

N. 36

Maggio 2020



Pronto consumatore

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti

EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano



VIAGGI E COVID-19 Le domande frequenti del CEC



Dall'inizio dell'emergenza dal coronavirus sono stati circa **2.000 i consumatori** che si sono rivolti al Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia con **domande** concernenti le prenotazioni di **viaggi e vacanze**. È emerso come ogni situazione debba essere valutata alla luce delle circostanze specifiche del caso, visto che le misure adottate a livello nazionale e internazionale non sono uniformi e possono essere soggette a continui cambiamenti. Ciò non toglie che vi erano e vi sono molte **domande ricorrenti**, alle quali è stata data risposta in forma di un elenco di domande frequenti (**FAQ**) consultabile sul sito web del CEC. Quindi, se volete fare una domanda al CEC, **date prima un'occhiata al sito** (<https://bit.ly/2VHGvz8>) per vedere se la **risposta** la potete trovare lì. Le FAQ saranno costantemente aggiornate e adattate alla situazione giuridica in continua evoluzione.

TRADING ONLINE Fate attenzione ai Vostri risparmi!

Complice la crisi economica che stiamo attraversando a causa della pandemia da Covid-19 ed il momento di grave incertezza in cui si trovano i mercati, sempre più consumatori cercano di ottimizzare i propri risparmi investendoli nel **trading online**. Tuttavia, quando si parla di prodotti finanziari e investimenti, la cautela è d'obbligo perché si rischia di vanificare i sacrifici di una vita con pochi click. Le società promotrici di tali prodotti o investimenti potrebbero non essere **autorizzate** dalla Commissione Nazionale per la Società e la Borsa (**CONSOB**) a **gestire i nostri risparmi** a nulla rilevando che il sito possa apparire del tutto professionale o indicare di es-

sere in possesso delle autorizzazioni di legge. Il CEC Italia Vi spiega come **riconoscere** le piattaforme di **trading online** farlocche: <https://bit.ly/2xMnO5p>.



OCCHIO ALLA TRAPPOLA! Attenti ai falsi siti di streaming

Proprio in questi tempi, quando la maggior parte delle persone passa tutto il tempo fra le proprie mura domestiche e molti hanno voglia di passare il tempo a guardare un film, sono sempre di più i consumatori che incappano in **siti streaming trappola** apparentemente gratuiti. I consumatori si trovano inaspettatamente di fronte ad una richiesta di pagamento di quasi 400 Euro e non sanno come reagire. Il CEC consiglia di **non pagare** e di non lasciarsi intimidire dai toni minatori che i siti in questione adottano nelle loro e-mail di sollecito. Contattate il CEC se avete dubbi e domande (info@euroconsumatori.org).



CASO DEL MESE

Alla fine del 2019, un consumatore sloveno aveva ordinato **un paio di sneakers** al prezzo di 580,00 Euro da un sito italiano. Il consumatore aveva già rimosso l'etichetta quando si è accorto che il venditore gli aveva inviato il **modello sbagliato** ed ha di conseguenza rispedito le scarpe al mittente. Tuttavia, il rivenditore online ha rifiutato di accettare la restituzione del consumatore con la motivazione che le scarpe "non erano più nelle loro condizioni originali", in quanto l'acquirente sloveno aveva rimosso l'etichetta.

Il consumatore si è rivolto al Centro Europeo Consumatori (ECC) Slovenia, che ci ha inoltrato il reclamo. Abbiamo contattato il venditore e gli abbiamo fatto notare che l'intenzione del consumatore non era di recedere dal contratto, ma semplicemente far valere la **garanzia di conformità**, perché gli era stato inviato il modello di scarpa sbagliato. Se si fa valere la garanzia, la merce infatti non deve essere restituita nelle condizioni originali. Poco dopo, il CEC Italia ha ricevuto un riscontro positivo dal rivenditore: questo ha accettato la restituzione e rimborsato l'importo di 580,00 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.

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.