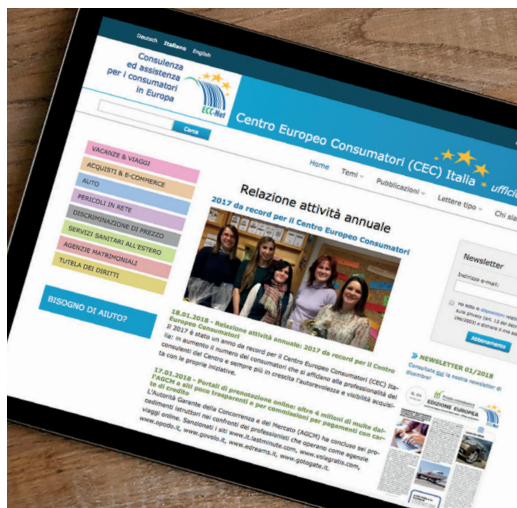




EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano

2017 da record per il Centro Europeo Consumatori



Nel 2017 il CEC Italia ha risposto a ben 3.886 richieste di informazione (+25% rispetto al 2016) e assistito 1.767 consumatori italiani (+26% rispetto al 2016) nella gestione delle liti insorte nell'ambito di un acquisto con aziende stabilizzate in un altro Paese europeo, Islanda e Norvegia e cercato di risolvere in via amichevole 1.255 reclami (+10% rispetto al 2016). Di questi l'82% ha visto coinvolto consumatori esteri che reclamavano contro aziende italiane (23% in più rispetto al 2016) mentre è aumentato del 13,5% (rispetto al 2016) il numero dei reclami gestiti nell'interesse di consumatori italiani che reclamavano contro aziende di un altro Paese europeo. Il trasporto aereo primeggia nella top-five dei settori in cui si sono registrati il maggior numero di reclami (24,7%) seguito dal settore dell'autonoleggio (20%), del tempo libero, spettacoli e cultura (9,4%), dell'abbigliamento e calzature (8,3%) e dei servizi ricettivi e di ristorazione (7,8%).

Per saperne di più a proposito dell'attività svolta dal CEC nel 2017, visitate il sito www.euroconsumatori.org.

PORTALI DI PRENOTAZIONE ONLINE

Oltre 4 milioni di multe dall'AGCM a siti poco trasparenti e per commissioni per pagamenti con carte di credito

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) ha concluso sei procedimenti istruttori nei confronti dei

professionisti che operano come agenzie viaggi online. Sanzionati i siti www.it.lastminute.com, www.volagratis.com, www.opodo.it, www.govolo.it, www.edreams.it, www.gotogate.it.

Sui siti internet citati l'Autorità ha riscontrato la presenza di **informazioni non sufficientemente trasparenti** e di immediata comprensione per il consumatore. In taluni casi l'Autorità ha ritenuta **illecita** anche la previsione di un **numero per l'assistenza telefonica post vendita a tariffazione maggiorata e l'assenza di un indirizzo elettronico**.

Le contestazioni mosse dall'AGCM hanno riguardato, inoltre, l'applicazione di un supplemento di prezzo in relazione alla tipologia di carta di pagamento utilizzata per l'acquisto di voli (**credit card surcharge**). A questo proposito ricordiamo che grazie all'entrata in vigore della cosiddetta direttiva PSD 2 sui servizi di pagamento nel mercato interno, dal 13 gennaio 2018 questi sovraccosti ingiustificati per i pagamenti con carte bancarie nell'UE non dovrebbero più esistere. All'esito dei procedimenti istruttori sono state irrogate ai professionisti coinvolti **sanzioni amministrative pecuniarie** superiori a complessivi **4 milioni di euro**. Tutti i provvedimenti dell'AGCM sono consultabili al seguente link <http://www.agcm.it/stampa/comunicati/9115-ps10060-ps10766-ps10767-ps10768-ps10772-ps10780-siti-poco-trasparenti-e-commissioni-sulle-carte-di-credito,-oltre-4-milioni-di-multe-ad-alcune-agenzie-turistiche-online.html>. I consumatori che hanno avuto esperienze simili a quelle descritte con un portale di prenotazione che ha sede in un altro Paese dell'UE, Islanda o Norvegia possono rivolgersi al Centro Europeo Consumatori per ricevere gratuitamente informazioni ed assistenza (info@euroconsumatori.org).



CASO DEL MESE



All'aeroporto di Monaco di Baviera, la valigia di un consumatore italiano viene danneggiata da uno scalino causato da un tappeto apposto in occasione di un evento da una agenzia di marketing. Il consumatore segnala il danno direttamente alla società di gestione dell'aeroporto e all'agenzia e in seguito ha chiesto assistenza al Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia. La consulente del CEC chiede al consumatore di indicare il valore del bagaglio danneggiato che ammonta a ben 1.095 Euro, spiegando che in questi casi viene risarcito il valore attuale del bagaglio (che tiene conto dell'utilizzo e dell'età dello stesso) e non l'attuale prezzo d'acquisto. Il consumatore riesce a dimostrare che la valigia era stata acquistata appena 6 mesi prima. Grazie all'intervento del CEC Germania, l'assicurazione dell'agenzia che aveva utilizzato il tappeto, conferma la disponibilità a risarcire al consumatore 1.000 Euro. La consulente del CEC che ha seguito la pratica a questo proposito afferma: "Magari riuscissimo sempre a risolvere i reclami dei consumatori in maniera così rapida e positiva! Ci auguriamo che questo sia soltanto il primo dei casi che il CEC Italia risolverà nel corso del 2018!"

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.