



L'EUROPA DAL PUNTO DI VISTA DEI CONSUMATORI

In questo mese che segue le elezioni europee e precede le peregrinazioni estive non poteva mancare uno sguardo di insieme sulla tutela del consumatore nei vari Paesi dell'Unione.

CI HA PENSATO il Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia a fornire una panoramica sull'applicazione della normativa consumeristica da parte dei diversi stati membri dell'UE. Non è noto a tutti, infatti, che il Codice del Consumo italiano trova origine in alcune direttive comunitarie alle quali ciascuno stato europeo deve adeguarsi, seppure con una certa libertà d'azione. Questa libertà di azione ha dato vita, in alcuni casi, a pratiche di tutela particolarmente lodevoli. Ecco alcuni esempi tratti dall'indagine del CEC Italia (www.euroconsumatori.org):

SPAGNA E PORTOGALLO: PAROLA D'ORDINE "HOJAS DE RECLAMACIONES"

In Spagna e Portogallo gli hotel, i ristoranti ed i negozi devono avere delle schede di reclamo e consegnarle ai clienti che le richiedono. Se questi ultimi non sono soddisfatti di un servizio, possono utilizzare questi moduli per presentare un reclamo. L'imprenditore deve inoltrare il reclamo ad una associazione a tutela del consumatore riconosciuta.

FRANCIA: NIENTE ONERE DELLA PROVA

Per i prodotti acquistati nell'UE esiste una garanzia legale di due anni. Grazie a questo diritto i clienti possono richiedere la riparazione o sostituzione gratuita del prodotto difettoso. Il presupposto è che il difetto fosse già presente al momento della consegna della merce. In Francia si presume che questa condizione sia soddisfatta per tutta la durata della garanzia, ovvero i consumatori non devono provare nulla.

REPUBBLICA CECA: AL RIPARO DAI "FAKE SHOP"

L'organizzazione ceca dei consumatori, "Česká obchodní inspekce" (COI), tiene un elenco di negozi online le cui condizioni generali di contratto non sono chiare o non si capisce chiaramente chi sia il venditore. COI mette dunque in guardia dai siti dai quali sarebbe meglio non acquistare. Alcuni motori di ricerca visualizzano anche un messaggio di avvertimento non appena un utente sta per accedere alle pagine interessate.

AUSTRIA: RINNOVO AUTOMATICO SOLO CON PREAVVISO

In Austria gli abbonamenti per palestre, riviste e simili possono rinnovarsi automaticamente. Tuttavia l'azienda deve informare i consumatori in tempo utile, vale a dire prima della scadenza del termine di preavviso, in merito a questo rinnovo automatico, dando così la possibilità al consumatore di evitare un tacito rinnovo.

Il CEC Italia è il punto di contatto nazionale della rete dei Centri Europei dei Consumatori (ECC-Net), istituita dalla Commissione Europea e cofinanziata dagli Stati Membri con il compito di informare i consumatori sui loro diritti ed assisterli in caso di controversia transfrontaliera. ■

www.adiconsumverona.it



A CURA DI
CARLO BATTISTELLA
DI ADICONSUM VERONA



Chi è ADICONSUM?

Adiconsum è un'associazione indipendente e senza scopo di lucro presente su tutto il territorio nazionale, con sedi locali, provinciali e regionali. Gli operatori, i volontari e i dirigenti forniscono assistenza e tutela individuale e collettiva ai consumatori e alle famiglie. È possibile collegarsi al sito internet dell'Associazione: www.adiconsumverona.it o utilizzare il numero telefonico 045/8096934.