

N. 04

Gennaio 2020



Pronto consumatore

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano

E-COMMERCE

I diritti di chi i regali natalizi li aveva acquistati online



Il regalo acquistato online non ha trovato lo sperato gradimento? Verificate se siete in tempo per esercitare il **diritto di recesso**. Il recesso è di regola possibile solo **entro 14 giorni dal momento della consegna**. Tuttavia la legge prevede che qualora il venditore non informi in modo corretto sul diritto di recesso, il termine per esercitare lo stesso si allunga di 12 mesi e scade pertanto soltanto dopo **12 mesi e 14 giorni dalla consegna**. Buono a sapersi: a volte i negozi o le piattaforme online concedono termini di recesso più ampi di quelli di legge.

Se una volta scartato il regalo vi accorgete che esso **non è integro, diverso da quello ordinato o non funzionante**, reclamate subito scrivendo al venditore e fate valere la **garanzia legale**.

Per maggiori informazioni consultate il sito web del Centro Europeo Consumatori (CEC): <https://bit.ly/34Is0bp>.

INTERNET

AGCM sanziona i gestori del sito copyright.it

Nei primi mesi del 2019, al Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia si era rivolto uno studente residente in Italia che otto anni prima aveva scritto qualche poesia e si era registrato sul sito copyright.it, poiché quest'ultimo forniva un **servizio di registrazione delle opere dell'ingegno**, pagando 31 Euro per il servizio. Otto anni dopo, il giovane consumatore iniziò a ricevere richieste di pagamento per aver apparentemente sottoscritto un **abbonamento** del

servizio che si rinnovava automaticamente di anno in anno. Anche su segnalazione di questo consumatore, l'AGCM ha aperto un procedimento (PS11376) e ha di recente accertato che il professionista ha diffuso **informazioni ingannevoli** relative alla propria identità, natura, caratteristiche e condizioni economiche dell'offerta pubblicizzata e che il professionista **ostacolava l'esercizio della disdetta** da parte degli aderenti al servizio. Maggiori informazioni sono disponibili sul sito del CEC: <https://bit.ly/34jLsAi>.

PACCHETTI TURISTI

Thomas Cook Germania - spiaraglio di luce per i viaggiatori toccati dal fallimento



L'operatore turistico **Thomas Cook Germania**, che operava con i marchi Thomas Cook, Neckermann Reisen, Öger Tours, Air Marin und Bucher Reisen, aveva presentato istanza di **fallimento** a settembre 2019. I suoi clienti, che avevano in parte già versato acconti sostanziosi, non sono più partiti e quelli già in viaggio erano stati rimpatriati.

In linea di principio, la normativa UE prevede che i consumatori che prenotano un **pacchetto turistico** sono tutelati contro l'insolvenza dell'operatore turistico tramite un'**assicurazione contro l'insolvenza**. Peccato che il legislatore tedesco, nel recepire la direttiva, abbia previsto la possibilità di limitare la garanzia ad un massimale di 110 milioni di Euro, importo troppo basso, se a fallire è – come nel caso di Thomas Cook – un big player.

Il **governo tedesco** ha ora deciso di **indenizzare** finanziariamente gli acquirenti di pacchetti turistici interessati dall'insolvenza che **dall'assicuratore** possono attendersi solo **pagamenti parziali**.



CASO DEL MESE

Una consumatrice ceca ha prenotato una crociera con una compagnia di navigazione italiana: un viaggio di tre settimane, da Barcellona a Guadalope. Sebbene la consumatrice, seguendo le istruzioni della compagnia di navigazione, la sera prima dello sbarco avesse depositato il suo bagaglio davanti alla porta della sua cabina, il giorno dello sbarco la sua valigia era sparita! La consumatrice ha quindi contattato più volte l'azienda per chiedere un risarcimento, ma l'azienda le ha offerto solo 186 euro. Infine, la consumatrice si è rivolta al Centro Europeo Consumatori della Repubblica Ceca, il quale ha inoltrato il reclamo al CEC Italia. Grazie all'intervento del CEC Italia la compagnia di navigazione ha finalmente rivisto la propria offerta di risarcimento e ha offerto alla consumatrice ceca un risarcimento di 800 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.