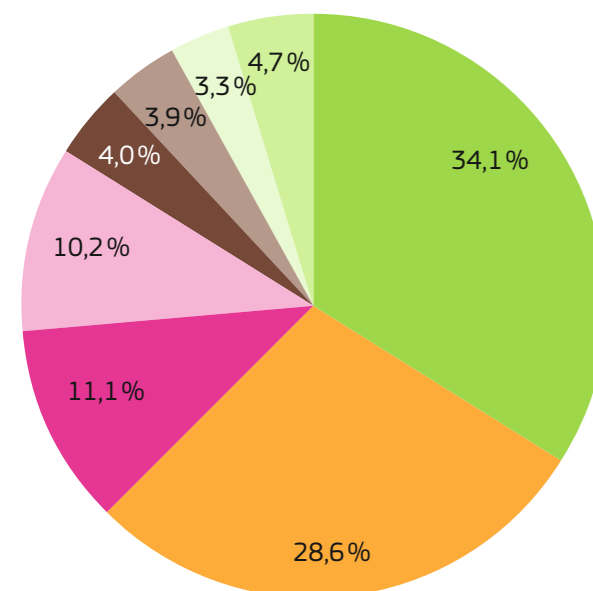


I problemi più frequenti riguardo a: Prodotti/Servizi, Consegne, Prezzi & Pagamenti



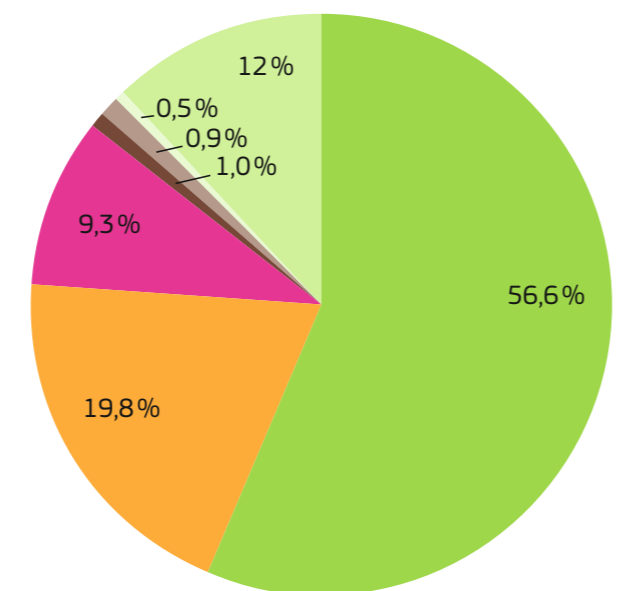
Natura dei reclami 2011

- Prodotto/Servizio
- Consegna
- Prezzo/Pagamento
- Termini del contratto
- Tecnica di vendita/Pratica commerciale scorretta
- Risarcimento
- Formalità amministrative
- Aspetti etici
- Altro

Metodi di vendita – tipologia di transazioni 2011

Metodi di vendita

- E-commerce
- Vendita sul posto
- Vendita a distanza – "eccetto E-commerce"
- Aste online/Aste
- Vendita porta a porta
- Mercato/fiere
- Altro



Dieci buoni motivi per rivolgersi all'ECC-Net

1. Il servizio è gratuito!
2. È situato in ogni Paese dell'UE, in Norvegia e Islanda
3. È co-finanziato dalla Commissione Europea e dai governi nazionali
4. Dispone di uno staff specializzato che può fornire consigli professionali al consumatore
5. Offre una valida alternativa alle azioni legali contro i venditori
6. Offre consigli prima dell'acquisto di beni o servizi per aiutarti a risparmiare ed evitare problemi
7. Ti informa sui tuoi diritti quando fai acquisti in Europa
8. Offre un aiuto gratuito nel trovare una soluzione quando sorge un problema
9. Fornisce assistenza nel contattare un venditore straniero quando hai problemi nel far valere le tue richieste
10. Ti informa su ulteriori procedure con le quali potresti risolvere la controversia se non è possibile trovare una soluzione amichevole



Come ECC-Net ha aiutato gli altri

Mancata consegna di beni acquistati online: Consumatori sloveni/Venditore norvegese

Due consumatori sloveni hanno acquistato i biglietti per un concerto a Roma su un sito web norvegese, ma non gli sono mai stati recapitati. I consumatori si sono rivolti al Centro ECC Slovenia che ha trasferito il caso al Centro ECC Norvegia. A seguito dell'intervento dei Centri ECC di Slovenia e Norvegia i consumatori hanno ottenuto un rimborso.

Rimborso per la perdita del bagaglio: Consumatore irlandese/Compagnia aerea francese

Il bagaglio di un consumatore irlandese è stato perso durante il viaggio con la compagnia aerea. Il consumatore ha compilato il modulo per la perdita del bagaglio all'aeroporto e ha comunicato il problema scrivendo direttamente al dipartimento bagagli della compagnia aerea. La compagnia non solo non ha risposto, ma non ha neppure offerto alcun tipo di assistenza. Dopo l'intervento dei Centri ECC Irlanda e Francia la compagnia aerea ha acconsentito al rimborso di € 400.



Ricevete consigli
e assistenza per i vostri acquisti all'estero

Problemi con gli acquisti in Europa? Chi può aiutarti?

- Problemi con i tuoi acquisti online in UE – cosa fare?
- Stai avendo problemi per la sostituzione di un prodotto difettoso acquistato in un altro Paese europeo?
- Volo cancellato? Ritardo prolungato? Imbarco negato? Bagaglio perso o danneggiato?
- Le vacanze non sono andate come avevi pianificato – cosa fare?
- Cerchi una consulenza prima di firmare il contratto per una multiproprietà?
- Noleggio auto all'estero – cosa dovresti sapere per stare più tranquillo?

In caso di problemi, ECC-Net offre aiuto gratuito e consigli.
Per ulteriori informazioni visita il sito:
<http://ec.europa.eu/ecc-net>



Che cosa possono fare per voi i Centri Europei Consumatori?

- Consigliarti sui diritti del consumatore riguardo allo shopping e ai viaggi nell'UE, Norvegia o Islanda
- Fornirti consigli pratici sui tuoi diritti del consumatore prima dell'acquisto o della prenotazione: questo ti aiuterà a risparmiare ed evitare problemi
- Aiutarti a contattare il venditore qualora dovessi avere difficoltà nel risolvere il tuo problema
- Informarti su modi alternativi per la risoluzione dei problemi qualora non fosse possibile trovare una soluzione amichevole

I servizi al consumatore forniti da ECC-Net sono gratuiti!
Per ulteriori informazioni visita il sito:
<http://ec.europa.eu/ecc-net>



ECC-Net può aiutarti?

ECC-Net può aiutarti se:

- Sei residente in un Paese dell'UE, in Norvegia o in Islanda
- Acquisti (o pianifichi di acquistare) beni o servizi da un venditore in un altro Paese dell'UE, in Norvegia o in Islanda
- Hai problemi con il tuo acquisto
- Hai già presentato il tuo reclamo al venditore senza successo

Ottieni aiuto gratuito e consigli per il consumatore dal Centro Europeo Consumatori (ECC) nel tuo Paese! Per contatti visita il sito: <http://ec.europa.eu/ecc-net>

ECC-Net non può:

- Intervenire se il venditore si trova nel tuo stesso Paese o in un Paese extra-UE
- Rappresentarti in tribunale
- Imporre all'impresa il rispetto della legge

Casi gestiti dalla ECC-Net – 70.000 nel 2011

Reclami 2011

- Trasporti
- Cultura e divertimento
- Alberghi, ristoranti e strutture d'accoglienza
- Prodotti e servizi vari
- Complementi d'arredo, elettrodomestici e manutenzione ordinaria della casa
- Comunicazione
- Altro (abbigliamento, abitazione, alimentari, istruzione ecc.)

