

Consulenza ed assistenza  
per i consumatori  
in Europa



# GIOVANI STUDENTI IN EUROPA



## CHI SIAMO

---

**Consulenza ed assistenza  
per i consumatori  
in Europa**



Centro Europeo Consumatori Italia

Il Centro Europeo Consumatori Italia fa parte della rete ECC Net, istituita dalla Commissione Europea e dai Governi Nazionali, all'interno di ciascuno Stato

membro ed anche in Norvegia ed Islanda, per fornire consulenza ed assistenza ai consumatori europei in materia di consumo transfrontaliero. Il centro, gestito da Adiconsum (sede centrale) e dal CTCU di Bolzano (sede transfrontaliera) ti fornisce informazioni sui tuoi diritti, ti spiega quale è il modo migliore per far rispettare i tuoi diritti se qualcosa va storto ed in caso di problemi ti aiuta a risolverli.

## COME CONTATTARCI

---



**Via posta:** Largo Alessandro Vessella, 31 - 00199 Roma



**Via email:** [info@ecc-netitalia.it](mailto:info@ecc-netitalia.it)



**Via telefono:** 06 44238090



**Via fax:** 06 44170285

Per maggiori informazioni: [www.ecc-netitalia.it](http://www.ecc-netitalia.it)

# INDICE

---

<b>INTRODUZIONE</b> .....	<b>pag 2</b>
<b>CAPITOLO 1</b> .....	<b>pag 3</b>
DOCUMENTI .....	pag 4
PERMANENZA .....	pag 5
ACQUISTO DEL BIGLIETTO E PRENOTAZIONE ALLOGGI .....	pag 6
TRASPORTO .....	pag 7
I diritti del passeggero nel trasporto aereo .....	pag 7
Passeggeri con disabilità .....	pag 8
I diritti del passeggero nel trasporto ferroviario .....	pag 8
I diritti del passeggero nel trasporto su ruote .....	pag 9
I diritti del passeggero nel trasporto via mare o per vie navigabili interne .....	pag 9
IL NOLEGGIO DELL'AUTO .....	pag 10
MUOVERSI CON IL PROPRIO VEICOLO .....	pag 11
<b>CAPITOLO 2</b> .....	<b>pag 13</b>
PAGAMENTI NELL'AREA SEPA .....	pag 14
ACQUISTI DI BENI E SERVIZI .....	pag 15
Garanzia di conformità .....	pag 15
E-commerce e consigli per acquisti sicuri .....	pag 16
Chargeback .....	pag 17
Diritto di recesso .....	pag 17
Consegna .....	pag 18
TELECOMUNICAZIONI E ROAMING .....	pag 19
ASSISTENZA SANITARIA ALL'ESTERO .....	pag 19

## **INTRODUZIONE**

---

*La mobilità internazionale rappresenta oggi uno strumento di crescita e sviluppo personale per un numero sempre maggiore di giovani, che frequentemente decidono di recarsi in un altro paese dell'Unione Europea per vivere esperienze di studio, svolgere tirocini o attività di volontariato finalizzati a incrementare competenze personali e opportunità lavorative. Ogni anno, attraverso programmi europei come l'Erasmus+, si contano circa 300.000 studenti in mobilità fra gli atenei dei paesi partecipanti oltre ai circa 100.000 coinvolti in progetti di scambi giovanili e ai 300.000 impegnati in viaggi d'istruzione, formazione professionale e scambi tra istituti di formazione secondaria. L'esperienza all'estero può quindi essere di vario tipo e può avere una durata di pochi giorni o di molti mesi; organizzare bene la trasferta può dunque essere complicato, poiché è necessario prevedere tutte le necessità, prevenire possibili imprevisti, cogliere al massimo le occasioni di apprendimento, socializzazione e integrazione nel paese ospite, il tutto finalizzato a vivere una vera e concreta esperienza di cittadinanza europea.*

*Questa guida intende orientare i giovani che si muovono per trascorrere periodi di studio e formazione all'estero, con informazioni e consigli su tutte le implicazioni del viaggio e della permanenza, con particolare attenzione, naturalmente, agli aspetti legati ai rapporti di consumo e agli acquisti transfrontalieri. Grazie all'Acquis Communautaire in materia di consumo, essere consumatore in Europa permette di godere delle stesse garanzie, tutele e diritti in tutti i paesi.*



# CAPITOLO

1

## DOCUMENTI

---

Prima della partenza è importante essere informati sui documenti necessari per il viaggio. Sebbene in ambito Europeo il trattato di Schengen abbia abolito i controlli alle frontiere e non sia più in vigore l'obbligo di presentare il passaporto o la carta d'identità valida per l'espatrio, in presenza di circostanze eccezionali o di gravi rischi per l'ordine pubblico, gli Stati possono reintrodurre temporaneamente i controlli. Inoltre Bulgaria, Croazia, Cipro, Irlanda, Romania e Regno Unito non rientrano nell'area Schengen; i controlli in questo caso sono obbligatori. È opportuno quindi munirsi sempre di un valido documento di riconoscimento; così si potrà dimostrare la propria identità ed evitare eventuali inconvenienti.

**RICORDA:** patente di guida, carta di credito, carta Postepay o tesserino fiscale non sono accettati come documenti d'identità!

È opportuno munirsi anche della tessera europea di assicurazione malattia (TEAM), che in Italia è unificata con la tessera sanitaria/codice fiscale, la quale dà diritto all'assistenza sanitaria statale in caso di permanenza temporanea in uno dei 28 Stati membri dell'UE, in Islanda, Liechtenstein, Norvegia e Svizzera. È possibile consultare informazioni aggiornate e complete sui documenti riconosciuti nei singoli paesi al seguente link:

<http://www.consilium.europa.eu/prado/EN/search-by-document-country.html>

Se viaggi con un animale da compagnia al seguito, hai l'obbligo di dotarlo di un passaporto animale, obbligatorio dal 2004 e disponibile presso qualsiasi veterinario.

Non tutti gli stati ammettono l'ingresso dei "piccoli amici", o comunque lo subordinano alla presenza di alcuni requisiti (vaccinazioni, età dell'animale... ). Per maggiori informazioni puoi consultare il seguente link:

[https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/carry/animal-plant/index\\_it.html](https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/carry/animal-plant/index_it.html)

## PERMANENZA

---

Se sei un cittadino dell'UE, nei primi 3 mesi di soggiorno in un altro paese, non sei tenuto a richiedere alcuna certificazione anagrafica; dopo i primi 3 mesi, potresti essere obbligato a iscriverti come residente presso un'autorità locale (solitamente il comune o il commissariato di polizia). In questo caso è necessario esibire:

- un valido documento d'identità
- certificato d'iscrizione presso un istituto d'istruzione riconosciuto
- documento attestante il possesso di un'assicurazione sanitaria completa
- documento comprovante la capacità di mantenersi senza aver bisogno di sussidi, a prescindere dalla fonte di reddito

Il certificato d'iscrizione anagrafica viene rilasciato immediatamente, ha validità illimitata e ha un costo pari a quello previsto per le carte di identità nazionali.

Infine, è bene sapere che vi sono diversi aspetti correlati alla vita quotidiana, per i quali la normativa vigente nei vari paesi è diversa: ad esempio, chi intende durante il soggiorno svolgere un lavoro remunerato (spesso gli studenti svolgono lavori part-time oppure occasionali), dovrà informarsi sulle modalità di assolvimento dei doveri fiscali e previdenziali, contattando l'Agenzia delle Entrate del proprio paese o l'organismo corrispondente del paese di destinazione.

Se poi si desidera partecipare attivamente alla vita civica in loco, svolgendo ad esempio attività di volontariato e frequentando gruppi e associazioni, sarà ancora più facile integrarsi e conoscere da vicino la società, il mondo economico e quello istituzionale.

Partire informati e saper individuare in loco le giuste fonti informative è sempre il modo migliore per cogliere tutte le opportunità che un viaggio di studio all'estero può offrire.

Sugeriamo infine di registrarsi sul sito gestito dal Ministero degli Affari Esteri, online all'indirizzo <https://www.dovesiamonelmundo.it> per essere meglio informati ed assistiti in caso di catastrofe naturale, attentati, crisi politiche nel paese di destinazione.

## ACQUISTO DEL BIGLIETTO E PRENOTAZIONE ALLOGGI

---

Anche il viaggio più lungo ha inizio con un piccolo passo... e il primo è sicuramente l'acquisto del biglietto. Quando si procede on-line, è bene fare attenzione al sito sul quale si effettua la prenotazione. Piccoli accorgimenti consentono di procedere ad un acquisto sicuro, senza incorrere in spiacevoli sorprese:

- in primo luogo, se si sceglie di prenotare il biglietto direttamente presso il vettore, è bene verificare che ci si trovi sul suo sito ufficiale. Non di rado accade che dei siti di agenzie d'intermediazione propongano una grafica volutamente ingannevole, allo scopo di confondere e celare l'addebito di costi aggiuntivi, dei quali ci si accorge solo dopo il pagamento;
- in secondo luogo, è bene prestare attenzione alla corrispondenza fra il prezzo inizialmente indicato e quello risultante al termine della procedura di acquisto, oltre a diffidare di chi pubblicizza offerte "civetta", ma non le rende disponibili; le voci di spesa devono essere chiaramente individuate e le eventuali differenze di prezzo devono essere espressamente accettate.

**UN CONSIGLIO:** stampare e conservare le pagine web dell'offerta può essere d'aiuto nel caso si debbano dimostrare le condizioni alle quali si era inteso aderire all'acquisto.

**RICORDA:** in caso di acquisti on-line di servizi per i quali sono previsti una data o un periodo di esecuzione specifici ( come, appunto, il caso di servizi di trasporto aereo, marittimo, su rotaie etc. . . ), la legge non riconosce il diritto di recesso, cioè la facoltà di sciogliere unilateralmente il contratto entro 14 giorni, a meno che la disdetta o il rinvio del viaggio non siano espressamente previsti e consentiti.

Quando si prenotano alloggi invece, è bene ricordare che se si opta per una piattaforma di "turismo collaborativo" on-line che mette in contatto privati fra loro per le locazioni ad uso turistico, non si potrà usufruire delle tutele offerte ai consumatori dalla normativa apposita, che si applica solo a contratti tra professionista e consumatore e non a quelli tra privati.



## **TRASPORTO**

---

Quando si viaggia è opportuno considerare l'eventualità che si verifichino dei disservizi; sebbene tutti sappiano quanto sia spiacevole dover rimediare ad una cancellazione, ad un negato imbarco o ad un ritardo, non tutti sono a conoscenza delle tutele offerte dalla normativa europea. Qualunque sia il mezzo di trasporto utilizzato, infatti, i passeggeri possono far valere i propri diritti e riparare così al disagio subito.

### **I diritti del passeggero nel trasporto aereo**

Punto di riferimento fondamentale per la tutela dei diritti dei passeggeri aerei è il Regolamento Europeo (CE) n.261/2004; tale regolamento si applica:

- ai passeggeri di voli in partenza da un aeroporto UE e operati da compagnie aeree dell'UE o extra UE;
- ai passeggeri di voli che arrivano nel territorio UE con provenienza da un paese extra UE e gestiti da compagnie aeree dell'UE.

Al verificarsi del disservizio (cancellazione del volo, negato imbarco, ritardo prolungato del volo), il vettore ha l'obbligo di fornire a ogni passeggero un avviso scritto contenente le informazioni sui diritti sanciti dalla normativa. Il passeggero, infatti, ha diritto all'assistenza (in termini di pasti e bevande, servizi di comunicazione, pernottamento e transfer da e per l'aeroporto in relazione congrua alla durata dell'attesa) e alla sistemazione su un volo alternativo. In determinate circostanze si ha anche diritto al pagamento della compensazione pecuniaria (da 250 a 600 euro a seconda della lunghezza della tratta percorsa) salvo che il disservizio non sia dipeso da circostanze eccezionali (condizioni meteorologiche avverse, instabilità politica, scioperi, rischi per la sicurezza ecc. ...)

Anche in caso di smarrimento, danneggiamento o consegna ritardata dei bagagli sono riconosciuti dei diritti sanciti, in questi casi, dalla Convenzione di Montreal del 28 maggio 1999 e dal Regolamento (CE) 889/2002.

La compagnia aerea responsabile dello smarrimento, danneggiamento o ritardata consegna è tenuta a corrispondere un importo massimo di 1131 diritti speciali di prelievo (unità monetaria di riferimento definita dal Fondo

Monetario Internazionale) per passeggero, corrispondenti a circa 1300 euro. Il reclamo deve essere presentato entro 7 giorni in caso di danneggiamento ed entro 21 giorni dalla consegna in caso di ritardo o perdita. Il rispetto di questi termini è importante per non perdere il diritto al risarcimento ed è per questo che è opportuno inviare il reclamo attraverso un mezzo che vi permetta di avere la certezza del suo recepimento e la prova della data dell'invio.

La compagnia aerea sarà tenuta a risarcire i danni materiali che il passeggero subisce, quali ad esempio, l'acquisto dei beni di prima necessità e che è costretto ad acquistare a causa della mancanza del bagaglio

**UN CONSIGLIO:** conserva sempre ricevute e scontrini!

## **Passeggeri con disabilità**

I passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta hanno diritto di viaggiare agevolmente senza costi aggiuntivi e il vettore deve prestare gratuitamente l'assistenza in aeroporto, in occasione delle coincidenze ecc. Il passeggero deve tuttavia informare con anticipo di almeno 48 ore il vettore per consentirgli di organizzare l'assistenza.

Per maggiori dettagli sui diritti dei passeggeri è possibile consultare il nostro sito web [www.ecc-netitalia.it](http://www.ecc-netitalia.it) e il sito dell'ENAC [www.enac.it](http://www.enac.it).

## **I diritti del passeggero nel trasporto ferroviario**

Anche chi viaggia in treno è adeguatamente tutelato in caso di disservizi. Il Regolamento (CE) n. 1371/2007 elenca specifici diritti quali un'informazione adeguata su condizioni generali applicabili al contratto; orari e condizioni per il viaggio più veloce e la tariffa più bassa, servizi per diversamente abili, servizi a bordo, procedure per i reclami etc.. In caso di ritardo è previsto un risarcimento ( 25% o 50% del prezzo del biglietto a seconda dell'entità del ritardo) mentre in caso di cancellazione si ha diritto all'assistenza (in termini di pasti, pernottamenti e trasporti alternativi dove opportuno) e il rimborso del prezzo pieno del biglietto

Se i bagagli vengono smarriti o danneggiati, si ha diritto ad un indennizzo sino a 1285 euro, proporzionale al danno subito.

## **I diritti del passeggero nel trasporto su ruote**

Per chi sceglie di viaggiare con l'autobus, la normativa di riferimento è il Regolamento (UE) 181/2011 e si applica ai servizi regolari di lunga percorrenza (tratte superiori ai 250 km). Oltre al fondamentale diritto alla chiara e corretta informazione, per i per i viaggi superiori alle 3 ore, in caso di cancellazione o ritardo alla partenza di oltre 90 minuti è previsto il diritto all'assistenza in termini di pasti e bevande, spuntini e, in determinate condizioni la sistemazione in una struttura ricettiva per un importo di 80 euro a notte e per un massimo di 2 notti. Inoltre, in caso di overbooking, cancellazione della corsa o ritardo alla partenza di oltre 120 minuti, il vettore deve offrire al passeggero la scelta tra il trasporto alternativo verso la destinazione finale, non appena possibile e senza alcun supplemento o il rimborso del prezzo del biglietto e, ove opportuno, il ritorno gratuito in autobus al primo punto di partenza, non appena possibile. Nel caso in cui il vettore non sia in grado di offrire tale scelta al passeggero, questi ha diritto, un risarcimento pari al 50% del prezzo del biglietto.

**RICORDA:** in caso di incidente stradale (con conseguenti lesioni, decesso, danni o smarrimento bagagli) si ha diritto al risarcimento dei danni e all'assistenza, con particolare attenzione alle esigenze pratiche immediate, incluso l'eventuale pernottamento.

## **I diritti del passeggero nel trasporto via mare o per vie navigabili interne**

Analoghe tutele sono previste per passeggeri nei trasporti marittimi e fluviali regolate dal Regolamento (UE) 1177/2010: in caso di cancellazione o ritardo di oltre 90 minuti al passeggero spetta assistenza (pasti o bevande, spuntini) in relazione alla durata dell'attesa. Qualora sia necessario il pernottamento, il vettore deve, ove possibile, offrire gratuitamente la sistemazione, il cui costo può essere limitato a 80 euro per notte a persona, per un massimo di tre notti; Ai passeggeri deve essere offerta la scelta tra il trasporto alternativo verso la destinazione finale (senza alcun supplemento), oppure il rimborso del prezzo del biglietto e, ove opportuno, il ritorno gratuito al punto di partenza; è prevista una compensazione pecuniaria pari al 25% del prezzo del biglietto o al 50% a seconda della durata del ritardo e alla sua entità rispetto alla durata complessiva del viaggio.

## **IL NOLEGGIO DELL'AUTO**

---

Quando si è in un paese straniero, per necessità o per diletto, può sorgere l'esigenza di noleggiare un'automobile. Muoversi autonomamente in un territorio nuovo, tutto da scoprire, è molto entusiasmante e consente certamente di risparmiare tempo; è importante però ricordare che il noleggio nasconde numerose insidie e che è quindi opportuno prestare molta attenzione.

Anche se non esiste una specifica normativa europea in tema di autonoleggio, in linea generale i contratti di noleggio prevedono una serie di condizioni standard. È buona regola, in ogni caso, esaminare attentamente tutte le clausole contrattuali, sia qualora si prenoti il noleggio online (anche attraverso un intermediario), sia prima di firmare il contratto presso l'agenzia di noleggio.

La prima cosa da fare, comunque, è accertarsi che nel paese di destinazione, le regole in materia di conduzione dei veicoli (ad es., quelle relative alla validità della patente) e le limitazioni applicate al noleggio (ad es., età minima e massima) non siano di ostacolo. Ulteriori elementi cui prestare attenzione sono l'età minima del conducente, l'obbligo di esibire una patente di guida in corso di validità e di fornire una carta di credito valida a copertura di eventuali danni al veicolo o a terzi o sanzioni amministrative. Bancomat e carte prepagate non sono accettate, anche se normalmente ammesse per effettuare la prenotazione online. E' bene inoltre verificare eventuali limitazioni all'uso del veicolo oltre i confini nazionali mentre una particolare attenzione va dedicata alle coperture assicurative opzionali - il cui contenuto va letto e valutato attentamente - e la politica sul carburante: consegnare il veicolo a secco potrebbe costarvi molto caro!

Al momento del ritiro del veicolo è opportuno accertarsi che vengano annotati eventuali danni preesistenti o mancanze (per es. la ruota di scorta o la cappelliera del vano bagagli), che vi venga fornita la documentazione obbligatoria (libretto, assicurazione, ecc.) e che il veicolo sia "adatto all'uso": nel caso in cui ci si debba recare, per esempio, in zone con temperature sotto lo zero, è opportuno che il veicolo sia rifornito con carburante antigelo o con lo specifico additivo per evitare l'addebito di eventuali costi di decongelamento del motore.

È inoltre consigliabile riconsegnare il veicolo durante gli orari di apertura dell'agenzia di noleggio e in presenza di un operatore che possa documentare

che il veicolo è stato riconsegnato nelle stesse condizioni in cui si trovava al momento del ritiro rilasciando copia del report redatto. Se non vi è possibile farlo, fotografate il veicolo avendo cura di ritrarre sempre la targa e di inserire il datario in modo tale da poter contestare eventuali successivi addebiti per danni.

In caso di sinistro (con o senza colpa del conducente) è importante informare prontamente la società di noleggio e consegnare copia dell'eventuale verbale redatto dalle Forze dell'Ordine e qualsiasi altra prova che dimostri la dinamica dell'incidente (fotografie o riprese dello stato dei luoghi o del posizionamento dei veicoli, riferimenti di eventuali testimoni, ecc.), ricordando sempre di trattenerne una copia. In caso di problemi, soprattutto se vi sono feriti o danni particolarmente gravi, è sempre bene chiedere l'intervento delle Forze dell'Ordine ed esigere la verbalizzazione delle proprie dichiarazioni.

## **MUOVERSI CON IL PROPRIO VEICOLO**

---

Contestualmente al certificato di assicurazione del nostro veicolo ci viene rilasciata anche la carta verde, il certificato internazionale di assicurazione che ci consente di circolare in un altro Paese estero con il nostro veicolo. Prima di affrontare un viaggio per l'estero è bene, dunque accertarsi di avere la carta verde richiedendola, eventualmente, al proprio assicuratore per evitare di acquistare polizze di assicurazione temporanea molto più costose.

Le norme in materia di circolazione e sicurezza stradale non sono uniformi all'interno dell'UE: un valido strumento di aiuto per circolare con prudenza e nel rispetto delle regole vigenti è fornito proprio dall'Unione Europea, che ha ideato Going abroad, un'applicazione gratuita sulla sicurezza stradale. Con tale applicazione, disponibile in 22 lingue, è possibile conoscere regole e obblighi stradali in ciascun Paese dell'Unione Europea.

L'assicurazione sulla responsabilità civile - obbligatoria per tutti i veicoli immatricolati in UE e valida in tutti i paesi dell'UE - copre i danni materiali cagionati a terzi e/o le lesioni a persone diverse dal conducente (inclusi i passeggeri del veicolo responsabile del sinistro), indipendentemente dal

paese in cui si verifica il sinistro.

Qualora si verifichi un sinistro all'estero, per avviare la richiesta di risarcimento sarà necessario individuare la compagnia di assicurazione del veicolo responsabile, ove non disponibile, nonché l'eventuale rappresentante in Italia, scrivendo al Centro di informazione Italiano (e-mail: [richieste.centro@consap.it](mailto:richieste.centro@consap.it)). Nella richiesta vanno indicati, in modo chiaro, tutti gli elementi che permettono di risalire ai soggetti interessati, come ad esempio data e luogo di accadimento del sinistro ed estremi dei veicoli coinvolti (targa, nazionalità, compagnia assicurativa del veicolo responsabile del sinistro, se conosciuta).

Se a seguito degli accertamenti risulta che la compagnia assicurativa non ha provveduto alla designazione di un mandatario per la liquidazione dei sinistri in Italia, potrà essere presentata richiesta di risarcimento direttamente alla CONSAP S.p.A. - Gestione F.C.V.S. - Organismo di indennizzo italiano (e-mail: [richieste.centro@consap.it](mailto:richieste.centro@consap.it)). Altrettanto vale per il caso in cui il veicolo responsabile del sinistro non sia assicurato o non sia identificato.

Se il veicolo che ha causato l'incidente è immatricolato in un Paese diverso rispetto a quello in cui l'incidente è accaduto, la richiesta di risarcimento va inviata al Bureau del Paese del luogo dell'incidente, purché il sinistro sia avvenuto in uno dei paesi del Sistema Carta Verde.



# CAPITOLO

Stabilirsi in un paese diverso dal proprio comporta necessariamente numerosi cambiamenti: una nuova casa, nuovi punti di riferimento, nuove abitudini; per molti giovani il trasferimento all'estero costituisce la prima esperienza lontano dal nucleo familiare e il dover affrontare incombenze con le quali non si ha dimestichezza può, in un primo momento, destabilizzare.

“Devo aprire un nuovo conto in banca?” , “Come farò a pagare le bollette?” “Devo acquistare una scheda Sim locale?”, “Dove conviene che faccia i miei acquisti?”, “E se ho bisogno di assistenza sanitaria?”. Queste sono solo alcune delle perplessità che possono sorgere quando ci si trasferisce altrove ed è, dunque, bene sapersi orientare.

## **PAGAMENTI NELL'AREA SEPA**

---

La SEPA, ovvero l'Area Unica per i pagamenti in euro, consente ai cittadini di 33 paesi europei ( 18 che utilizzano l'euro come valuta, altri 10 che non lo utilizzano sul territorio nazionale ma effettuano comunque pagamenti in euro, più Svizzera, Norvegia, Islanda, Liechtenstein e Principato di Monaco) di effettuare e ricevere pagamenti in euro, sia all'interno dei confini nazionali che fra i paesi che ne fanno parte secondo condizioni di base, diritti ed obblighi uniformi. È dunque possibile fare acquisti attraverso un unico conto corrente bancario e un'unica carta di pagamento, con la stessa facilità e sicurezza con cui ciò avviene nel paese d'origine. Con il passaggio al sistema SEPA, infatti, che si studi o si lavori al di fuori del paese d'origine, non è necessario aprire altri conti correnti; è possibile, infatti, pagare le utenze domestiche o la bolletta dell'operatore telefonico estero utilizzando il proprio conto che ora viene identificato attraverso l'IBAN (International Bank Account Number), lo standard internazionale utilizzato per identificare un'utenza bancaria. Grazie alla SEPA non esiste più alcuna distinzione tra pagamenti nazionali ed esteri effettuati tramite bonifici, carte di pagamento e addebiti diretti su conto corrente: i costi applicati da banche ed emittenti delle carte di pagamento, ad esempio per il prelievo di contante presso sportelli ATM, devono essere allineati a quelli applicati sul territorio nazionale.



## **ACQUISTI DI BENI E SERVIZI**

---

Studenti e lavoratori che si trasferiscono all'estero sono necessariamente indotti ad affrontare una diversa gestione delle necessità quotidiane; se le abitudini d'acquisto e le scelte di consumo possono certamente variare, i diritti del soggetto in quanto consumatore restano immutati. È possibile cioè godere delle tutele che la normativa europea appronta relativamente alla conformità dei beni, al diritto di recesso, agli acquisti effettuati al di fuori dei locali commerciali, ai pagamenti e alle restituzioni.

### **Garanzia di conformità**

Supponiamo che l'entusiasmo per la nuova esperienza lontano da casa non sia sufficiente a colmare la mancanza del buon caffè a cui tanto eravate affezionati; decidete così di acquistare una macchinetta a cialde per l'espresso che tuttavia, una volta attivata, non ne voglia sapere di funzionare. In casi come questo ci si può avvalere della normativa sulla garanzia di conformità.

La garanzia legale di conformità dei beni è volta ad assicurare che il bene (o servizio) sia idoneo allo scopo cui è destinato almeno per un determinato periodo di tempo. La normativa riconosce al consumatore il diritto a ricevere un bene conforme, ovvero che:

- sia idoneo all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo;
- sia idoneo all'uso voluto dal consumatore e dichiarato al venditore all'atto dell'acquisto e da questi accettato;
- abbia le stesse caratteristiche funzionali e qualitative del bene pubblicizzate dal venditore;
- sia installato in modo corretto, quando l'installazione è stata effettuata dallo stesso venditore o è avvenuta o seguendo le istruzioni dallo stesso fornite.

Nel caso in cui il bene acquistato non presenti i requisiti di conformità stabiliti dalla legge o risulti difettoso, si ha il diritto di ottenere dal venditore la riparazione o la sostituzione gratuita del prodotto o la risoluzione del contratto quando i primi due rimedi sono impossibili o eccessivamente onerosi o non possono essere effettuati in un termine congruo. Per difetti di lieve entità si ha diritto ad una congrua riduzione del prezzo.

**RICORDA:** Responsabile della conformità per 24 mesi dal giorno in cui ha venduto il bene (12 mesi se si tratta di beni usati a patto che la limitazione sia stata specificata nel contratto di vendita) è il venditore e non il produttore; per esercitare i propri diritti sarà, pertanto, necessario rivolgersi direttamente al negoziante esibendo la prova d'acquisto o, in mancanza, qualsiasi altro documento che possa identificare il venditore, il prodotto acquistato e la data d'acquisto.

**ATTENZIONE:** la garanzia c.d. convenzionale può essere offerta dal venditore, dal produttore o da un terzo (una società di assicurazione o una finanziaria) e si aggiunge - ma non sostituisce - quella di conformità prevista per legge a carico del venditore. Per effetto di questo tipo di garanzia possiamo vantare ulteriori vantaggi rispetto a quelli già riconosciuti dalla garanzia legale come, ad esempio, la riparazione gratuita per una durata più ampia e servizi accessori come la consegna di un telefono sostitutivo per il tempo necessario alla riparazione.

## **E-commerce e consigli per acquisti sicuri**

La rete pullula di negozi virtuali, che presentano vantaggi per l'ampiezza dell'offerta, per la convenienza del prezzo e per la comodità di fare shopping con pochi click: non tutti, però, sono venditori seri ed affidabili, come la casistica dei reclami dei consumatori dimostra, verificandosi talvolta vere e proprie truffe, tra cui la spedizione di prodotti contraffatti, la mancata spedizione o la mancata erogazione di servizi, in particolare nel settore degli alloggi (es. arrivare sul posto e non trovare traccia dell'appartamento prenotato e pagato).

Va anche detto che non tutti gli e-shops che hanno un dominio internet europeo sono gestiti da operatori dell'UE e potrebbero - in alcuni casi - non essere soggetti alle regole europee a tutela dei consumatori, oltre al fatto che il prezzo dei beni potrebbe essere maggiorato da elevati dazi doganali. Per maggior sicurezza, quindi, è consigliabile verificare l'identità del venditore e controllare che lo stesso rispetti le regole stabilite dalla normativa europea in materia di acquisti a distanza come, per esempio, fornire informazioni circa la propria identità, l'indirizzo geografico, e i recapiti. La mancanza di tali informazioni, oltre a configurare una violazione della normativa vigente, possono rappresentare un campanello d'allarme circa l'affidabilità del venditore.

**UTILE:** Verifica l'esistenza dell'azienda attraverso la consultazione dei registri delle imprese del paese in cui il venditore è stabilizzato e controlla l'identità dell'intestatario del dominio del sito consultando online database come "registro.it", "who is" o "check domain". La ricerca nella rete di eventuali recensioni dei consumatori che abbiano già acquistato da quel determinato sito può anch'essa orientare la vostra scelta.

## **Chargeback**

I pagamenti effettuati tramite carta di credito, nonché tramite sistemi di pagamento e trasferimento di denaro on line (come PayPal), prevedono la possibilità di stornare la transazione (chargeback) qualora il bene/servizio acquistato non sia stato consegnato/erogato. Per vedersi riaccreditare la somma, ci si deve rivolgere all'istituto emittente la propria carta di credito, entro i termini e con le modalità dallo stesso previsti. Allo stesso modo, per i pagamenti effettuati tramite Paypal, si dovrà fare riferimento alle condizioni e modalità contrattualmente stabilite da quest'ultimo.

**RICORDA:** Non è possibile ottenere lo storno dei pagamenti effettuati tramite le carte prepagate o i bonifici. E' bene diffidare, dunque, dei siti che chiedono i pagamenti solo tramite bonifico o money transfer o di quei siti che pur pubblicando i loghi dei circuiti delle carte di credito e di PayPal chiedono i pagamenti tramite bonifico con la scusa di un temporaneo problema con tali sistemi.

## **Diritto di recesso**

Nel caso di un acquisto a distanza, come per esempio l'iscrizione ad un corso di lingua, è possibile esercitare il diritto di recesso, avere cioè un ripensamento sull'acquisto effettuato ed ottenere il rimborso di quanto già versato, senza dover giustificare la propria scelta né pagare alcuna penale, tranne eventualmente le spese di restituzione del bene.

Per potersi avvalere del diritto di recesso è necessario inviare una comunicazione al venditore entro 14 giorni dalla consegna, se si tratta di prodotti, o dalla conclusione del contratto, se si tratta di servizi utilizzando l'apposito modulo eventualmente messo a disposizione dal venditore stesso o inviando una comunicazione scritta che permetta, in caso di contestazione, di dimostrare

che è stata inviata nei termini previsti. Il prodotto deve essere restituito, integro, entro 14 giorni dalla data in cui è stato comunicato il recesso; qualora sia stato manipolato per verificare le caratteristiche ed il funzionamento, tale attività non deve diminuirne il valore per non incorrere in una riduzione del rimborso. Quando si esercita il diritto di recesso, i contratti accessori al contratto di acquisto eventualmente stipulati come, ad esempio, un finanziamento per il pagamento rateale del bene o del servizio, sono risolti di diritto senza sostenere costi.

**RICORDA:** il diritto di recesso è escluso per determinati beni o al verificarsi di determinate circostanze come, ad esempio, quando si è effettuato il download di un contenuto digitale; il venditore deve, però, aver preventivamente fornito l'informazione a riguardo o, in alcuni casi, aver ottenuto l'espressa rinuncia ad avvalersi del diritto di recesso da parte del consumatore.

## Consegna

Se la specchiera acquistata vi è stata consegnata in mille pezzi neanche fosse un puzzle, avete il diritto a chiederne la sostituzione al venditore senza oneri aggiuntivi ma poiché non sempre è possibile verificare subito le condizioni del bene al momento della consegna, è fondamentale **accettare il pacco con riserva**, apponendo tale dicitura sulla ricevuta del corriere. Ciò vi permetterà di evitare di assumervi la responsabilità dell'eventuale danneggiamento del bene durante il trasporto.

Se il prodotto acquistato online non viene consegnato entro il termine stabilito o, in difetto di tale termine, entro **30 giorni dall'ordine**, è possibile chiedere la risoluzione del contratto ed ottenere la restituzione, senza ritardo, di quanto versato per l'acquisto, oltre all'eventuale risarcimento del danno.

## **TELECOMUNICAZIONI E ROAMING**

---

Le nuove norme sul roaming a tariffa nazionale (“roam like at home”) introdotte dal Regolamento (UE) 2120/2015 consentono di utilizzare il cellulare in qualsiasi altro paese dell’UE, senza dover pagare alcuna tariffa aggiuntiva. In pratica, il vostro operatore addebiterà le chiamate, i messaggi e il consumo di GB di dati secondo il vostro piano tariffario vigente o lo detrarrà dai volumi previsti nel vostro pacchetto nazionale. Tuttavia, per lunghe permanenze all’estero è necessario verificare come il proprio operatore applica la regola del “corretto utilizzo” dei servizi di roaming in quanto le nuove norme si applicano a chi trascorre più tempo o utilizza comunque il telefono cellulare più nel proprio paese che all’estero. L’operatore di telefonia mobile può controllare l’uso del roaming fatto dal consumatore e i consumi effettuati negli ultimi quattro mesi o in un periodo più lungo, per stabilire se sia legittimo applicare un sovrapprezzo, per uso improprio del roaming.

In caso di dubbi sulla corretta applicazione delle norme da parte degli operatori di telefonia, ci si può rivolgere per informazioni e verifica **all’Autorità per le Garanzie nelle Telecomunicazioni (AGCOM)** o ai corrispondenti organismi negli altri paesi (se il contratto di telefonia è stipulato con operatori esteri).

## **ASSISTENZA SANITARIA ALL'ESTERO**

---

Se durante il vostro soggiorno avrete necessità di cure mediche non differibili le potrete ricevere alle stesse condizioni e allo stesso costo degli assistiti del paese in cui ti trovi. La Direttiva 2011/14/UE garantisce, infatti, il diritto a ricevere assistenza sanitaria, scegliere il professionista o la struttura cui rivolgersi, ottenere il riconoscimento delle ricette rilasciate nel proprio paese, ricevere il rimborso delle spese sostenute per prestazioni, farmaci e dispositivi medici, secondo le tariffe applicate nel proprio paese. In Italia il rimborso è erogato entro 60 giorni dalla domanda, corredata dalla relativa documentazione in originale. Nel caso di cure mediche programmate da effettuare in altro stato membro, potrebbe essere necessario richiedere alla ASL di appartenenza l’autorizzazione preventiva; si potrà, così facendo, anche conoscere l’eventuale differenze tra la spesa prevista ed il rimborso ottenibile. Le cure ritenute differibili (dal medico o dalla struttura sanitaria, tenuto conto dello stato di salute e della

durata residua del soggiorno) fino al rientro nel paese di residenza non sono comprese nelle garanzie di assistenza sanitaria transfrontaliera e dovranno essere pagate di tasca propria. Inoltre, non sono compresi l'assistenza sanitaria privata, i costi di soccorso alpino e simili, il rimpatrio.

**RICORDA:** La tessera sanitaria non garantisce servizi gratuiti, in quanto i sistemi sanitari dei vari paesi sono diversi e i servizi che nel proprio paese sono gratuiti potrebbero non esserlo in un altro stato. Per informazioni dettagliate sulle condizioni applicabili alle varie tipologie di assistenza puoi contattare i punti di contatto nazionali per l'assistenza sanitaria transfrontaliera; la lista è consultabile al link:

[http://europa.eu/youreurope/citizens/national-contact-points/index\\_it.htm?topic=health](http://europa.eu/youreurope/citizens/national-contact-points/index_it.htm?topic=health)



---

SETTEMBRE 2017

Questa pubblicazione fa parte dell'azione 670700 del Centro Europeo per i consumatori dell'Italia finanziata dal programma per la tutela dei consumatori (2014 - 2020) nell'ambito dell'azione dei Centri Europei per i Consumatori. Il contenuto di questa pubblicazione rappresenta il punto di vista degli autori che ne sono gli unici responsabili; non può essere in alcun modo considerato come manifestazione del punto di vista della Commissione Europea e/o dell'Agenzia Esecutiva per i Consumatori, la Salute e gli Alimenti o di alcun altro organismo dell'Unione Europea. La Commissione Europea e/o l'Agenzia esecutiva non accettano responsabilità per qualsiasi uso che potrebbe essere fatto delle informazioni ivi contenute. Il contenuto e le informazioni di questa pubblicazione sono intesi come consigli pratici e non si riferiscono a casi individuali. Il Centro Europeo Consumatori Italia non può garantire la completezza, adeguatezza o aggiornamento delle informazioni contenute in questa pubblicazione. Il Centro Europeo Consumatori Italia non accetta, pertanto, responsabilità di alcun tipo, soprattutto per qualsiasi danno risultante dal contenuto di questa pubblicazione. Per ulteriori informazioni, vi preghiamo di contattare il Centro Europeo Consumatori Italia.

## COFINANZIATO DA:



## PROGETTO GESTITO DA:

