

N. 52-59  
Luglio-Agosto  
2024



Pronto consumatore

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti



## EDIZIONE EUROPEA

Centro Europeo Consumatori Italia - Ufficio di Bolzano

### VIAGGI

**Il servizio di consulenza gratuita del Centro Europeo Consumatori (CEC)**



Il Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia, punto di contatto italiano della Rete dei Centri Europei Consumatori (ECC-Net), nell'ultimo anno ha gestito oltre 10.000 **richieste di informazioni e reclami** transfrontalieri da parte di consumatori di tutta Italia e di altri Paesi dell'Unione Europea, nonché di Islanda, Norvegia e Regno Unito. Molti di questi riguardavano proprio il settore dei **viaggi e delle vacanze**. I diritti dei viaggiatori notoriamente non vanno mai in vacanza e, come di consueto, il CEC è a disposizione per aiutare **gratuitamente** i viaggiatori a farli valere e a chiarire eventuali dubbi legali sull'argomento viaggi. I regolamenti europei sui diritti dei passeggeri ad esempio tutelano i viaggiatori in caso di inconvenienti come ritardi o cancellazioni. Leggete sul sito del CEC come evitare potenziali problemi già al momento della prenotazione del viaggio: <https://tinyurl.com/y9wxuhkh>.

### EURO 2024 IN GERMANIA Vantaggi e insidie del "Deutschland-Ticket"

Per 49 euro al mese, il **Deutschland-Ticket** consente di viaggiare illimitatamente sui trasporti regionali e locali (compresi autobus,

tram e metropolitana) in tutta la Germania. Tuttavia, non è valido per i treni a lunga percorrenza come ICE, IC ed EC. La travelcard mensile completamente digitale può essere acquistata sul sito web di Deutsche Bahn. È disponibile anche tramite l'applicazione DB Navigator e presso le aziende di trasporto regionali e locali. Si tratta di un **abbonamento** che va disdetto, altrimenti si rinnova automaticamente. Il **termine** ultimo per la **disdetta** è il giorno **10 del mese**. Ciò significa che se la disdetta avviene oltre tale momento, l'abbonamento si prolunga fino alla fine del mese successivo. Per maggiori informazioni: <https://tinyurl.com/mwcre8wu>.



### UE Temu diventa una VLOP

La Commissione europea ha classificato il marketplace Temu, che conta più di 45 milioni di utenti nell'UE, come una **piattaforma online di grandi dimensioni (Very Large Online Platform - VLOP)** ai sensi della legge sui servizi digitali. L'azienda dovrà quindi conformarsi alle disposizioni più severe del Digital Services Act entro quattro mesi dalla notifica (in pratica entro la fine di settembre 2024), e sarà quindi tenuta fra l'altro ad adottare misure per proteggere i consumatori dall'acquisto di merci non sicure o illegali, con particolare attenzione alla prevenzione della vendita e della distribuzione di prodotti che potrebbero essere dannosi per i minori. Per ulteriori informazioni: <https://tinyurl.com/2d6x9j8e>.



### CASO DEL MESE

Una consumatrice voleva trascorrere il Capodanno con i suoi amici a Londra e ha cercato un **appartamento** adatto per la breve vacanza su una **piattaforma di prenotazione**, trovando un'offerta interessante, con delle belle foto ritraenti l'appartamento. Una delle immagini mostrava un numero di telefono che la consumatrice avrebbe dovuto contattare tramite un **servizio di messaggistica**, se fosse stata interessata a prenotare l'appartamento. La consumatrice ha inviato al numero le informazioni relative alle date di arrivo e partenza, il numero degli ospiti, ecc.. Ha poi ricevuto un'e-mail che (solo) apparentemente proveniva dalla piattaforma di prenotazione e conteneva un link che portava ad una richiesta di pagamento di circa 2000 euro. La consumatrice ha pagato tramite **bonifico** bancario, ma non ha mai ricevuto la conferma definitiva della prenotazione e si è insospettita. Alla fine ha capito che si trattava di una truffa. La consumatrice ha chiesto aiuto al CEC. In effetti, la piattaforma di prenotazione avrebbe presumibilmente potuto riconoscere la frode, proteggere i suoi utenti e probabilmente evitare il danno se avesse controllato meglio l'annuncio e le foto e le avesse rimosse. Il CEC del Paese in cui ha sede la piattaforma si è messo in contatto con la piattaforma, che ha dapprima chiesto maggiori informazioni e documenti per capire meglio come si sono svolti i fatti. Alla fine, la piattaforma di prenotazione ha rimborsato l'intero importo alla consumatrice.

Per questioni di consumo transfrontaliero:  
Centro Europeo Consumatori Italia  
ufficio di Bolzano - Via Dodiciville 2,  
Tel. +39 0471 980939, Fax +39 0471 941467,  
[info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org),  
[www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti, via Dodiciville 2, 39100 Bolzano, Tel. 0471 975597, Fax 0471 941467. Riproduzione salvo citazione della fonte. Iscr. Tribunale Bolzano al n. 7/95 del 27.02.1995; Direttore responsabile Diego Clara. Duplicato in proprio.