Per aiutare a garantire un buon Natale a tutti i consumatori europei, il Commissario per la Salute e la tutela del consumatore, David Byrne, ha pubblicato un elenco di 10 consigli per gli acquisti transfrontalieri di Natale.

Nell'annunciare i 10 consigli per gli acquisti natalizi transfrontalieri della Commissione, David Byrne ha affermato "Con un mercato interno che va quasi dal Polo Nord al Mediterraneo i consumatori europei hanno una scelta amplissima quando si tratta di fare le loro spese di Natale.

Dieci consigli per gli acquisti transfrontalieri di natale

1. Conoscere il venditore
Fate in modo di sapere chi e' 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'e 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'entita delle spese di spedizione in caso di restituzione e se saranno a vostro carico.

4. Attenzione al modo di pagamento
Controllate sempre le possibilita di pagamento che avete. Anche nell'ambito della zona euro effettuare un pagamento bancario transfrontaliero puo' rivelarsi costoso. 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'e 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 piu lungo. Controllate con il venditore quanto tempo ci vorra per la consegna e stabilite una data precisa. Se il venditore non puo' garantire una consegna in tempo per Natale sara 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 e 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'e 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 si per permettere al venditore di usare i vostri dati personali? Se la domanda non e prevista nell'ordine chiedete al venditore qual e' la sua politica per quanto riguarda la protezione dei dati personali.

9. Che cosa potete fare quando c'e un problema?
Prendete contatto con il venditore il piu' 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 (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 e' troppo bello per essere vero si tratta probabilmente di una truffa!

I DIRITTI DEL CONSUMATORE NELL'UE - INFORMAZIONI DI BASE

Esistono dei diritti di base che tutti i consumatori hanno all'interno dell'UE se effettuano degli acquisti transfrontalieri. Questi diritti derivano dalle direttive dell'UE che in alcuni casi permettono agli Stati membri di introdurre norme ancora piu severe per quanto riguarda i diritti dei consumatori. Ad esempio:

• Un venditore deve sempre dare le sue generalità oltre che i dettagli per quanto riguarda il modo di prendere contatto (indirizzo postale, indirizzo e-mail, ecc.) e dichiarare in modo inequivocabile lo scopo commerciale dell'attivita.
• Il prezzo di vendita e, se necessario, il prezzo per unita, devono essere chiaramente forniti.
• Il consumatore deve essere informato per iscritto o per e-mail in che modo puo' annullare l'ordine. Il consumatore ha diritto ad un periodo di almeno sette giorni lavorativi per cambiare idea per qualunque ragione. Una volta informato il venditore per iscritto o per e-mail che l'ordine e annullato, il venditore deve rimborsare il consumatore.
• Il consumatore puo' riferire e denunciare qualunque clausola abusiva prevista nel contratto o nella pubblicita.
• I prodotti acquistati nell'UE devono essere sicuri.
• Se un prodotto acquistato nell'UE si rivela difettoso e causa danni al consumatore, quest'ultimo deve poter essere risarcito.
• Un consumatore ha almeno due anni dal momento in cui ha acquistato un prodotto per far

rilevare un difetto. Se tale difetto si rivela nei primi sei mesi, il venditore deve provare che il prodotto era in buone condizioni al momento della vendita.
• I dati personali possono essere utilizzati solo dietro consenso del consumatore.

Se un consumatore ha un problema per quanto riguarda un acquisto transfrontaliero, puo' chiedere consiglio e assistenza al Centro europeo dei consumatori. Inoltre il consumatore puo' chiedere consiglio attraverso gli esistenti sistemi alternativi extragiudiziali (ADR) di risoluzione delle vertenze attraverso la rete europea extragiudiziale (EEJ-Net). I sistemi ADR offrono un modo meno costoso, piu semplice e piu rapido per risolvere i problemi delle vertenze transfrontaliere rispetto alla Corte di giustizia. Tutti i 15 paesi dell'UE, oltre che la Norvegia e l'Islanda, hanno un centro di contatto per aiutare i consumatori. In particolare, questo centro di contatto ha lo scopo di:

• informare i consumatori sulla disponibilita e il tipo dei sistemi alternativi extragiudiziali di risoluzione delle vertenze che possono occuparsi delle loro vertenze;
• permettere ai consumatori di comporre le loro vertenze transfrontaliere in modo piu semplice aiutandoli ad esempio con difficolta pratiche come la lingua;
• indirizzare le vertenze verso gli ADR nazionali adeguati;
• controllare l'iter delle vertenze e l'operato dei sistemi ADR all'interno della rete.

La rete EEJ-net e stata avviata nell'ottobre del 2001 e si e gia occupata di circa 1100 vertenze. Ulteriori informazioni relative alla rete EEJ-Net e ai punti di contatto si possono trovare sul sito web http://www.eejnet.org .