

N. 84

Novembre 2018



**Pronto consumatore**

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



## EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano

### VIAGGIARE IN AUTO Le nuove etichette carburanti uniformi a livello europeo

Chi viaggia con la propria auto o con un'auto noleggiata in Europa conosce bene il problema. Le denominazioni dei diversi tipi di carburante variano da Paese a Paese: EuroSuper, Sans Plomb 95, Premium Unleaded – e chi non conosce bene la lingua locale, può trovarsi in difficoltà quando deve far rifornimento rischiando anche danni gravi alla propria vettura se sbaglia il tipo di carburante. Dal 12 ottobre su tutti i distributori – sia sulla pompa che sulla lancia – nonché all'interno degli sportelli del tappo del serbatoio dei veicoli di nuova fabbricazione si trovano ora le etichette con i nuovi simboli carburante uniformi a livello europeo.

I carburanti del tipo benzina sono contrassegnati con un cerchio e una E. Fuori dall'Italia, la E può essere seguita da un numero che indica la percentuale di biocarburante contenuta (in Italia questo tipo di carburante non viene invece commercializzato). E10 significa quindi che la benzina contenente il 10% di biocarburante (etanolo). I carburanti diesel sono invece contrassegnati da un quadrato: la sigla XTL sta per diesel puramente sintetico e B per biodiesel (venduto anche in Italia). Anche in questo caso, il numero che segue la B indica la quantità di biodiesel contenuta. I carburanti gassosi sono contrassegnati da un rombo e una sigla che contraddistingue i diversi tipi di combustibile. Le vecchie denominazioni in uso ("benzina verde" "gasolio" "GPL" "metano") tuttavia non spariranno ma resteranno in uso parallelamente ai nuovi simboli uniformi.

### AUTONOLEGGIO Noleggio auto e spese aggiuntive

A differenza di molti altri settori nei quali esiste un'apposita normativa a tutela del consumatore, ciò non vale per il settore dell'autonoleggio. Quando si noleggia una vettura infatti i diritti e gli obblighi derivanti dal contratto di noleggio sono disciplinati dalle condizioni generali della compagnia di noleggio auto presso cui si ritira la vettura.

Di frequente, un po' per mancanza d'informazioni, un po' per disattenzione, i costi del noleggio lievitano oltre a quanto inizialmente

preventivato. Il Centro Europeo Consumatori (CEC) risponde sul proprio sito web ad alcune delle domande poste più di frequente da chi noleggia un'auto: <https://bit.ly/2NbuSik>.

### VIAGGIARE IN AEREO Cancellazioni: il vettore deve organizzare un volo alternativo non appena possibile



Il volo di una consumatrice austriaca da Dusseldorf a Vienna era stato annullato ed il vettore le aveva proposto un volo per il giorno successivo oppure in alternativa un biglietto ferroviario (sul treno notturno senza prenotazione del posto e con cambio). La consumatrice non ha gradito nessuna delle due opzioni ed il vettore le ha consigliato di organizzarsi lei stessa rivolgendosi al desk di un'altra compagnia aerea. La consumatrice così ha fatto ed ha trovato una soluzione più comoda e veloce: un volo per Salisburgo con partenza in giornata e successivo proseguimento in treno. Tuttavia, il vettore si è poi rifiutato di farsi carico dei costi aggiuntivi sostenuti per il viaggio auto-organizzato, dato che, secondo il vettore, prenotandosi da sola il viaggio la consumatrice avrebbe rinunciato a essere riprotetta dal vettore e al contempo avrebbe scelto il rimborso del prezzo del biglietto del volo cancellato. La Corte suprema austriaca in questo caso ha dato ragione alla consumatrice: se un volo viene cancellato, è il vettore a dover provvedere prima possibile al trasporto alternativo ed in condizioni paragonabili anche prenotando con un'altra compagnia aerea. I costi sostenuti dalla passeggera devono quindi essere rimborsati.



### CASO DEL MESE



Una coppia maltese aveva avventatamente ordinato un divano in pelle presso lo stand in fiera di un mobilificio italiano pagando come anticipo 500 EUR in contanti. La mattina successiva, la coppia è tornata allo stand del venditore per recedere dal contratto ed è stato loro comunicato che non c'era alcun problema, bastava che scrivessero un'e-mail indicando i propri dati bancari e sarebbero stati rimborsati entro due settimane. Le settimane passarono, ma il bonifico dei 500 EUR non arrivava. La coppia si è rivolta al CEC Malta, che ha inoltrato il caso al CEC Italia il quale ha ristabilito il contatto con l'azienda italiana in tempi relativamente brevi ed i consumatori sono stati rimborsati.

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.