

N. 04

Gennaio 2021



Pronto consumatore

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano

E-COMMERCE Rimborso tramite chargeback



Cosa si può fare se non si riceve la merce ordinata online e il venditore si rifiuta di rimborsare l'importo? Chi ha pagato con carta di credito, ha in mano una carta vincente: il **chargeback**. Per richiederlo, si può inoltrare la richiesta direttamente alla società emittente della carta con la quale è stato effettuato il pagamento. Anche se per le società di carte di credito non vi è alcun obbligo di approvare la procedura in caso di mancata consegna della merce, l'esperienza del Centro Europeo Consumatori (CEC) mostra che in molti casi i consumatori hanno recuperato i loro soldi in questo modo. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito web del CEC. (<https://bit.ly/3nyYftc>)

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE Multa milionaria ad Apple



L'Autorità garante della concorrenza e del mercato (AGCM) ha inflitto ad Apple una **sanzione amministrativa** di 10 milioni di euro per **pratiche commerciali scorrette**. Nella **pubblicità** per alcuni dei suoi modelli di smartphone, l'azienda ha sottolineato in particolare l'impermeabilità a una profondità d'acqua compresa tra 1 e 4 metri e fino a 30 minuti. Ciò di cui i consumatori non erano a conoscenza è che la resistenza all'acqua è stata testata solo in condizioni di laboratorio e non è stata fornita durante il normale utilizzo. Inoltre, sebbene l'azienda pubblicizzasse l'impermeabilità del prodotto, nei suoi termini e condizioni escludeva la garanzia dei danni causati da liquidi. (<https://bit.ly/37sNrr9>)

VIAGGI La nuova app Re-Open EU



Una nuova app gratuita sulle regole di quarantena e di viaggio è stata recentemente aggiunta alla piattaforma "**Re-open EU**", che è disponibile da giugno e fornisce informazioni aggiornate sulle **misure sanitarie** e le **restrizioni di viaggio** in tutti gli Stati membri, nonché in Islanda, Liechtenstein, Norvegia e Svizzera.

Le informazioni sono disponibili in tutte le 24 lingue ufficiali dell'UE e offrono un aiuto prezioso per tutti gli utenti che **devono viaggiare in Europa nonostante il coronavirus**. L'app è usufruibile su tutti i dispositivi Android e IOS (<https://reopen.europa.eu/>).



CASO DEL MESE

Già alla fine del 2019, una consumatrice italiana aveva prenotato da un operatore tedesco un **viaggio all-inclusive** in Thailandia, pagandolo quasi 3.500 euro. La vacanza sarebbe dovuta iniziare il 23 marzo. All'inizio di marzo, tuttavia, alla consumatrice è diventato chiaro di non poter viaggiare, viste le **restrizioni** stabilite dal governo italiano. Così, ha **annullato** il viaggio, con un riferimento all'**impossibilità** di parteciparvi, ma l'organizzatore ha risposto che, secondo il contratto, il 90% del prezzo sarebbe stato accreditato come **penale di cancellazione**, in quanto si trattava di un'offerta speciale che non poteva essere riprenotata e rimborsata. Anche quando, immediatamente prima dell'inizio previsto per il viaggio, in Germania è stata pubblicata uno sconsiglio generale per tutti i viaggi all'estero e il viaggio non poteva essere effettuato affatto, l'organizzatore non si è lasciato ammorbidire.

La consumatrice si è quindi rivolta al CEC Italia, che ha inoltrato il caso al CEC Germania. Dopo l'intervento, di quest'ultimo l'organizzatore ha finalmente ha accettato un **rimborso rateale**. All'inizio di dicembre la consumatrice ha dato aggiornamenti sulla situazione: l'importo era stato rimborsato per intero.



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.