

Consulenza ed assistenza
per i consumatori
in Europa



Centro Europeo Consumatori Italia

IL DIVIETO DI BLOCCHI GEOGRAFICI INGIUSTIFICATI NEL MERCATO EUROPEO



COFINANZIATO DA:



AUTONOME PROVINZ BOZEN SÜDTIROL
PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO ALTO ADIGE
PROVINCIA AUTONOMA DE BULSAN SÜDTIROL



Con l'adozione del Regolamento CE 2018/302, recante misure volte a impedire i blocchi geografici e altre forme di discriminazione basate sulla nazionalità, sul luogo di residenza o di stabilimento di consumatori e imprese, l'Unione europea compie un ulteriore passo in avanti nella realizzazione del mercato unico digitale e abbatte le barriere virtuali che, di fatto, erano subentrate a quelle fisiche non più esistenti.

Il Regolamento, applicabile dal 3 dicembre 2018, si prefigge lo scopo di garantire ai consumatori l'accesso senza limitazioni a siti e applicazioni di tutta Europa per l'acquisto di prodotti e servizi.

In tal modo, i consumatori possono beneficiare di una scelta più ampia di prodotti e servizi a prezzi più convenienti ed il mercato unico può sviluppare appieno il proprio potenziale di crescita.



QUALI SONO LE PRATICHE DISCRIMINATORIE VIETATE DA REGOLAMENTO?

I venditori attuano una discriminazione illecita quando:

- 1. bloccano o limitano l'accesso** al proprio sito web, alla pagina Facebook o ad altre applicazioni, anche con l'ausilio della tecnologia, ai consumatori di paesi europei diversi da quelli in cui opera il venditore. E' il caso di un consumatore italiano cui viene impedito di acquistare a prezzi convenienti alcuni prodotti per la pesca su un sito di un venditore tedesco e che è costretto a chiedere ad un suo amico che vive in Germania di acquistargli al posto suo.
- 2. reindirizzano** i consumatori ad una versione dell'interfaccia online diversa da quella alla quale intendevano accedere senza averne prima ottenuto il consenso espresso e senza permettergli l'accesso all'interfaccia iniziale. Succede ad un consumatore italiano che vuole acquistare un paio di scarpe sul sito inglese di un negozio online in quanto solo su tale interfaccia sono disponibili misure grandi ma quello che automaticamente si apre è, invece, il sito italiano del venditore che, per altro, non vende la misura di scarpe calzata dal consumatore.
- 3. applicano condizioni diverse di accesso a beni e servizi**, sia online che offline, qualora, specificamente:

- rifiutano di vendere i propri prodotti o servizi ai consumatori residenti in paesi europei in cui non effettuano la consegna nonostante il consumatore indichi, per la consegna stessa, un indirizzo in un paese in cui il venditore effettua le consegne.
- nei casi di prestazione di servizi in un luogo fisico specifico (concerti, noleggi, musei ecc), rifiutano di applicare ai consumatori residenti in un paese europeo diverso le stesse condizioni applicate ai consumatori residenti nel paese in cui il servizio è erogato. E' il caso di una famiglia italiana cui viene negata la possibilità di beneficiare di un'offerta speciale per l'accesso ad un noto parco giochi francese in quanto riservata solo alle famiglie residenti nel paese in cui è ubicato il parco.
- rifiutano i pagamenti tramite carte di credito o di debito che non siano state emesse in un determinato stato membro oppure rifiutano bonifici o addebiti diretti quando il prestatore del servizio di pagamento o il conto di pagamento del consumatore non sono ubicati in un determinato stato membro. Come nel caso di un consumatore italiano che vive in Germania che, per parlare con i propri familiari, ha acquistato una SIM da un operatore telefonico italiano che, tuttavia, non gli permette di pagare le bollette tramite addebito diretto sul conto corrente bancario che il consumatore ha aperto presso un istituto bancario tedesco nonostante che l'addebito diretto sia previsto come mezzo di pagamento accettato dal professionista.

ATTENZIONE

In alcuni casi, le discriminazioni sono perfettamente lecite! Infatti, le diverse condizioni di accesso ai beni ed ai servizi poste da un venditore potrebbero essere giustificate da determinate circostanze, quali la divergenza tra le diverse normative nazionali in materia di giurisdizione, di protezione dei diritti dei consumatori, di protezione dell'ambiente, di tassazione e fisco, i costi di spedizione eventualmente troppo elevati o gli ostacoli linguistici.

Il Regolamento non si applica ai servizi relativi ai trasporti, ai servizi finanziari ed audiovisivi, per i quali vigono diverse normative.

RECLAMI

In caso di blocchi geografici ingiustificati o altre forme di discriminazioni basate sulla nazionalità, sul luogo di residenza o di stabilimento dei consumatori, il consumatore può contattare il Centro europeo consumatori Italia per ricevere assistenza gratuita per la risoluzione stragiudiziale della controversia insorta. Il Centro, in collaborazione con gli altri punti di contatto nazionale della rete ECC-Net all'uopo competenti, interverrà nei confronti del venditore al fine di porre termine alla pratica discriminatoria adottata. E se tale intervento di moral suasion non è risolutivo, il Centro può chiedere l'intervento dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato che, avviato un procedimento istruttorio, potrà sanzionare il venditore inadempiente.

CONTATTI

Sede centrale di Roma

Tel. +39 06 44238090 - Fax +39 0644170285

info@ecc-netitalia.it

www.ecc-netitalia.it

Sede transfrontaliera di Bolzano

Tel. +39 0471 980939 - Fax +39 0471 980239

info@euroconsumatori.org

www.euroconsumatori.org

Questo opuscolo informativo è stato finanziato dal programma per la tutela dei consumatori dell'Unione Europea (2014 - 2020).

Il contenuto di questo opuscolo 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, l'agricoltura e la sicurezza alimentare 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.

PROGETTO GESTITO DA:

