

# Problemi trasfrontalieri? Conta sulla consulenza e sull'assistenza gratuita del Centro Europeo Consumatori

Guarda i risultati raggiunti nel 2023



# Un pronto paracadute per i consumatori!

## La mission del Centro Europeo Consumatori ITALIA

Due uffici, uno a Roma e uno a Bolzano, con un unico obiettivo: offrire l'assistenza e il supporto di cui i consumatori hanno bisogno per navigare nelle complessità del mercato moderno, garantendo loro un trattamento equo nelle loro transazioni all'interno dell'UE.

Un team di esperti in diritto del consumo che offre consulenza personalizzata e gratuita: che si tratti di disservizi in occasione di viaggi o problemi nell'acquisto di beni e servizi oltre frontiera, il Centro europeo consumatori Italia è pronto a far valere i diritti dei consumatori dialogando con i professionisti.



**ECC ITALY – Roma**  
Via G. M. Lancisi, 25  
00161 Rome  
[info@ecc-netitalia.it](mailto:info@ecc-netitalia.it)  
[www.ecc-netitalia.it](http://www.ecc-netitalia.it)



**ECC ITALY – Bolzano**  
Via Brennero, 3  
39100 Bolzano  
[info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org)  
[www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)



Our host



**Tel. +39,0644238090**  
**Orari di apertura**  
Lun-Gio: 9-13/14-18  
Ven: 9-13



**Tel. +39,0471980939**  
**Orari di apertura**  
Lun-Gio: 7.45-16.45  
Ven: 8-12



Our host



*“In un panorama sempre più dinamico quale quello del mercato digitale, fornire ai consumatori informazioni e assistenza non è solo un servizio, ma è un' iniezione di fiducia che li guida attraverso le complessità delle scelte, garantendo che i loro diritti siano rispettati in ogni transazione ”*

**Maria Pisanò,  
Direttore del CEC Italia (Roma)**

*“Non ci limitiamo a informare i consumatori sui loro diritti, ma forniamo assistenza perché siano rispettati. I feedback positivi che riceviamo dicono molto su di noi!”*

**Stefano Albertini  
Coordinatore dell'ufficio di Bolzano**

# Risultati da supereroi!

Centro Europeo Consumatori ITALIA



Il 2023 è stato un nuovo anno record per il Centro europeo consumatori Italia che è stato una risorsa fondamentale per oltre 9000 consumatori in cerca di supporto per far valere i propri diritti e risolvere controversie transfrontaliere. I risultati raggiunti sono significativi: 1 caso su 2 è stato risolto a favore del consumatore e sono stati recuperati ben 750.000,00 euro a beneficio dei consumatori. Nonostante l'incremento, rispetto al 2022, del numero di reclami gestiti sia nell'interesse dei consumatori italiani (1100 reclami) che dei consumatori europei (1169 reclami) abbiamo rispettato le tempistiche di gestione previste nel 95,2% dei casi. Il nostro impegno è stato apprezzato dall'86% di coloro che hanno risposto al nostro sondaggio di soddisfazione.

“

***Le sono infinitamente grato per il suo impegno e per il risultato del tutto inaspettato. La prego di continuare con il suo importantissimo lavoro***

”

**(Paolo)**

# Che numeri nel 2023!

Centro Europeo Consumatori ITALIA

## 8902

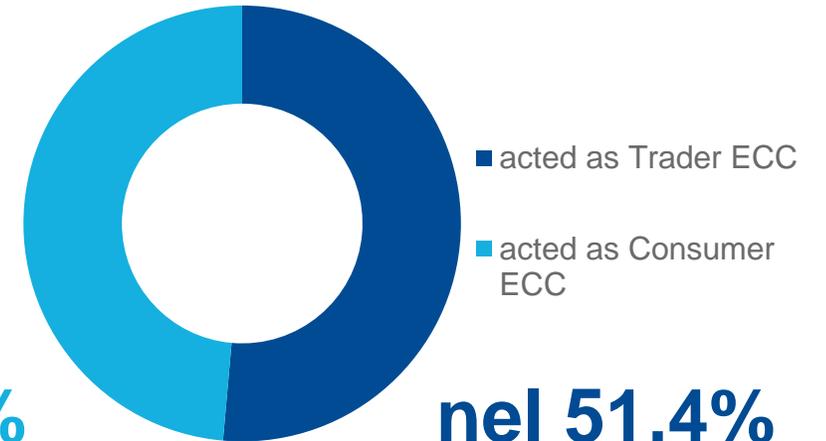
sono i consumatori che ci hanno contattato nel 2023 per

- Ricevere assistenza per la risoluzione di un **problema insorto con un professionista stabilito** in un altro paese dell'UE, in Islanda, in Norvegia o nel Regno Unito;
- Ricevere informazioni sui **loro diritti** all'interno dell'UE.

Siamo riusciti a risolvere il **57%** dei reclami a favore del consumatore.

Il nostro è un tentativo di risoluzione stragiudiziale, per questo il buon esito del reclamo dipende dalla disponibilità del professionista a collaborare per raggiungere un componimento amichevole

L'**86%** dei consumatori sono **soddisfatti** dei servizi ricevuti.



## il 48,6%

dei reclami presentati ha visto coinvolto un consumatore residente in **ITALIA**

## nel 51,4%

dei reclami gestiti, abbiamo contattato un professionista con sede in **ITALIA** per conto di un consumatore residente in **un altro paese dell'UE**, in Islanda, Norvegia o Regno Unito.

# Dove siamo entrati in azione per i consumatori italiani?

Centro Europeo Consumatori ITALIA

## Austrian vignette



01

### Non rimuovere la pellicola di supporto, è costoso!

Molti consumatori italiani sono stati sottoposti a un pagamento supplementare di 120 euro da parte del concessionario autostradale austriaco, a causa dell'errata apposizione del bollino sul parabrezza dell'auto. Con l'aiuto del CEC Austria, è stato aperto un canale di comunicazione diretto con il professionista. E non solo: abbiamo creato una guida dettagliata per un corretto pagamento del pedaggio. Un bollino ben posizionato è un viaggio senza intoppi!

## E-commerce



02

### Quando un sogno si trasforma in un incubo

Un consumatore ha ordinato un Samsung Galaxy S23+ ma quando ha aperto il pacco ha trovato solo l'eco del suo entusiasmo. Ha chiesto il rimborso, che è stato dapprima concesso, poi il marketplace ha detto che il consumatore aveva abusato della sua politica di restituzione, poi che c'era un problema con il conto del consumatore e, infine, che l'ordine era stato consegnato. Il consumatore non si è arreso e contattando il CEC Italia, 699 euro sono tornati nelle sue tasche!

## Interruzioni voli



03

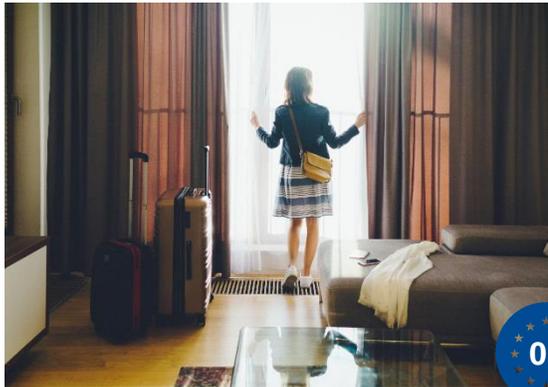
### L'informazione è un diritto!

A causa di un incendio in un aeroporto italiano, tutti i voli sono stati dirottati su altri aeroporti regionali. E al passeggero nessuna informazione, nessun avviso è stato dato. Ha perso il suo volo e si è ritrovato con spese extra da sostenere. Ma poi, è arrivato il CEC Italia, e il rimborso del volo alternativo acquistato e del costo del trasferimento in un altro aeroporto è finalmente atterrato!

# E per i consumatori europei?

Centro Europeo Consumatori ITALIA

## Alloggi turistici



### Troppi ospiti nello stesso appartamento!

C'era una volta una famiglia del Lussemburgo con il sogno di vivere avventure nella città medievale di Lucca, ma quando sono arrivati, purtroppo l'alloggio prenotato non soddisfaceva le loro aspettative e la spazzatura nel giardino aveva attirato i topi. Il CEC Italia è intervenuto e li ha aiutati a ottenere una riduzione del prezzo come risarcimento.

## Prodotti non conformi



### Quando non è «Made in Italy»

Una consumatrice tedesca ha ordinato quelle che erano pubblicizzate come "scarpe originali italiane fatte a mano", ma ha ricevuto invece scarpe di plastica di bassa qualità con un odore sgradevole, presumibilmente provenienti dalla Cina. Si è avvalsa del diritto di recesso, ma il venditore non ha provveduto al rimborso. Spiegando al venditore i diritti applicabili, il CEC Italia ha aiutato la consumatrice a ricevere un rimborso completo.

## Autonoleggio

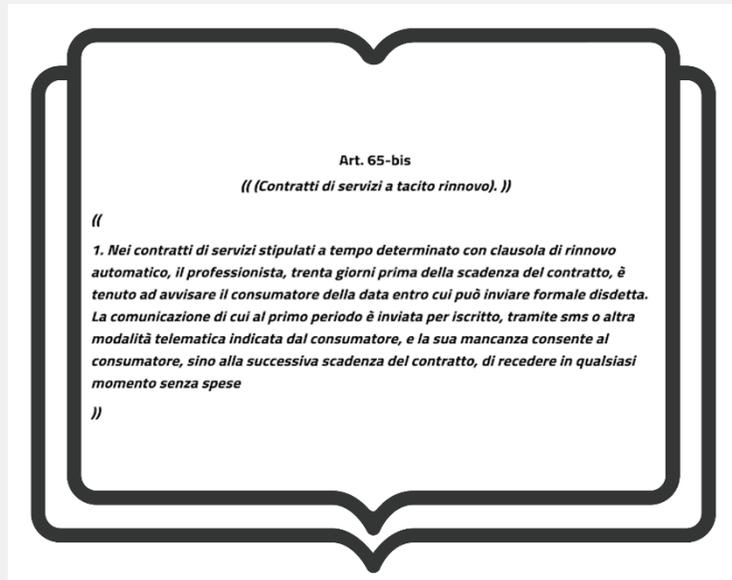


### La mia carta di credito non è il tuo portafoglio!

Dopo essere tornato in Norvegia da una splendida vacanza in Italia, il consumatore si è visto addebitare un presunto danno all'auto noleggiata. Il consumatore era sicuro che il danno fosse preesistente, ma non ne aveva alcuna prova. Il CEC Italia è entrato in gioco, contattando il professionista e recuperando l'addebito indebitamente applicato!

# Nuovi diritti per i consumatori

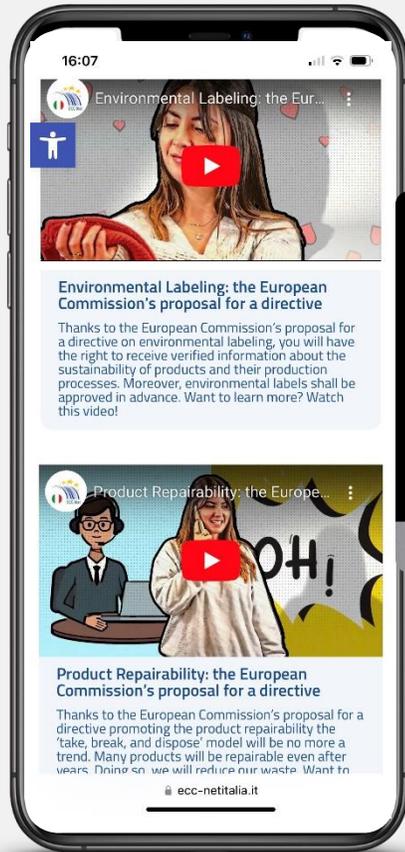
Centro Europeo Consumatori ITALIA



A dicembre 2023 è stata adottata la Legge annuale per il mercato e la concorrenza per promuovere la concorrenza, l'efficienza e la crescita economica. Tra le misure adottate, spicca l'aggiunta del **nuovo articolo 65bis** al Codice del Consumo. L'articolo stabilisce ulteriori obblighi di informazione per le imprese a tutela dei consumatori che stipulano contratti di servizio a tempo determinato con clausole di rinnovo automatico. Questo articolo riflette una proposta legislativa del Centro Europeo Consumatori Italia e siamo orgogliosi di aver contribuito a questo nuovo importante diritto dei consumatori.

# Una valida fonte di informazione

Centro Europeo Consumatori ITALIA



## Eventi memorabili

- 1 Information Desk a **Fa' la cosa giusta** (Milano 24/26 marzo)
- 2 **Europe Day 2023** (Roma, 4 maggio)
- 3 **Study Visit** CEC Austria, Croazia, Slovenia e Svezia a Bolzano (30 novembre/1 dicembre)



## Novità sui social media

- 1 Il lancio del podcast **"Uè Consumatore"**
- 2 **Euro-Pino**, la nostra mascotte sui social media
- 3 La nuova strategia sui social media ha portato a un aumento del 488% della **reach organica** su Instagram



## Altri punti clou

- 1 **625.727 visite** sul sito web e **560.828 visitatori unici**
- 2 **23 newsletters**, **20 comunicati stampa**, **50 nuovi articoli** e **86 interviste** rilasciate ai giornali
- 3 **2 nuovi video** Youtube sulle dichiarazioni ambientali e sul diritto alla riparazione

# Ci siamo impegnati anche per consolidare la nostra reputazione!

Centro Europeo Consumatori ITALIA



## Una nuova collaborazione con ASFINAG

È stato aperto un tavolo di **confronto con Asfinag**, la concessionaria autostradale austriaca, in collaborazione con il CEC Austria, per far fronte a un gran numero di richieste di pedaggio non pagate



## Incontro con l'Autorità di Regolamentazione dei Trasporti

Il CEC Italia ha partecipato all'**incontro organizzato dall'ART** per dire la sua sulle preoccupazioni, i problemi e le aspettative dei passeggeri



## Coinvolgimento mediatico

- Il 9 Maggio, è stata organizzata la **“Colazione europea per la Giornata dell'Europa”** per promuovere il Centro
- Il 13 giugno, è stato organizzato **“Viaggi e Vacanze Estive 2023”** per promuovere i diritti dei passeggeri e dei turisti





Progetto gestito da:



co-finanziato da:



Il contenuto di questa presentazione rappresenta esclusivamente il punto di vista dell'autore ed è di sua esclusiva responsabilità; non si può ritenere che rifletta il punto di vista dei soggetti finanziatori, dell'Agenzia esecutiva del Consiglio europeo per l'innovazione e le piccole e medie imprese (EISMEA) o di qualsiasi altro organismo istituzionale italiano e dell'Unione europea. La Commissione europea, l'Agenzia esecutiva, il Mimit e la Provincia autonoma di Bolzano non si assumono alcuna responsabilità per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute.