

N. 43

Giugno 2017



Pronto consumatore

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano

VACANZE E VIAGGI

Diritti dei passeggeri aerei - La Commissione europea mette in guardia dalle agenzie che dichiarano di recuperare risarcimenti per i passeggeri



© Designed by Creativeart / Freepik

Chi vola in aereo nell'UE e subisce ritardi o cancellazioni, in alcuni casi ha diritto ad un risarcimento per i disagi e le attese. Nella pratica ottenere queste compensazioni pecuniarie non è sempre facile e sul mercato sono quindi apparse delle agenzie che dichiarano di ottenere questi risarcimenti per i consumatori. La Commissione europea ha di recente pubblicato alcune informazioni (<http://bit.ly/2nCOQmh>) per spiegare il ruolo delle agenzie di reclamo per i diritti dei passeggeri aerei, a chi viaggia in aereo dopo aver ricevuto svariate segnalazioni e denunce di pratiche e comportamenti scorretti in merito.

Tutte le informazioni in merito ai diritti dei passeggeri aerei sono disponibili sul sito del CEC Bolzano: <http://bit.ly/2ogchVc>.

TUTELA DEI DIRITTI

Giornata dell'Europa 9 maggio 2017



“Che cosa ha fatto l'UE per noi?” Sottolineando l'importanza della Giornata dell'Eu-

ropa 2017, il CEC di Bolzano ha risposto a questa domanda nell'ambito di una colazione europea. Il Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia - Ufficio di Bolzano ricorda che l'Unione Europea ha introdotto per i consumatori diritti, tutele, opzioni di risarcimento e fornisce servizi di informazione e consulenza.

Trovate ulteriori vantaggi di cui godono i consumatori grazie alla legislazione UE sul nostro sito: www.centroconsumatori.org.

COMMERCIO ELETTRONICO Chargeback: L'ancora di salvezza per acquisti online fallimentari



© Designed by Freepik

Il legislatore italiano (decreto legislativo n. 11/2010) prevede la possibilità di un rimborso in caso di addebiti non autorizzati o errati (ad esempio per utilizzi abusivi di carte di credito, addebito di un importo superiore a quello previsto o doppio). In questi casi l'interessato si deve immediatamente rivolgere alla sua banca e al suo gestore di carta di credito. In ogni caso, deve informare questi soggetti entro 13 mesi dalla data di addebito. Bisognerebbe provare a richiedere un rimborso anche nel caso in cui la merce non sia proprio stata recapitata, o il venditore si trovi improvvisamente insolvente, o l'impresa sia fallita. Per ulteriori informazioni si può contattare il CEC al numero di telefono 0471/980939 o all'indirizzo email info@euroconsumatori.org.



CASO DEL MESE



© Javi_indy / Freepik

A febbraio 2017 una consumatrice olandese aveva comprato online un paio di sneakers di una marca italiana a poco meno di 500 euro. Ben presto però la gioia iniziale per l'acquisto di queste scarpe alla moda è svanita: dopo solo tre mesi ha notato segni di usura sul tacco. Frustrata, ha scritto subito per email all'azienda italiana, la quale a sua volta le ha detto di portare le sneakers in un negozio del marchio ad Amsterdam. Le scarpe difettose sono state così spedite in Italia, dove sono state accuratamente controllate. Tuttavia, il risultato di quest'analisi approfondita è stato tutt'altro che soddisfacente per la cliente: le è stato comunicato per telefono che le erano stati addebitati i segni di usura in quanto avrebbe tolto le scarpe in maniera errata; inoltre, le sneakers non sarebbero, ad avviso dell'azienda, da usare all'aria aperta, men che meno con la pioggia! Dopo questa comunicazione la consumatrice si è rivolta al Centro Europeo dei Consumatori (CEC) olandese, che ha girato la lamentela al CEC a Bolzano. Il nostro intervento ha avuto successo: dopo poche settimane la consumatrice ha avuto il rimborso dei soldi spesi e ha potuto perfino tenersi le scarpe.

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.