PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 4 - numero 679 di venerdì 06 dicembre 2002

Acquisti natalizi nei Paesi europei: istruzioni per l'uso

Dalla Commisione europea un vademecum per la sicurezza degli acquisti transfrontalieri. Quali i diritti dei consumatori?

Primo shopping natalizio con l'euro. La Commissione europea prevede che nel mese di dicembre molti consumatori approfitteranno del mercato interno per effettuare acquisti transfrontalieri in occasione dei regali di Natale.
Gli europei alla ricerca di "buone occasioni" approfitteranno della comodità di non dover cambiare valuta prima di passare la frontiera verso un altro paese della zona euro.
Alcuni cittadini temono tuttavia le differenze nella tutela dei consumatori garantita dalle legislazioni dei vari Paesi.

Per aiutare i consumatori europei, il Commissario per la Salute e la tutela del consumatore, David Byrne, ha pubblicato un decalogo per gli acquisti transfrontalieri, che illustriamo di seguito.

1. Informazioni sul venditore
Fate in modo di sapere chi è il venditore e in che modo si possa raggiungerlo per esempio tramite e-mail, o comunque prendete nota dell'indirizzo o del telefono, per poterlo contattare se c'è un problema con il prodotto o con il servizio che state comprando.

2. Assicuratevi di sapere cosa state comperando
Controllate bene quello che state comprando, guardando le fotografie, l'elenco dei contenuti, le misure o qualunque altra informazione fornita dal venditore. Controllate se avete capito bene come funziona il prodotto o il servizio. Se non siete sicuri chiedete ulteriori informazioni. Prima di effettuare l'acquisto confermate di avere ben capito le caratteristiche del prodotto che comprate. Leggete le condizioni di vendita della ditta.

3. Controllate il prezzo
Il prezzo dovrebbe essere indicato chiaramente, ma controllate se esistono altri costi legati al cambio, alle tasse, all'assicurazione, all'imballaggio o alla spedizione. Controllate l'entità delle spese di spedizione in caso di restituzione e se saranno a vostro carico.

4. Attenzione al modo di pagamento
Controllate sempre le possibilità di pagamento che avete. Anche nell'ambito della zona euro effettuare un pagamento bancario transfrontaliero puo' rivelarsi costoso(2). Le carte di credito sono un mezzo di pagamento meno costoso, ma attenzione a chi date i dati relativi alla vostra carta di credito su internet. Controllate sempre di essere su un sito sicuro quando date i dettagli della vostra carta on-line (controllate se c'è il simbolo lucchetto nel vostro browser). Confermate sempre l'ordine prima di pagare.

5. Controllate le date di consegna e i costi in caso di annullamento
Ricordate che le merci inviate da un altro Stato membro possono aver bisogno di un termine di consegna più lungo. Controllate con il venditore quanto tempo ci vorrà per la consegna e stabilite una data precisa. Se il venditore non puo' garantire una consegna in tempo per Natale sarà meglio cercare un regalo diverso. Ricordate che se comprate qualcosa "a distanza" ad esempio per telefono o tramite internet, o tramite posta, avete sette giorni lavorativi di tempo dopo la consegna per cambiare eventualmente idea. Si tratta di un diritto previsto dalle norme comunitarie. Quando il venditore è stato informato da voi per iscritto o tramite e-mail che desiderate annullare l'ordine, avete diritto ad un rimborso. Non dovete dare un motivo preciso. Tuttavia, normalmente, non avete il diritto di annullare gli ordini per quanto riguarda merci deperibili come cibo, oppure CD privi della confezione originale, video o software per il computer.

6. C'è una garanzia?
Controllate se l'acquisto prevede una garanzia o un servizio ai clienti. Controllate in che cosa consiste e per quanto tempo sono

valide. Secondo le norme comunitarie avete almeno due anni per eventualmente segnalare difetti di fabbricazione presenti al momento dell'acquisto del prodotto. Se il difetto si manifesta entro i primi sei mesi, il venditore deve provare che il prodotto era in buone condizioni al momento della vendita. Dovreste avere il diritto ad un rimborso parziale o totale se il prodotto non puo' essere rapidamente riparato o sostituito.

7. Tenete tutta la documentazione
Conservate tutte le ricevute o qualunque altro documento che vi viene dato al momento dell'acquisto. Stampate o fate una copia dell'ordine quando comprate on-line o tramite posta. Stampate o fate una copia delle condizioni di vendita che compaiono sul sito web. Conservate il catalogo in caso di vendita per posta o per telefono. Conservate le copie di qualunque tipo di corrispondenza che ha avuto luogo tra voi e il venditore e prendete nota dei numeri di riferimento che vi vengono dati. Questi documenti possono essere utili se sorge un problema.

8. Proteggete i vostri dati personali
I vostri dati personali possono essere utilizzati normalmente solo dietro vostro consenso. Gli ordini su cui voi fornite i vostri dati personali (ad es. indirizzo, numero di telefono) dovrebbero prevedere una domanda mediante la quale voi date il consenso al venditore di utilizzare i vostri dati personali per altri scopi che non siano quelli di completare l'ordine (ad es. aggiungendo i vostri dati all'elenco dei clienti a cui inviano materiale pubblicitario). Leggete attentamente la domanda: dovete dire di sì per permettere al venditore di usare i vostri dati personali? Se la domanda non è prevista nell'ordine chiedete al venditore qual è la sua politica per quanto riguarda la protezione dei dati personali.

9. Che cosa potete fare quando c'è un problema?
Prendete contatto con il venditore il più presto possibile non appena si manifesta un problema. Se non potete risolvere direttamente il problema con il venditore, informatevi e chiedete aiuto presso il Centro europeo dei consumatori. Esiste anche una nuova rete europea, la Rete europea extragiudiziale (< a href='http://www.eejnet.org'>EEJ-Net), destinata a comporre le vertenze dei consumatori per quanto riguarda merci o servizi acquisiti in un altro paese dell'UE.

10. Attenzione alle truffe
Attenzione se qualcosa è troppo bello per essere vero si tratta probabilmente di una truffa!

---

www.puntosicuro.it