



Viaggi e acquisti nell'UE: come l'Europa tutela i nostri diritti

Centro Europeo Consumatori Italia

Tivoli, 7 maggio 2019

Giornata informativa Europe Direct *“Cosa fa l'Unione
europea per i giovani”*



Istituita nel 2005

Co finanziata dalla
Commissione Europea e
dai governi degli Stati
membri, oltre a Islanda
e Norvegia

In Italia due sedi:
Roma e Bolzano
(gestite da Adiconsum
e CTUC)

FINALITÀ

Promuovere la fiducia nel mercato interno e nelle transazioni transfrontaliere, informando i consumatori sui loro diritti ed i mezzi di risoluzione delle controversie di consumo (acquisto di beni e servizi)

Attività e competenze

- Informazioni generali e consulenze specifiche sui diritti dei consumatori
- Assistenza nella risoluzione stragiudiziale di controversie
- Informazioni su altri mezzi di risoluzione stragiudiziale (ADR – ODR)
- Consulenza ed assistenza nella procedura giudiziale europea (ESCP)
- Cooperazione con Autorità, Enti, Istituzioni (AGCM, ENAC, Europe Direct...)
- Campagne informative, progetti congiunti degli ECC ecc

Acquisti on line

Le Direttive Europee sono state trasposte nel Codice del Consumo (D. Lgs. 206 del 2005)

Obblighi informativi
precontrattuali
(art. 49)

Garanzia legale
(art. 128 e ss.)

Diritto di recesso
(art. 52 e ss.)

Consegna dei beni
(art. 61)

Forniture non
richieste
(art. 66 quinquies)

Pratiche commerciali
scorrette
(art. 20 ss)

Clausole contrattuali
vessatorie
(33 ss.)





Acquisti online

CONSIGLI PRATICI PER UN ACQUISTO SICURO

- Verifica l'esistenza e l'identità del venditore: denominazione sociale, sede legale (obbligo di pubblicazione sul sito), WHOIS (verifica dominio)
- Controlla recensioni nel web (valuta la fonte, leggi e valuta i contenuti, sia sul venditore che sui beni venduti)
- Valuta il sito (verifica marchio di fiducia del sito – es Netcomm –, sito protetto https, diffida di traduzioni letterali – es: biscotti per cookies)
- Occhio al prezzo: attenzione se troppo basso, all'eventuale valuta extra UE, che tutte le voci siano indicate chiaramente (spese di spedizione, commissioni, IVA ecc)





Acquisti online

- Verifica le foto e la descrizione del bene: per valutare eventuale non conformità/verifica età consigliata per giochi e videogiochi, verifica il logo CE (non China Export)
- Diffida di venditori improvvisati (solo su Facebook e WathsApp) - contatta il brand per verificare se il venditore è autorizzato ecc
- Scegli mezzo di pagamento sicuro (lucchetto chiuso/dati carta di credito criptati/https:// prediligi PayPal o carta di credito – diffida di chi vuole solo bonifici o money tranfert)





Acquisti online



Verifica i **tuoi diritti** sul sito:

- **Diritto di recesso:** verifica come (modulo standard + indirizzo per reso) e quando (entro 14 giorni dalla consegna dei beni o 14 giorni dall'ordine per servizi, se non ancora iniziati) – NB! Servizi digitali: consenso esplicito al download o streaming immediati ed espressa rinuncia al diritto di recesso! (diversamente, recesso entro 1 anno)
- **Garanzia legale:** 2 anni dalla consegna per difetti di conformità, con riparazione o sostituzione e, in determinati casi, risoluzione del contratto o riduzione del prezzo. Tutto a carico del venditore (verifica anche eventuale garanzia commerciale)





Acquisti online

- Attenzione all' informativa **privacy** (chi e come tratta i tuoi dati personali)
- Informativa circa l'accesso a procedure alternative di risoluzione delle controversie (**ADR/ODR**)
- Presenza sul sito indirizzo di **indirizzo fisico, email, numero telefonico**, eventuale fax (per contattare rapidamente e comunicare efficacemente)
NB! Il costo della chiamata all'assistenza non può superare la tariffa base





Acquisti online

ALTRI DIRITTI DEI CONSUMATORI

- **Consegna:** entro data pattuita o al massimo 30 giorni + eventuale ulteriore termine concordato (salvo che il bene non sia più disponibile o il termine sia essenziale ecc)
- **Fornitura non richiesta:** non c'è l'obbligo di pagare il bene o il servizio venduto





Trasporto aereo

REG. 261/2004

In caso di cancellazione volo/ritardo prolungato volo (più di 3 ore)/negato imbarco

- Se la causa non è eccezionale (sciopero, maltempo, traffico aeroportuale ecc), è dovuta una **compensazione pecuniaria** (da 250 a 600 euro)
- **Assistenza** sempre dovuta (pasti, bevande, pernottamento, trasporto da e per sistemazione/aeroporto)





Trasporto aereo

REG. 261/2004

- Per cancellazione/negato imbarco: diritto al **rimborso entro 7 giorni o volo alternativo**
- Se imbarco su un volo alternativo con destinazione finale differente da quella originaria, le spese di trasferimento dall'aeroporto di arrivo a quello originario a carico della compagnia aerea.





CONVENZIONE DI MONTREAL

- In caso di ritardo/perdita/danneggiamento bagaglio
Diritto **risarcimento** danni fino a 1.130 diritti speciali di prelievo
(pari a circa 1.300 euro)
NB! prove acquisto beni prima necessità/danni/riparazioni
- **PIR** (Property Irregularity Report) al Lost & Found (prima di uscire dall'aeroporto)
- **Reclamo scritto** alla compagnia (entro 7 giorni per danno/entro 21 giorni per perdita/ritardo)





Trasporto ferroviario

REGOLAMENTO 1371/2007

In caso di cancellazione tratta o perdita della coincidenza per cause imputabili alla compagnia, sono dovuti:

- **assistenza** (pasti, pernottamenti e trasporti alternativi dove opportuno),
- nonché una **scelta** tra:
 - **rimborso** del biglietto e, se opportuno, un trasferimento appena possibile verso il punto di partenza;
 - **viaggio alternativo** verso la destinazione finale, appena possibile ovvero a data successiva a scelta del passeggero.





Trasporto ferroviario



In caso di ritardo è dovuto un risarcimento pari al:

- **25% del prezzo** del biglietto per ritardi **tra 60 e 119 minuti**
- **50 % del prezzo** del biglietto per ritardi **superiori alle 2 ore**

Risarcimento entro un mese dalla presentazione della domanda, mediante buoni e/o altri servizi oppure in denaro su richiesta del passeggero





Trasporto in pullman

REGOLAMENTO 181/2011

NB! Per tratte superiori a 250 km

Cancellazione, overbooking o ritardo di oltre 120 minuti: sono dovuti

- **assistenza** (spuntini, pasti e bevande, eventuale pernottamento al massimo per due notti, per non più di € 80 a notte)
- scelta tra **rimborso** o **riprotezione**
- **risarcimento** (pari al **50 %** del prezzo del biglietto) se non è offerta la scelta
- Ritardo di oltre 90 minuti (per viaggi di oltre tre ore): è dovuta l'**assistenza**





Trasporto vie navigabili

REG. 1177/2010

In caso di cancellazione o ritardo superiore a 90 minuti, sono dovuti:

- **assistenza** (spuntini, pasti e bevande, eventuale pernottamento al massimo per tre notti, per non più di € 80 a notte, salvo che per meteo avverso)
- nonché una **scelta** tra:
 - **rimborso** del biglietto e, se opportuno, un trasferimento appena possibile verso il punto di partenza;
 - **viaggio alternativo** verso la destinazione finale, appena possibile ovvero a data successiva a scelta del passeggero





Trasporto vie navigabili

- Per il ritardo, previsto il risarcimento (se causa addebitabile alla compagnia) pari al:
- **25% del prezzo** del biglietto per **ritardi tra 1 ora e 8 ore** (per tratte da 4 a più di 24 ore)
 - **50 % del prezzo** del biglietto per **ritardi tra 2 ore e 16 ore** (per tratte da 4 a più di 24 ore)

