Instagram, Whatsapp) e Microsoft. Questi ormai **non possono più** - fra l'altro - riservare ai propri servizi e prodotti un trattamento favorevole in termini di classificazione rispetto

a servizi o prodotti analoghi offerti da terzi sulla loro piattaforma, impedire agli utenti di disinstallare applicazioni o software preinstallati qualora lo desiderano o tenere traccia per motivi pubblicitari degli utenti finali al di fuori dei servizi essenziali della piattaforma, senza previo consenso dei diretti interessati. Per sapere cos'altro devono e non possono più fare i gatekeeper, consultate il sito web della Commissione europea: <https://tinyurl.com/4b2br9bk>.

### IL PODCAST DEL CEC I consigli del CEC si possono anche ascoltare



Una novità per chi segue le attività del Centro Europeo Consumatori: È uscita la prima puntata di UE' Consumatore, il nuovissimo podcast del CEC: un appuntamento mensile dedicato ai consumatori italiani ed europei, che farà viaggiare gli ascoltatori tra i temi del diritto del consumo, sostenibilità e inclusività. Ci potete seguire ogni mese su tutte le principali piattaforme. Ecco dove ascoltarci: <https://tinyurl.com/48vs8yd9>.



### CASO DEL MESE

Un consumatore francese aveva acquistato una bicicletta elettrica al prezzo di 1.079 € da un rivenditore online italiano. Alla consegna della bicicletta non gli era però stata consegnata la relativa fattura. Dato che i venditori sono obbligati a rilasciare sempre una fattura, secondo la legge francese, anche se l'acquisto è avvenuto online, il consumatore ha pensato di riceverne una e ha chiesto al venditore, senza ricevere, tuttavia, alcuna risposta. Tramite il Centro Europeo Consumatori Francia è stato chiesto al CEC Italia di intervenire presso il venditore. La consulente legale del CEC Italia ha innanzitutto informato il collega francese che in Italia i negozi online non sono automaticamente obbligati a emettere una fattura ai privati e che questa deve essere richiesta al momento dell'ordine. Tuttavia, il nostro Centro ha voluto accontentare il consumatore tentando una soluzione e ha sottoposto al venditore la richiesta del consumatore francese. Il venditore ha risposto il giorno stesso al CEC Italia, dichiarandosi immediatamente disposto a emettere una fattura e di non aver ricevuto precedentemente alcuna richiesta da parte del consumatore.

In ogni caso, è positivo sapere che sempre più aziende sono disponibili a collaborare con i centri consumatori come il nostro e a trovare una soluzione insieme, con reciproca soddisfazione.



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.