



EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano

ACQUISTI ONLINE

Chi risponde se la merce non viene consegnata oppure viene consegnata danneggiata?

Per rispondere a questo quesito bisogna innanzitutto distinguere tra l'acquisto da una azienda e l'acquisto da un privato. Il consumatore gode di maggiore tutela se acquista da un professionista: il rischio per la perdita o il danneggiamento della merce viene infatti trasferito al consumatore solamente nel momento in cui il consumatore, o un terzo da lui nominato, prende possesso materiale della merce. Fino a quel momento dunque il professionista risponde dello smarrimento e del danneggiamento della merce. Per maggiori informazioni sull'argomento leggete l'articolo sul sito del CEC: <https://bit.ly/2uO6RC1>.

VIAGGIARE IN AEREO

Finisce un'estate all'insegna degli scioperi



I vacanzieri che nell'estate 2018 avevano scelto l'aereo per partire non hanno avuto vita facile: sono stati centinaia i voli cancellati a causa di scioperi del personale navigante. In tali casi il Regolamento UE sui diritti dei passeggeri aerei n. 261/2004 prevede che al viaggiatore debba essere data la **scelta tra il rimborso integrale** del biglietto e la **riprotezione gratuita** su un volo alternativo. Oltre a ciò il vettore è tenuto a fornire ai passeggeri che hanno accettato la riprotezione i servizi di **assistenza** – principalmente pasti, bevande e sistemazione in albergo in relazione alla durata dell'attesa. Infine i passeggeri hanno diritto ad una **compensazione pecuniaria** di 250, 400 o 600 Euro in base alla lunghezza della tratta se la cancellazione del volo non è stata comunicata in tempo, a

meno che la cancellazione sia stata causata da una circostanza eccezionale. Una recente sentenza della Corte di Giustizia dell'UE ha statuito che uno sciopero che dipende dalla situazione interna alla compagnia (nel caso esaminato si trattava di un c.d. sciopero selvaggio) non è da considerarsi circostanza eccezionale. Ne consegue che anche i passeggeri vittime di uno sciopero del personale navigante, possono tentare di chiedere al vettore il pagamento della compensazione pecuniaria. Ecco il link alla lettera tipo predisposta dal CEC: <http://www.euroconsumatori.org/83048d83490.html>.

PHISHING

Attenzione alle e-mail truffaldine



Nelle ultime settimane ci sono stati segnalati vari tentativi di „*phishing*“ (= *password fishing*): I consumatori hanno ricevuto un'e-mail da una presunta banca con l'avviso che l'INPS avrebbe tentato di effettuare un rimborso cospicuo, ma il bonifico non sarebbe andato a buon fine perché i dati anagrafici o le coordinate bancarie non erano esatte. I destinatari dell'e-mail sono stati esortati ad aggiornare i propri dati tramite un link fornito nell'e-mail. Ovviamente un ente o una banca non richiederebbero mai tali informazioni attraverso un tale canale! È dunque bene avere sempre un atteggiamento prudente, non comunicare dati sensibili attraverso siti web linkati o via e-mail onde evitare che il proprio conto corrente venga ripulito da ignoti e non cliccare su link che potrebbero anche innescare il download di *virus*, *trojan* oppure *spyware*, che spiano i comportamenti del computer.



CASO DEL MESE



Un consumatore italiano aveva inviato il suo smartphone difettoso ad un venditore tedesco per farlo riparare. Mentre la spedizione verso la Germania ha funzionato senza problemi, ci sono stati dei problemi con la restituzione dello smartphone riparato: il dispositivo non è mai arrivato al consumatore. Il consumatore si è rivolto quindi alla società tedesca, che ha contattato il corriere chiedendogli di indagare su che fine avesse fatto il pacco. Dato che il consumatore per diversi mesi non ha più avuto notizie su dove si trovasse lo smartphone, né ha ricevuto un rimborso da parte dell'azienda tedesca, si è rivolto al Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia che ha chiesto l'intervento dei colleghi del CEC Germania. E infatti: dopo qualche mese di pressione ostinata da parte dei colleghi tedeschi, la società ha inviato al consumatore un risarcimento di 200 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,
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.