

Consulenza ed assistenza
per i consumatori
in Europa



IN VACANZA CON UN CLICK: CONSIGLI PRATICI PER UN ACQUISTO SICURO E CONSAPEVOLE





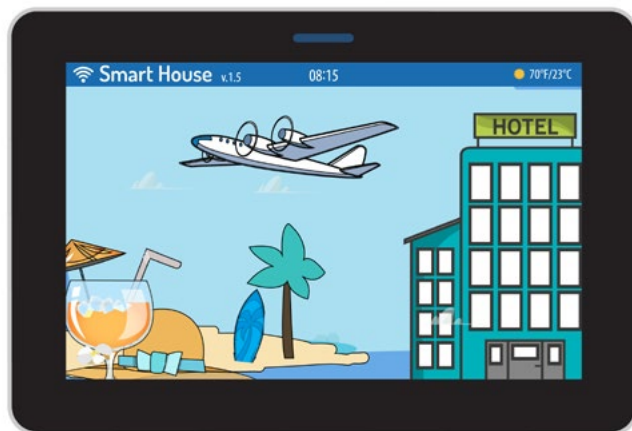
INDICE

Le agenzie di viaggio online	pag 3
Come verificare l'affidabilità del sito	pag 5
Difficoltà degli standard qualitativi	pag 7
Il calcolo del prezzo	pag 11
Il diritto di recesso	pag 14
Le piattaforme di turismo collaborativo	pag 15
Divieto di discriminazione sulla base della nazionalità	pag 17
In caso di reclamo	pag 18

LE AGENZIE DI VIAGGIO ONLINE

La diffusione di internet e l'attitudine sempre crescente dei consumatori agli acquisti attraverso la rete, ha portato alla proliferazione di siti web preposti alla vendita di beni e servizi.

Un vero e proprio boom è stato registrato negli ultimi anni dalle agenzie di viaggi on line, intermediari attraverso i quali è possibile acquistare sia servizi turistici disgiunti, quali voli aerei, transfert di varia natura, soggiorni in strutture ricettive alberghiere e paralberghiere, sia dei veri e propri pacchetti turistici.



DEFINIZIONE DI AGENZIA ONLINE

*Il **Codice del Turismo**, che fa genericamente riferimento al termine "venditore", definisce l'agenzia di viaggi come il professionista diverso dall'organizzatore che vende o offre in vendita pacchetti combinati da un organizzatore (il tour operator).*

Pur essendo sempre possibile prenotare questo tipo di servizi direttamente dai siti delle singole compagnie aeree, delle strutture ricettive o dei tour operator, gran parte dei consumatori si rivolge con fiducia alle agenzie di viaggi online, che spesso offrono la possibilità di comparare i diversi prezzi e le diverse condizioni e, quindi, di scegliere quelli più convenienti.

La rete, infatti, ci permette di trovare una serie infinita di soluzioni, di valutarne la convenienza in tutta tranquillità e di effettuare la prenotazione comodamente da casa o da qualsiasi altro luogo ci aggradi.

La crescente fiducia nella rete, però, non deve far dimenticare che è sempre bene rivolgersi ai siti noti o, in ogni caso, a quelli che possiedono determinati requisiti che ne facciano presumere l'affidabilità.

Possibili rischi

Il rischio maggiore, anche se meno frequente che in passato, è quello di acquistare un servizio che non verrà mai erogato.



Stefania e Corrado prenotano una settimana in una struttura alberghiera a Fuerteventura, proposta da un sito web a prezzi molto ragionevoli. La prenotazione avviene tramite un indirizzo email, per altro l'unico contatto che il sito pubblica. Viene loro chiesto di fare un bonifico bancario, pagano l'importo (effettivamente troppo basso per lo standard della struttura proposta) e ricevono la conferma della prenotazione. Giunti a destinazione, scoprono che la struttura non aveva mai ricevuto la loro prenotazione e che, anzi, non aveva mai avuto nessun contatto con l'agenzia online. Inoltre, apprendono che il costo della struttura è di gran lunga superiore a quello versato. Pur di non rinunciare alla vacanza tanto desiderata, ma non potendo permettersi l'importo richiesto da quella struttura, sono costretti a cercarne un'altra che abbia prezzi più abbordabili. Trascorrono quindi la vacanza in un hotel dal livello qualitativo molto inferiore, per il quale hanno pagato, di fatto, più del doppio del suo effettivo costo. Inutili i tentativi di reperire l'agenzia, che non forniva né il proprio indirizzo fisico né alcuna informazione circa la propria identità.

COME VERIFICARE L'AFFIDABILITÀ DEL SITO

È importante, dunque, verificare l'affidabilità del sito su cui acquistiamo. A tale proposito, il **Codice del Consumo** (art.49) prevede che il venditore online osservi **precisi obblighi informativi pre-contrattuali**, pubblicando sul proprio sito determinate informazioni che permettano al consumatore di effettuare acquisti sicuri e consapevoli.

È un diritto del consumatore, prima di concludere un contratto a distanza, come, per l'appunto, la prenotazione online di un albergo, di un volo o l'acquisto di un pacchetto vacanza, conoscere l'**identità, i contatti telefonici e l'indirizzo geografico, il numero di fax e l'indirizzo e-mail del venditore**.

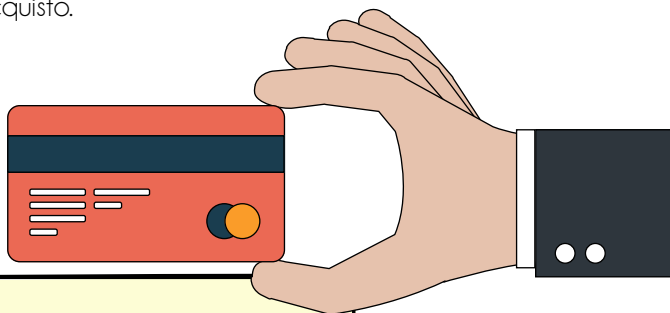
L'informazione che per prima va acquisita riguarda, quindi, l'identità dell'agenzia online, fondamentale per poter raccogliere notizie circa la sua effettiva esistenza, la legittimità dell'attività svolta nonché dati utili a reperirla in caso di necessità. Quando, infatti, dal sito non risulta nessun tipo di informazione sull'identità e/o sulla sede legale dell'agenzia, quando non vengono forniti un indirizzo fisico o dei recapiti attraverso cui contattarla, deve ragionevolmente scattare un campanello d'allarme.



È, pertanto, utile effettuare ulteriori indagini come, ad esempio, verificare la denominazione sociale e la sede legale consultando il registro delle imprese (per l'Italia: www.registroimprese.it), appurare l'identità dell'intestatario del dominio del sito consultando online appositi database come "registro.it", "who is" o "check domain" nonché controllare le eventuali recensioni di consumatori che hanno già utilizzato quel determinato sito.

Infatti, senza tali informazioni diventa difficile per il consumatore, se non impossibile, inoltrare reclami, esercitare i propri diritti o, non ultimo, mettere in mora o, se del caso, citare in giudizio il professionista.

La mancanza, l'inesattezza o l'insufficienza di tali informazioni, oltre a configurare una vera e propria violazione di legge, potrebbero essere indice dell'inaffidabilità del professionista con cui stiamo concludendo un contratto e ci devono necessariamente far desistere dall'acquisto.



*Ricordate che i pagamenti effettuati tramite carta di credito nonché tramite sistemi predisposti da società che offrono sistemi di pagamento e trasferimento di denaro on line (PayPal), prevedono la possibilità di stornare la transazione (**chargeback**) qualora il bene/servizio acquistato non sia stato erogato. Il consumatore deve dunque rivolgersi all'istituto di emissione della propria carta di credito entro i termini e con le modalità dallo stesso previsti. Allo stesso modo, il consumatore che abbia pagato tramite Paypal dovrà seguire la procedura prevista dalle condizioni contrattuali pubblicate sul sito.*

DIFFORMITÀ DEGLI STANDARD QUALITATIVI

Per il venditore sussiste, inoltre, prima della conclusione del contratto, l'obbligo di fornire al consumatore **informazioni chiare e comprensibili circa le caratteristiche principali del servizio**, al fine di evitare difformità degli standard qualitativi.

... nei servizi turistici disgiunti

Occorre, quindi, che il servizio turistico offerto sia chiaramente e non equivocamente presentato, specificandone ogni singola caratteristica ed evidenziando qualsiasi aspetto possa ragionevolmente ritenersi utile affinché il consumatore effettui una scelta consapevole.

Quando il servizio turistico ha per oggetto un soggiorno in una struttura ricettiva (alberghiera o paralberghiera) o un pacchetto turistico, la presentazione e la descrizione dei luoghi e gli standard qualitativi pubblicizzati devono corrispondere a quelli effettivamente erogati: le foto dimostrative devono, pertanto, rappresentare senza filtri o correzioni le reali condizioni dei luoghi ritratti.

La difformità del servizio prestato agli standard qualitativi pubblicizzati e la mancata erogazione del servizio potranno essere oggetto di contestazione e legittimare la richiesta di risarcimento del danno.

Infatti, se la struttura non si trova, come invece promesso, a 500 metri dalla spiaggia, se la camera non ha la vista panoramica, se la macchina noleggiata è di una categoria differente, se l'escursione non viene effettuata, se l'appartamento è fatiscente, il consumatore ha il diritto di essere risarcito.

È sempre utile, in tali casi, procurarsi delle prove come foto e video, dichiarazioni testimoniali a supporto del reclamo che si andrà a formulare.



...nei pacchetti turistici

Qualora si tratti di un **pacchetto turistico**, ai sensi dell'art 42 del **Codice del Turismo**, l'organizzatore (il tour operator) è responsabile dell'inesatta esecuzione dei servizi turistici previsti dal contratto, anche se erogati da terzi (ad es: l'alloggio, il trasporto, i transfert ecc). Il viaggiatore ne deve informare tempestivamente (anche per il tramite dell'agenzia) l'organizzatore che, se non pone rimedio al difetto di conformità entro un periodo ragionevole, dovrà poi rimborsare il viaggiatore che vi abbia provveduto personalmente. Inoltre, qualora il difetto di conformità non sia di scarsa importanza, il viaggiatore potrà scegliere tra riduzione del prezzo o risoluzione del contratto, compreso il risarcimento del danno. In caso di risoluzione, l'organizzatore deve provvedere al rientro del viaggiatore senza ingiustificato ritardo o, qualora ciò non sia possibile, deve sostenere i costi dell'alloggio per non oltre 3 notti. Il viaggiatore può, inoltre, chiedere la risoluzione anche qualora l'inesatta esecuzione dipenda da circostanze sopravvenute non imputabili all'organizzatore e lo stesso non gli offra dei servizi turistici alternativi comparabili con quelli contrattualmente pattuiti. Se il viaggiatore, invece, accetta delle soluzioni alternative non comparabili, ha diritto alla corrispondente riduzione del prezzo. Il viaggiatore deve inoltrare la richiesta di risarcimento o di riduzione del prezzo all'organizzatore - anche per il tramite dell'agenzia di viaggi - entro 2 anni dal rientro. Circa le responsabilità dell'agenzia di viaggi, ai sensi dell'art. 50, queste afferiscono l'esecuzione del mandato conferito dal viaggiatore nel contratto, anche se i servizi sono erogati da terzi. L'adempimento delle obbligazioni contrattualmente assunte va valutato alla luce della diligenza necessaria per l'esercizio dell'attività professionale.

Inoltre, l'agenzia risponde per gli errori di prenotazione dovuti a difetti tecnici nel sistema di prenotazione e, comunque, per tutti gli errori commessi durante il processo di prenotazione, tranne che se imputabili a circostanze straordinarie ed inevitabili. La responsabilità sussiste, inoltre, anche nei casi in cui dalla documentazione fornita al consumatore non risulti chiaramente se l'agenzia agisca solo



come venditore o come organizzatore. Anche il diritto al risarcimento nei confronti dell'agenzia si prescrive in 2 anni.

Ai sensi dell'art 46, inoltre, se l'inadempimento non è di scarsa importanza, il viaggiatore è legittimato a chiedere anche il risarcimento del **danno da vacanza rovinata**, connesso al tempo di vacanza inutilmente trascorso ed all'irripetibilità dell'occasione perduta, del quale rispondono sia l'organizzatore che il venditore secondo le rispettive responsabilità.

La richiesta di risarcimento da vacanza rovinata va inoltrata all'organizzatore o al venditore, a seconda delle rispettive responsabilità e si prescrive in 3 anni.

È dunque importante distinguere tra un servizio turistico disgiunto (volo, trasporto, alloggio in strutture recettive ecc) ed un pacchetto turistico perché diverse sono le norme applicabili.



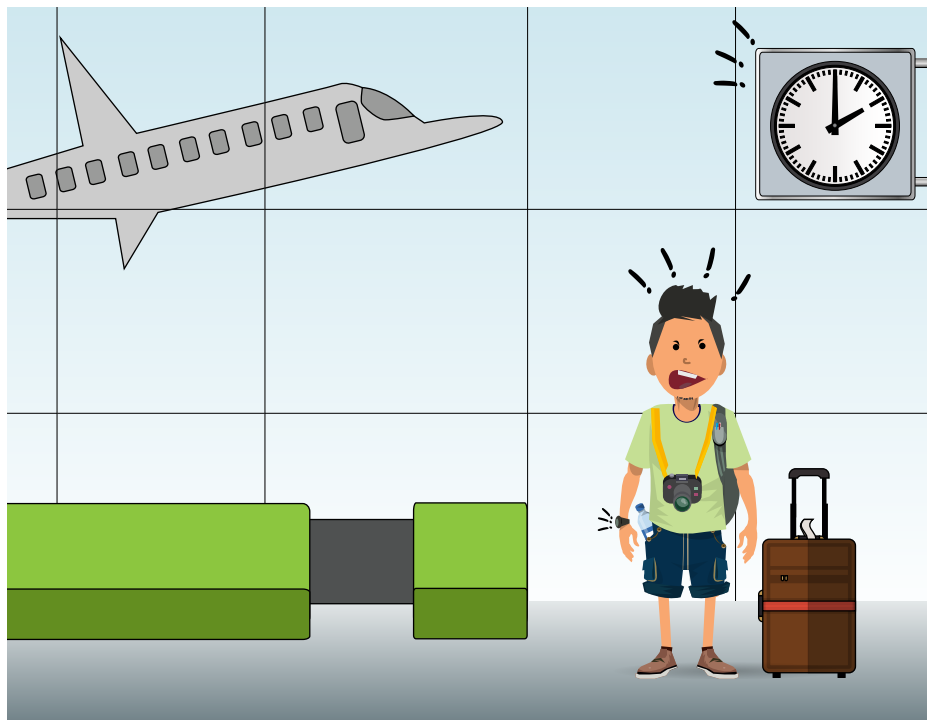
Ai sensi dell'art 33 del Codice del Turismo, per pacchetto turistico si intende la combinazione di almeno due diverse tipologie di servizi turistici (ad es. volo, alloggio, noleggio di auto) ai fini del medesimo viaggio o vacanza, a condizione che siano combinati da un unico professionista, anche su richiesta del viaggiatore o selezionati dallo stesso, prima della conclusione di un unico contratto.

Vi rientra, inoltre, la combinazione di servizi turistici acquistati da singoli fornitori presso un unico punto vendita (online o offline), offerti ad un prezzo forfettario, pubblicizzati sotto denominazione di "pacchetto" o denominazione analoga o combinati entro le 24 ore dall'acquisto di un singolo servizio turistico con processi di prenotazione on-line collegati (click-through) a condizione che la trasmissione del nome del viaggiatore, il suo indirizzo email, gli estremi del pagamento siano trasmessi direttamente dal fornitore con cui si è concluso il primo contratto di acquisto.

... disservizi nel trasporto aereo

Qualora si verifichi, invece, un disservizio nell'ambito del **trasporto aereo**, occorre fare alcune distinzioni.

Innanzitutto, anche se il biglietto aereo è stato acquistato tramite un'agenzia di viaggi, la compensazione pecuniaria riconosciuta al passeggero, a determinate condizioni, dal **Regolamento n. 261/2004** in caso di cancellazione, ritardo prolungato del volo o negato imbarco, va sempre richiesta direttamente alla compagnia aerea che ha operato il volo, perché tale regolamento è applicabile solo ai vettori aerei. Tuttavia, se il volo è compreso nel pacchetto turistico, il passeggero può decidere di chiedere la compensazione pecuniaria direttamente al vettore aereo in applicazione del regolamento n. 261/2004 o il risarcimento del danno al tour operator per inadempimento contrattuale ai sensi dell'art. 43 del Codice del Turismo. L'eventuale rimborso del biglietto, cui il consumatore ha diritto qualora il volo sia stato cancellato e mai effettuato, va richiesto invece all'agenzia di viaggi, se il relativo pagamento è stato effettuato per il suo tramite.



IL CALCOLO DEL PREZZO

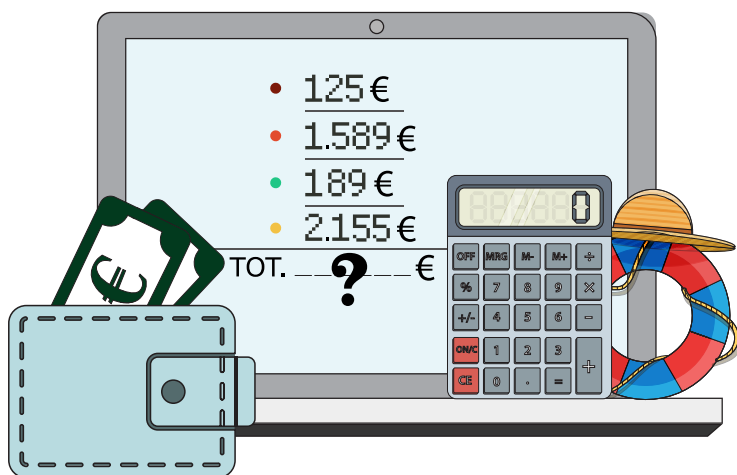
È fatto obbligo alle agenzie online, prima della conclusione del contratto, di fornire al consumatore informazioni chiare e comprensibili circa **il prezzo totale comprensivo delle imposte o, qualora non sia ragionevolmente possibile calcolarlo in anticipo, delle modalità di calcolo del prezzo e di tutte le eventuali spese aggiuntive.**

Il consumatore ha quindi il diritto a che tutte le voci che concorrono a formulare il prezzo finale siano chiaramente indicate o che, qualora alcune voci non siano immediatamente calcolabili, gli venga comunque data la possibilità di effettuare un calcolo approssimativo delle stesse e, in ogni caso, di essere consapevole del surplus che dovrà versare.

... nelle procedure di prenotazione online

La procedura di prenotazione deve quindi individuare chiaramente le diverse voci di spesa e il prezzo finale deve corrispondere a quello inizialmente pubblicizzato. Eventuali differenze di prezzo devono derivare da una scelta consapevole del consumatore, che abbia eventualmente deciso di acquistare servizi accessori aggiuntivi chiaramente presentati come, ad esempio, una polizza assicurativa.

Qualora tali obblighi non venissero rispettati si configurerebbe una pratica commerciale scorretta, passibile di segnalazione all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (www.agcm.it), cui è conferito il potere di sanzionare quelle azioni, omissioni, condotte, dichiarazioni o comunicazioni commerciali che un professionista pone in essere con l'intento di indurre in errore il consumatore falsandone il processo decisionale.



L'Autorità ha già sanzionato alcune agenzie di viaggio online, anche molto note, che prevedevano l'aggiunta di costi d'intermediazione e di gestione pratica e/o commissioni per l'utilizzo della carta di credito che non erano stati indicati nel corso della procedura, ma che venivano poi addebitati al momento del pagamento. Rileva specificare, tra l'altro, che la normativa sui servizi di pagamento vieta espressamente di applicare commissioni aggiuntive per i pagamenti effettuati con carta di credito.

L'Autorità ha inoltre sanzionato quelle agenzie online (nonché alcune compagnie aeree) la cui procedura di prenotazione prevedeva il silenzio assenso per l'acquisto di polizze assicurative facoltative che promettevano un indennizzo in caso di cancellazione dei voli e/o ritardo/smarimento dei bagagli. La velocità della procedura online e la scarsa chiarezza delle informazioni al riguardo inducevano troppo spesso i consumatori ad acquistare (e pagare) polizze non volute, per le quali avrebbero dovuto espressamente selezionare l'esclusione. Tanto più che non venivano fornite adeguate e sufficienti informazioni sulla portata della copertura assicurativa, né veniva chiarito che il diritto dei passeggeri all'indennizzo è già oggetto di specifiche previsioni normative a tutela dei passeggeri.

Fate dunque molta

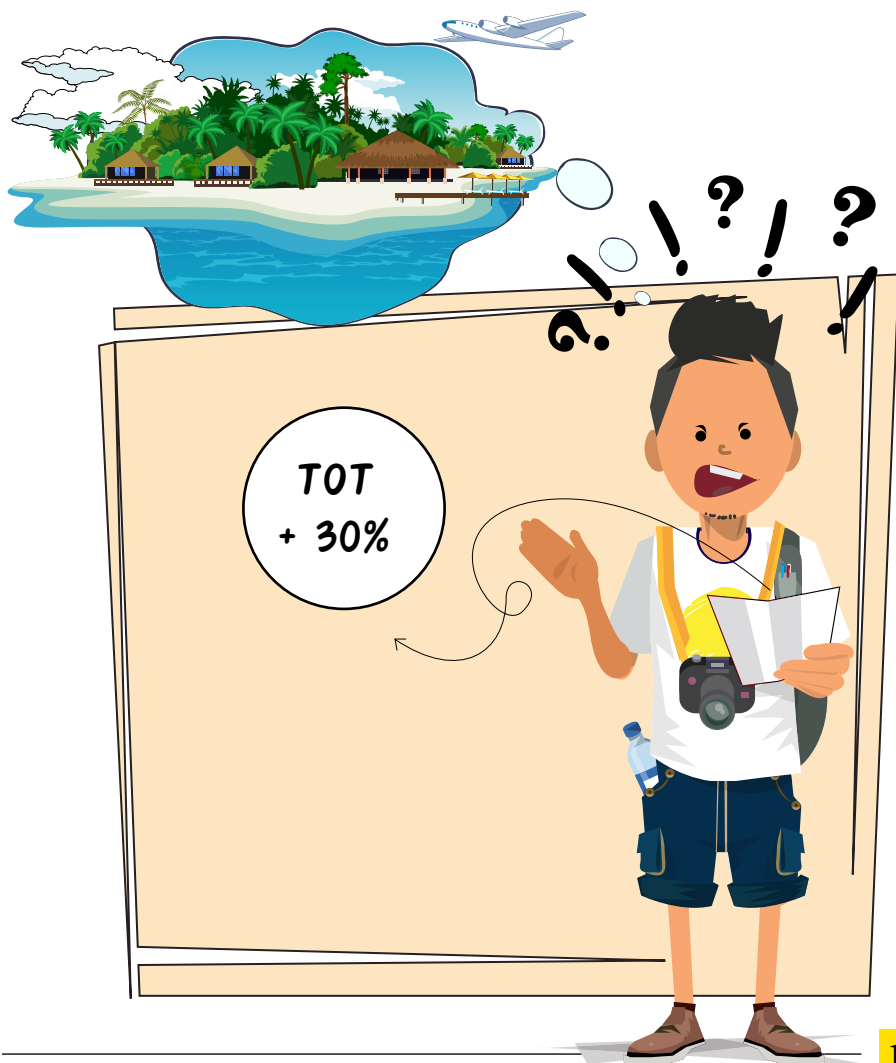
attenzione,

quando acquistate un servizio turistico online, poiché tali pratiche, seppur vietate, vengono talvolta riproposte.



...nei pacchetti turistici

Può capitare che si verifichi **un aumento del prezzo dei pacchetti turistici** successivamente alla conclusione del contratto. È importante ricordare che, ai sensi dell'art 39 del Codice del Turismo, ciò è possibile solo se il contratto lo prevede espressamente e se l'aumento riguarda il prezzo del trasporto (ad es, il carburante), le tasse imposte da terzi (ad es, le tasse aeroportuali) ed i tassi di cambio della valuta applicati. Se l'aumento supera l'8% del prezzo originario, il consumatore può recedere dal contratto ed ottenere il rimborso totale di quanto già versato.



IL DIRITTO DI RECESSO

Circa, inoltre, il **diritto di recesso** – generalmente previsto per gli acquisti online ed esercitabile entro 14 giorni dalla conclusione del contratto nel caso di acquisto di servizi – è importante ricordare che per la fornitura di alloggi non residenziali, il trasporto di beni, i servizi di noleggio di autovetture, i servizi riguardanti le attività del tempo libero qualora il contratto preveda una data o un periodo di esecuzione specifici, il diritto di recesso è **escluso**.

Qualora, quindi, il consumatore abbia prenotato un pacchetto turistico, un volo, una tratta via mare, il noleggio di un'auto, un soggiorno in una struttura ricettiva, un'escursione o qualsiasi servizio simile che abbia una data specifica, non potrà usufruire del diritto di recesso, specificamente escluso dall'art. 59 comma1 lett. n) del Codice del Consumo, salvo che le condizioni contrattuali non dispongano diversamente.

È obbligo dell'agenzia online, tuttavia, informare chiaramente ed in maniera comprensibile il consumatore, prima della conclusione del contratto, che non beneficerà del diritto di recesso. Lo scopo di tale preciso obbligo è quello di rendere consapevole il consumatore che dopo aver effettuato la prenotazione e versato l'importo dovuto, non potrà cambiare idea ed avvalersi del diritto di recedere, come invece avviene per la maggior parte degli acquisti online.

L'agenzia potrebbe, però, indicare – nella prenotazione del servizio – dei termini per recesso, prevedendo, se del caso, dell'importo in acconto.

È, dunque, molto importante che il consumatore (e le sue informazioni che l'agenzia fornisce sul proprio contratto del servizio ecc) nella conferma successive.



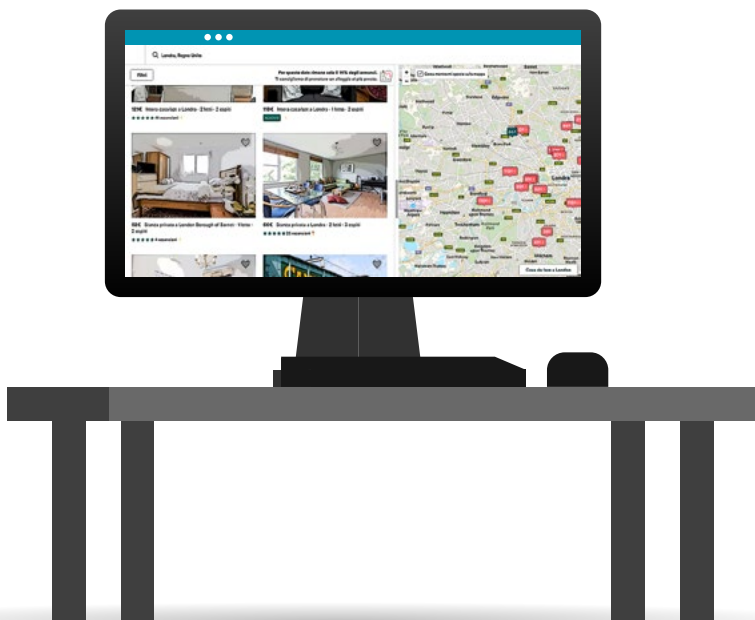
LE PIATTAFORME DI TURISMO COLLABORATIVO

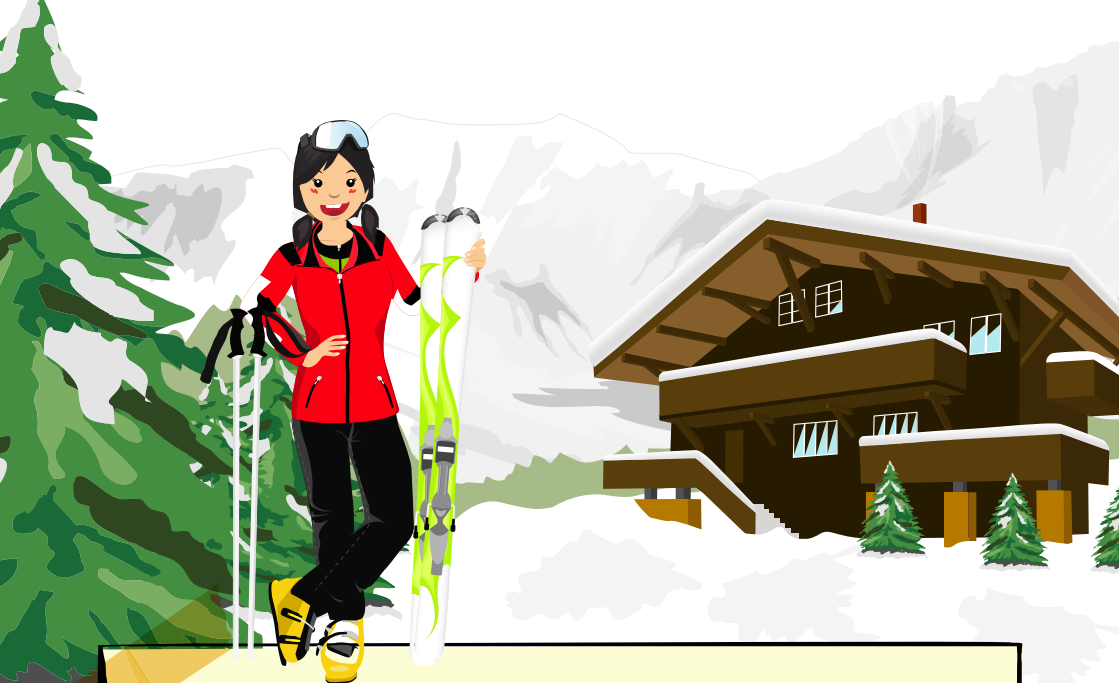
Un'attenzione particolare va anche dedicata alle piattaforme di turismo collaborativo come, ad esempio, Airbnb, 9Flats, Homestay, Wimdu, che mettono in contatto privati che offrono e cercano alloggi per brevi periodi. Al rapporto che intercorre tra chi offre e chi affitta l'alloggio non si applica la normativa a tutela del consumatore e/o del turista, ma semplicemente quella civilistica.

Il gestore della piattaforma, però, è un venditore di servizi online (la pubblicazione delle inserzioni, la gestione delle iscrizioni, dei profili, delle comunicazioni e delle trattative tra gli iscritti, la gestione delle transazioni economiche, ecc) ed è quindi soggetto agli obblighi informativi previsti dal Codice del Consumo (art. 49).

Occorre controllare, innanzitutto, se siano pubblicate le informazioni riguardanti l'identità ed i contatti del gestore del sito, al fine di verificarne i requisiti di liceità, di affidabilità e di agevole reperibilità in caso di problematiche che potrebbero eventualmente insorgere.

Ma la prudenza non è mai troppa e, persino su piattaforme molto note e dalla comprovata affidabilità, potrebbe capitare di imbattersi in qualche truffa.





Laura, allettata dalla vantaggiosa offerta di affitto di uno chalet in una rinomata località di montagna pubblicata su una nota piattaforma, segue la procedura indicata dal sito per contattare l'inserzionista e per verificare la disponibilità dell'alloggio. L'inserzionista chiede di continuare le trattative attraverso il suo indirizzo email personale, tramite il quale le chiede, poi, di versare l'importo con bonifico sul suo conto personale. Laura, rassicurata dalla nota affidabilità della piattaforma e da un voucher contraffatto che l'inserzionista le aveva inviato via email, paga l'importo direttamente sul conto dell'inserzionista. L'offerta si è rivelata una truffa, ma la piattaforma ha negato il rimborso, escludendo la propria responsabilità in quanto il pagamento era avvenuto con modalità diverse da quelle previste dalle condizioni contrattuali.

Occorre quindi seguire sempre solo ed esclusivamente la procedura prevista dalla piattaforma nel corso di tutte le fasi della prenotazione e del pagamento, che l'affittuario deve effettuare direttamente al gestore, che provvederà poi a pagare l'inserzionista.

Si ricorda, inoltre, che il gestore della piattaforma è comunque responsabile ed è tenuto a risarcire il consumatore qualora, pur avendo già avuto conoscenza dell'illecito perpetrato da un inserzionista, non ne rimuove l'inserzione.

DIVIETO DI DISCRIMINAZIONE SULLA BASE DELLA NAZIONALITÀ

Rileva, infine, menzionare il **divieto di discriminazione sulla base della nazionalità del consumatore**.

Capita talvolta che alcune agenzie/tour operator online vendano gli stessi servizi a prezzi diversi a seconda della nazionalità dei consumatori. Un soggiorno nella stessa struttura alberghiera, alle medesime condizioni e nello stesso periodo, può, dunque, prevedere un sovrapprezzo per il consumatore di una determinata nazionalità. Spesso, per altro, tale circostanza non è nemmeno menzionata dalle condizioni contrattuali ed il consumatore apprende solo a destinazione di dover versare un'ulteriore somma.

Udo, residente nell'Alto Adige, trova un buon affare sul sito di un tour operator tedesco e decide di approfittarne. Gli viene, tuttavia, chiesto di pagare un supplemento di 900 euro perché quell'offerta era disponibile per i soli clienti residenti in Germania. Udo, consapevole di aver subito una discriminazione, ci contatta per un consiglio. Il nostro centro aveva già gestito positivamente casi simili e, pertanto, consiglia ad Udo di partire e di pagare il supplemento, con il proposito di chiderne successivamente il rimborso. A seguito del nostro intervento, Udo ha ottenuto il rimborso dei 900 euro.

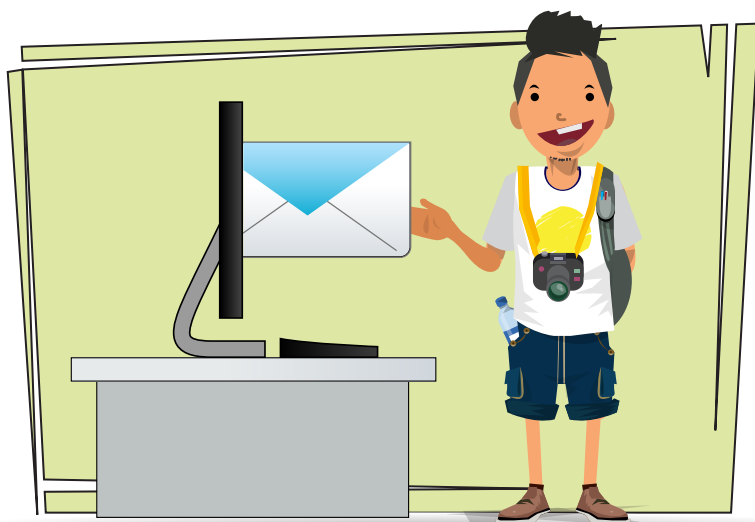
Tale divieto è sancito, infatti, oltre che dallo stesso Trattato della Comunità Europea, anche dalla Direttiva 2006/123/CE relativa ai servizi nel mercato interno - recepita in Italia dal d. lgs. n. 59/2010 -, ai sensi della quale i venditori devono applicare le medesime condizioni di vendita a tutti i consumatori, a prescindere dalla loro nazionalità ed è vietata qualsiasi discriminazione in tal senso.



IN CASO DI RECLAMO

Sul sito del Centro Europeo Consumatori Italia www.ecc-netitalia.it sono reperibili alcuni facsimili di lettera utilizzabili per l'inoltro di un primo reclamo per difformità dei servizi turistici nei confronti dei tour operator, per difformità dei pacchetti turistici nei confronti di agenzie e tour operator, per i disservizi nei trasporti. E se il reclamo dovesse rimanere inascoltato o, nel caso in cui la risposta non dovesse essere soddisfacente ed il professionista verso cui si reclama è stabilizzato in un Paese europeo differente dal vostro, potete contattarci per richiedere tutte le informazioni sui vostri diritti di consumatore europeo e per ricevere assistenza gratuita nella gestione stragiudiziale della controversia insorta.

Dal 15 febbraio 2016, inoltre, consumatori e professionisti di tutta Europa possono tentare di risolvere in ambito extragiudiziale le controversie derivanti da contratti di vendita di beni e servizi conclusi online attraverso la **piattaforma ODR**, un sito web interattivo gestito dalla Commissione Europea, che consente al consumatore di presentare online il reclamo mediante la compilazione di un modulo elettronico disponibile in tutte le lingue ufficiali dell'Unione Europea. Il reclamo, inserito sulla piattaforma accessibile al seguente link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>, viene inviato telematicamente al professionista il quale propone al consumatore un organismo ADR. Se il consumatore concorda sull'organismo ADR indicato dal professionista, la piattaforma trasferisce automaticamente il reclamo a tale organismo che proporrà una soluzione entro 90 giorni.



CHI SIAMO

Il Centro Europeo Consumatori Italia fa parte della rete ECC Net, istituita dalla Commissione Europea e dai Governi Nazionali, all'interno di ciascuno Stato membro ed anche in Norvegia ed Islanda, per fornire consulenza ed assistenza ai consumatori europei in materia di consumo transfrontaliero. Il centro, gestito da Adiconsum (sede centrale) e dal CTCU di Bolzano (sede transfrontaliera) ti fornisce informazioni sui tuoi diritti, ti spiega quale è il modo migliore per far rispettare i tuoi diritti se qualcosa va storto ed in caso di problemi ti aiuta a risolverli.

Consulenza ed assistenza
per i consumatori
in Europa



COME CONTATTARCI



Via posta: Largo Alessandro Vessella, 31 - 00199 Roma

Via email: info@ecc-netitalia.it



Via telefono: 06 44238090

Via fax: 06 44170285

Per maggiori informazioni: www.ecc-netitalia.it

PROGETTO GESTITO DA:

COFINANZIATO DA:



ADICONSUM

Associazione Difesa
Consumatori e Ambiente
promossa dalla CHSL



Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti



*Ministero
dello Sviluppo Economico*

AUTONOME
PROVINZ
BOZEN
SÜDTIROL



PROVINCIA
AUTONOMA
DI BOLZANO
ALTO ADIGE

PROVINCIA AUTONOMA DE BULSAN
SÜDTIROL

Questa pubblicazione fa parte dell'azione 670700 del Centro Europeo per i consumatori dell'Italia finanziata dal programma per la tutela dei consumatori (2014 - 2020) nell'ambito dell'azione dei Centri Europei per i Consumatori. Il contenuto di questa pubblicazione rappresenta il punto di vista degli autori che ne sono gli unici responsabili; non può essere in alcun modo considerato come manifestazione del punto di vista della Commissione Europea e/o dell'Agenzia Esecutiva per i Consumatori, la Salute e gli Alimenti o di alcun altro organismo dell'Unione Europea. La Commissione Europea e/o l'Agenzia esecutiva non accettano responsabilità per qualsiasi uso che potrebbe essere fatto delle informazioni ivi contenute. Il contenuto e le informazioni di questa pubblicazione sono intesi come consigli pratici e non si riferiscono a casi individuali. Il Centro Europeo Consumatori Italia non può garantire la completezza, adeguatezza o aggiornamento delle informazioni contenute in questa pubblicazione. Il Centro Europeo Consumatori Italia non accetta, pertanto, responsabilità di alcun tipo, soprattutto per qualsiasi danno risultante dal contenuto di questa pubblicazione. Per ulteriori informazioni, vi preghiamo di contattare il Centro Europeo Consumatori Italia.