

LE TUTELE DEL CONSUMATORE TRANSFRONTALIERO NELL'UNIONE EUROPEA



LE TUTELE DEL CONSUMATORE TRANSFRONTALIERO NELL'UNIONE EUROPEA

a cura di

Erica Cuccu, Letizia D'Aronco e Daniela De Pauli

Coordinamento

Marco Missio

L'immagine in copertina è di Federico Missio

INTRODUZIONE

Nell'auspicata fine completa delle restrizioni alla mobilità dovute ai provvedimenti sanitari di contrasto alla diffusione dei contagi da coronavirus (Covid-19) è prevedibile un incremento della mobilità transfrontaliera nella nostra regione. Il Friuli Venezia Giulia, regione di confine e importante porta d'ingresso e transito europea, è impegnata a garantire e migliorare le tutele dei diritti dei consumatori nell'acquisto di beni e servizi sul proprio territorio.

Questo opuscolo, senza la pretesa di essere esaustivo nel fornire risposte alle molteplici situazioni in cui potrebbe venirsi a trovare un consumatore di altra nazionalità, lavoratore o turista, allorché effettua l'acquisto di un bene o un servizio in un negozio o struttura della regione, fornisce una serie di informazioni utili per la gestione e la rivendicazione, al bisogno, dei propri diritti.

La casistica dove possono manifestarsi problematiche da affrontare può riguardare diversi campi quali: servizi sanitari, servizi alberghieri e turistici, trasporti, ristorazione, manifestazioni culturali e tempo libero, acquisto di beni e merci, etc.

Le sedi di Federconsumatori, associazione senza finalità di lucro, forniscono un valido supporto ai consumatori transfrontalieri e garantiscono l'assistenza necessaria con personale qualificato in materia di regole del consumerismo oltre a professionisti legali.

Passo ulteriore sarà quello di proseguire nell'attività da tempo iniziata e mai interrotta finalizzata alla costruzione di una rete di associazioni di difesa dei diritti dei consumatori in grado di agire, con un sistema di regole standard comuni, efficace nelle tutele ed efficace anche nel richiedere al mondo produttivo di rispettare l'ambiente e la salute del consumatore.

Il sogno di un mondo senza barriere doganali dove è garantita la libera circolazione delle merci e delle persone, nel rispetto dell'ambiente, per una produzione e consumo sostenibili, rimane sullo sfondo e non può e non deve essere mai abbandonato. I consumatori devono assumere una maggiore responsabilità nel rispetto di questi principi.

Angelo D'Adamo
Presidente Federconsumatori FVG APS

INDICE

1. Acquisti transfrontalieri nell'Unione Europea: quali tutele per il consumatore?	9
Che ruolo ha l'Unione europea?	9
Vediamo nello specifico le due direttive...	10
Quali sono i punti principale della direttiva 2011/83/UE?	11
Obblighi di informazione	11
Cosa è necessario sapere prima dell'acquisto anche per tutelarsi al meglio?	12
Diritto di recesso	13
Garanzie	14
Che tutele ha il consumatore sloveno e austriaco che acquista in Italia?	16
E viceversa il consumatore italiano che fa acquisti in Slovenia e in Austria?	18
Conclusioni	20
2. Procedimento europeo per cause di modesta entità	21
Quali sono i requisiti per accedere?	22
Quali sono i costi?	22
Come si attiva la procedura?	22
3. Viaggi e soggiorni	25
Soggiorno	25
Pandemia da Covid-19	26
Voli	27
Negato imbarco	28
Ritardi	29
Cancellazione	29
4. Il consumatore nel fisco comunitario	31
Gli acquisti in Europa	31
Gli acquisti online	32
Cosa controllare a nostra tutela?	33
Come funziona l'Iva quando si compra fisicamente all'estero?	34
I nostri sportelli transfrontalieri in Friuli Venezia Giulia	36
Le sedi Federconsumatori in Friuli Venezia Giulia	37

1. ACQUISTI TRANSFRONTALIERI NELL'UNIONE EUROPEA: QUALI TUTELE PER IL CONSUMATORE?

a cura di Letizia D'Aronco



■ Che ruolo ha l'Unione europea?

L'art. 12 del Trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE) e l'art. 38 della Carta dei diritti fondamentali mettono in risalto l'attenzione dedicata ai consumatori: viene infatti precisato che «nella definizione e nell'attuazione di altre politiche o attività dell'Unione sono prese in considerazione le esigenze inerenti alla protezione dei consumatori» nonché che «nelle politiche dell'Unione è garantito un livello elevato di protezione dei consumatori».

Sulla base di questa importante piattaforma l'Unione europea agisce per tutelare la salute, la sicurezza e gli interessi economici dei consumatori nonché per promuovere il loro diritto all'informazione, all'educazione e all'organizzazione per la salvaguardia dei propri interessi (art. 169 TFUE).

Ma nel concreto l'Unione europea che tipo di attività pone in essere?

Come vedremo, principalmente emana direttive favorendo misure anche di tipo legislativo per affermare **comuni diritti al consumatore europeo**, adottando misure di sostegno e controllo della politica svolta dagli Stati membri.

I diritti dei consumatori sono quindi protetti dalla legislazione unionale e nazionale, sia per acquisti effettuati nei locali commerciali che a distanza o negoziati fuori dai locali commerciali.

La principale normativa comprende:

- la **direttiva 2011/83/UE** del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2011 sui diritti dei consumatori, recante modifica della direttiva 93/13/CEE del Consiglio e della direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 85/577/CEE del Consiglio e la direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio;
- la **direttiva (UE) 2019/771** del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 maggio 2019, relativa a determinati aspetti dei contratti di vendita di beni, che modifica il regolamento (UE) 2017/2394 e la direttiva 2009/22/CE, e che abroga la direttiva 1999/44/CE (Testo rilevante ai fini del SEE).

■ Vediamo nello specifico le due direttive...

La direttiva 2011/83/UE, come modificata dalla direttiva (UE) 2019/2161, copre un'ampia gamma di contratti conclusi tra professionisti e consumatori, in particolare contratti di vendita, contratti di servizio, contratti per contenuti digitali online e contratti per la fornitura di acqua, gas, elettricità e teleriscaldamento.

Si applica ai contratti conclusi nei negozi e ai contratti conclusi fuori dai locali commerciali (ad es. presso l'abitazione del consumatore o in uno stand temporaneo in un centro commerciale) o a distanza (ad es. online o al telefono).

Non si applica invece ad altri contratti, come quelli per i servizi sociali; di assistenza sanitaria; di attività di azzardo come le lotterie, i giochi d'azzardo nei casinò e le scommesse; di servizi finanziari; conclusi tramite distributori automatici; *et cetera*.

■ Quali sono i punti principali della direttiva 2011/83/UE?



■ Obblighi di informazione

Prima di concludere un contratto, i professionisti devono fornire ai consumatori, in un linguaggio semplice e comprensibile, informazioni quali:

- la propria identità e i dettagli del contatto;
- le caratteristiche principali del prodotto;
- le condizioni applicabili, compresi i termini di pagamento, i tempi di consegna, le prestazioni, la durata del contratto e le condizioni di recesso.

Nei negozi invece, occorre fornire solo le informazioni che non sono già evidenti. Per esempio, l'indirizzo geografico e l'identità del professionista potrebbero essere considerati informazioni ovvie o evidenti dal contesto, in quanto i consumatori saranno normalmente a conoscenza dell'indirizzo di un negozio o ristorante in cui si trovano (cfr. art. 3.1.3. della Comunicazione della Commissione — Orientamenti sull'interpretazione e sull'applicazione della direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio sui diritti dei consumatori (GU L 525 del 29.12.2011, pag. 1) così come le caratteristiche di un prodotto esposto in negozio.

Gli obblighi di informazione, in particolare sul diritto di recesso, sono necessariamente invece più stringenti e specifici per contratti conclusi a distanza (ovvero online, per telefono o corrispondenza) e per i contratti conclusi fuori dai locali commerciali (ad es. a casa del consumatore).

■ Cosa è necessario sapere prima dell'acquisto anche per tutelarsi al meglio?

Ovunque il consumatore decida di comprare un prodotto o un servizio – ovviamente in uno Stato membro dell'Unione europea –, il venditore è tenuto a fornire le informazioni di base chiare, corrette e comprensibili prima dell'acquisto.

Le informazioni contrattuali devono comprendere in generale:

- le principali caratteristiche del prodotto;
- il prezzo totale, comprese le tasse e tutti gli altri costi;
- le spese di consegna (se del caso) ed eventuali altre spese aggiuntive;
- gli accordi in materia di pagamento, consegna o prestazioni;
- l'identità del venditore, il suo indirizzo e numero di telefono;
- eventualmente la durata del contratto.

Se acquisti online, per telefono, per corrispondenza o da un venditore porta a porta, devi ricevere queste informazioni dettagliate prima dell'acquisto:

- indirizzo di posta elettronica del commerciante;
- eventuali restrizioni alla consegna in determinati paesi;
- diritto di annullare l'ordine entro 14 giorni;
- servizi postvendita disponibili;
- meccanismi di risoluzione delle controversie;
- numero del registro delle imprese dell'operatore.

■ Diritto di recesso

Come si legge nel 37° *considerando* della direttiva **2011/83/UE** l'esigenza di riconoscere il diritto di recesso, uno dei più importanti per il consumatore, nasce da due considerazioni: per quanto concerne le vendite a distanza il consumatore non è grado di vedere i beni prima di concludere il contratto quindi gli deve essere consentito di testare e ispezionare i beni che ha acquistato nella misura necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento dei beni. Per quanto riguarda invece i contratti negoziati fuori dei locali commerciali, il consumatore dovrebbe disporre del diritto di recesso in virtù del potenziale elemento di sorpresa e/o di pressione psicologica.



Ciò non vale nel caso di contratti conclusi nei normali negozi fisici; la possibilità di cambiare o restituire i beni acquistati – in assenza di vizi di conformità ovviamente – è soggetta alla discrezionalità di ciascun venditore che può scegliere se prevedere o meno la stessa, anche con la restituzione degli importi o consegna di un buono di pari valore.

Quindi, al momento dell'acquisto è bene ricordarsi di chiedere la politica praticata nel punto vendita in merito alla restituzione/sostituzione della merce e di conservare la ricevuta.

Il consumatore può invece recedere da contratti a distanza e fuori dal locale commerciale entro 14 giorni **senza alcuna spiegazione e nessun costo**:

- nel caso di contratti di servizi, dal momento della conclusione del contratto (per esempio nel caso di fornitura di energia elettrica dalla telefonata);
- nel caso di contratti di vendita, dalla consegna dei beni, o, verosimilmente, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore per ricevere il bene, acquisisce il possesso fisico dei beni.

Se il consumatore non è stato informato sull'esistenza del diritto di recesso il termine per il suo esercizio è esteso a dodici mesi.

È sempre possibile esercitare il diritto di recesso?

No, vi sono alcune eccezioni; per esempio, nel caso di beni deperibili, beni sigillati aperti dal consumatore che non possono essere resi per ragioni sanitarie o igieniche e prenotazioni alberghiere o noleggi di autovetture vincolati a date fisse.

■ Garanzie

Le previsioni riguardanti la garanzia sui beni sono presenti all'art. 5, paragrafo 1 della direttiva (UE) 2019/771.

Queste previsioni valgono per tutti i contratti di vendita tra un consumatore e un venditore quindi sia per i contratti negoziati nei locali commerciali sia per quelli negoziati fuori dei locali commerciali o a distanza.



In particolare, la normativa dell'UE prevede che il venditore deve riconoscere al consumatore una garanzia minima di 2 anni (garanzia legale) come tutela contro beni difettosi o non corrispondenti a quanto pubblicizzato.

In quali casi quindi il consumatore può chiedere un risarcimento sulla base della "garanzia legale" prevista dalla normativa dell'UE?

Se il prodotto:

- non corrisponde alla descrizione
- ha qualità diverse dal modello pubblicizzato o mostrato al cliente
- non è idoneo all'uso al quale servono abitualmente prodotti dello stesso tipo o all'uso specifico - accettato dal venditore - per il quale il cliente lo ha ordinato
- non presenta la qualità e le prestazioni abituali di prodotti dello stesso tipo
- non è stato installato correttamente (dal venditore o dal cliente) a causa di inadeguate istruzioni di installazione.

Se il venditore informa il cliente che il prodotto in vendita presenta dei difetti, il cliente non può reclamare un risarcimento per quei determinati difetti (per esempio graffi su uno smartwatch).

Che tipo di risarcimento può essere richiesto dal consumatore?

- la riparazione del prodotto
- la sostituzione del prodotto
- una riduzione del prezzo
- la risoluzione del contratto e il rimborso integrale

Ovviamente vi è una gerarchia in questi rimedi a disposizione del cliente; deve essere privilegiata ove possibile la riparazione del prodotto piuttosto che la sostituzione. Altresì, la riduzione del prezzo o un rimborso integrale, sono presi in considerazione ma soltanto se i primi due rimedi, la riparazione o la sostituzione, non sono possibili perché troppo costose o complesse.

La logica di dare priorità al rimedio della riparazione è anche collegata alla finalità di promuovere modelli di consumo più sostenibili e un'economia circolare. Assicurare una maggiore durabilità dei beni è fondamentale, così come la promozione di una cultura della riparazione. Difatti, l'attuale sistema, fondato sull'obsolescenza programmata, la mancanza dei pezzi di ricambio e di informazioni sulla garanzia, oltre che sulla scarsa consapevolezza dei propri diritti in caso di prodotti difettosi, spinge le persone ad

acquistare nuovi prodotti piuttosto che ripararli. Teniamo infatti presente che il 59% dei consumatori non è a conoscenza del fatto che il periodo di garanzia legale nell'UE è di almeno 2 anni (indagine svolta nel dicembre 2015 per conto della Commissione dal titolo "Consumer market study on the functioning of legal and commercial guarantees for consumers in the EU" (Studio del mercato al consumo per quanto riguarda il funzionamento delle garanzie legali e commerciali per i consumatori dell'UE).

■ Che tutele ha il consumatore sloveno e austriaco che acquista in Italia?

In Italia la normativa principale consiste nel **Codice del Consumo**, emanato con il Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206; lo stesso recepisce le previsioni emanate dall'Unione europea che abbiamo già visionato.



Facciamo qualche esempio pratico:

Un cittadino austriaco ha acquistato alcuni capi di abbigliamento in un centro commerciale di Tarvisio come regalo per un familiare. Ha sbagliato però la taglia e vorrebbe cambiarli. È possibile?

Quando si compra un prodotto in un negozio, non si ha il diritto di restituirlo (per chiederne la sostituzione o il rimborso), a meno che non sia difettoso. È necessario quindi verificare prima dell'acquisto che politica attua il punto vendita perché, a prescindere dalla previsione normativa, può essere che preveda la possibilità di cambiare la merce a determinate condizioni.

Il PC comprato da un cittadino sloveno in un negozio di informatica a Trieste dopo 5 mesi di utilizzo non funziona più. Ha diritto alla garanzia legale di due anni?

Sì, il venditore è tenuto a riparare o sostituire gratuitamente il pc oppure, se ciò non fosse possibile, a offrire un altro rimedio (rimborso).



Un cittadino austriaco ha ordinato sul sito online di un'azienda friulana due materassi con misure personalizzate. Dopo averli ricevuti e aver pagato l'importo vorrebbe restituirli. È possibile?

No, il diritto di recesso entro 14 giorni ha alcune eccezioni. Tra queste, il Codice del Consumo prevede all'art. 59 prevede che sia escluso nel caso di fornitura di beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati.



Un cittadino austriaco ha comprato online dei biglietti per assistere a una partita dell'Udinese allo Stadio Friuli – Dacia ma non potrà partecipare. Può esercitare il diritto di recesso?



No; il Codice del Consumo indica, tra i casi in cui non si può esercitare il diritto di recesso, all'art. 59 gli acquisti «di servizi riguardanti le attività del tempo libero, qualora il contratto preveda una data o un periodo di esecuzione specifici».

■ E viceversa il consumatore italiano che fa acquisti in Slovenia e in Austria?

Valgono sempre le previsioni dell'UE, recepite in Slovenia dal ZAKON o varstvu potrošnikov (ZVPot) e dal Bundesrecht konsolidiert Gesamte Rechtsvorschrift für Konsumentenschutzgesetz, Fassung vom 22.06.2022 in Austria.

ESEMPI:

Un italiano ha acquistato un biglietto online per un concerto in Austria ma a causa di un impegno non può andarci e vorrebbe annullare il biglietto. È un suo diritto?



No, il periodo di riflessione di 14 giorni non si applica all'acquisto di biglietti per concerti.

Una consumatrice italiana ha acquistato un paio di scarpe su un sito di shopping online sloveno ma si è resa conto che il numero non è giusto; può riavere l'importo versato?

Sì, come previsto dal b43.d člen del ZVPot inviando una comunicazione al venditore (usando un modulo anche predisposto dalla società oppure presentando comunque una dichiarazione inequivocabile) entro 14 giorni da quando ha ricevuto le scarpe e provvedendo alla restituzione.

Una consumatrice italiana ha acquistato un abito tipico in un negozio di souvenir in Austria ma non è più convinta del colore, può chiedere di cambiarla?

Se si acquista un prodotto in un negozio, non si ha il diritto di restituirlo (per chiederne la sostituzione o il rimborso), a meno che non sia difettoso. Meglio però chiedere al negozio che politica attua perché può essere che preveda la possibilità di cambiare la merce.



Un anno fa un consumatore italiano ha acquistato una macchina fotografica in un negozio di un centro commerciale in Austria che adesso non funziona. A chi deve rivolgersi, al venditore o al produttore?

Per attivare i rimedi della garanzia legale è necessario rivolgersi al commerciante.

Pochi mesi dopo l'acquisto di un divano in un negozio in Austria, la parte centrale ha iniziato a presentare avvallamenti e ad affossarsi. Il venditore sostiene che il problema è dovuto all'usura, ma il consumatore sostiene che non è così. Cosa è possibile fare?

La normativa europea prevede una garanzia di due anni per tutti i nuovi prodotti acquistati da un commerciante con sede nell'UE. Durante questo periodo, il commerciante è responsabile per qualsiasi difetto del prodotto.

■ Conclusioni

Grazie all'armonizzazione del quadro normativo a tutela dei consumatori europei si è eliminata la frammentazione delle norme ed è stato approntato un elevato livello di tutela di cui beneficiano i consumatori in tutta l'Unione.

Per qualsiasi ulteriore dubbio, al link https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/shopping/shopping-consumer-rights/index_it.htm# si trova uno strumento estremamente semplice per conoscere a fondo i propri diritti in qualità di consumatore europeo.

2. PROCEDIMENTO EUROPEO PER CAUSE DI MODESTA ENTITÀ

a cura di Erica Cuccu

In un periodo storico come l'attuale, ove la maggior parte delle aziende operano su mercati internazionali, un esempio tra tanti è quello delle compagnie aeree, può succedere al consumatore di imbattersi in un contenzioso con una società che si trova in uno stato europeo diverso dal proprio. Tuttavia i percorsi giudiziari sono sempre ostici oltre che molto dispendiosi invitando il consumatore a rinunciare alle sue legittime pretese. Viene pertanto in soccorso l'UE che con il Regolamento (CE) n. 861/2007 (modificato dal Regolamento (UE) n. 2015/2421) istituisce il **Procedimento per Cause di Modesta Entità**



Si tratta di una procedura giudiziale, alternativa a quelle ordinarie operanti in ciascun Stato Membro, che è stata istituita nel 2009 dall'UE per agevolare l'accesso dei cittadini europei alla giustizia e per aiutarli a districarsi nelle controversie transfrontaliere.

■ Quali sono i requisiti per accedere?

1. Che i soggetti appartengano entrambi a due nazioni dell'unione europea;
2. Che il valore della controversia non superi i 5000 Euro;
3. Che il contenzioso riguardi acquisti, prodotti, oppure servizi

■ Quali sono i costi?

È richiesto il pagamento del contributo unificato di **43,00 Euro** per le cause di valore fino a 1.100 Euro e di **98,00 Euro** per le cause di valore superiore a 1.100 e fino a 5.000 Euro. Tale contributo può essere pagato presso gli uffici postali, le banche con il modello F23 o i rivenditori di valori bollati.

Per le cause che eccedono il valore di 1.033 Euro, in aggiunta al contributo unificato, è dovuto anche il pagamento di **27,00 Euro** a titolo di anticipazione forfettaria delle spese di giudizio (rimborso anticipato dei diritti, delle indennità di trasferta e delle spese di spedizione per la notifica).

■ Come si attiva la procedura?

Si tratta di una procedura molto semplice e decisamente poco onerosa anche perché non necessita dell'assistenza di un legale. In particolare le fasi del procedimento sono le seguenti:

1. **Raccogliere tutti gli elementi probatori** come contratti, biglietti, reclami o fatture che possano giustificare la pretesa vantata e mettere il giudice nelle condizioni di valutare la fondatezza delle proprie ragioni.



2. **Compilare il modulo di domanda** presente sul sito dedicato della Corte di Giustizia Europea ed in particolare il **Modulo A**, rappresentando i fatti accaduti e le pretese vantate.

PROCEDIMENTO EUROPEO PER LE CONTROVERSIE DI MODESTA ENTITÀ
MODULO A
MODULO DI DOMANDA

[articolo 4, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 861/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio che istituisce un procedimento europeo d'ingiunzione di pagamento]

Numero della causa (*):

Ricevuto dall'organo giurisdizionale in data __/__/__ (*)
(*) Da compilarsi a cura dell'organo giurisdizionale.

INFORMAZIONE IMPORTANTE

AI FINI DELLA CORRETTA COMPILAZIONE DEL MODULO SI RACCOMANDA LA LETTURA DELLE ISTRUZIONI CHE FIGURANO ALL'INIZIO DI OGNI SEZIONE

Assistenza nella compilazione del modulo

È possibile ricevere assistenza per la compilazione del presente modulo. A tal fine, si prega di consultare le informazioni fornite dagli Stati membri e pubblicate sul sito web dell'atlante giudiziario europeo in materia civile e commerciale, disponibile sul portale europeo della giustizia elettronica all'indirizzo: https://e-justice.europa.eu/content_small_claims-354-it.do?init=true. Si prega di notare che l'assistenza non comprende né il patrocinio gratuito, per il quale è opportuno presentare una domanda specifica a norma del diritto nazionale, né una valutazione giuridica del caso.

Lingua

Compilare il presente modulo nella lingua dell'organo giurisdizionale cui si invia la domanda. Si rammenta che, al fine di agevolare la compilazione nella lingua richiesta, esso è disponibile in tutte le lingue ufficiali delle istituzioni dell'Unione europea sul portale europeo della giustizia elettronica all'indirizzo: https://e-justice.europa.eu/dynform_intro_form_action.do?idTaxonomy=177&plang=it&init=true&refresh=1. Potrà essere utile nel compilare il modulo nella lingua richiesta.

Documenti giustificativi

Si noti che il modulo di domanda dovrebbe essere corredato, se del caso, dei relativi documenti giustificativi. Tuttavia ciò non impedisce di presentare, se del caso, ulteriori prove nel corso del procedimento.

Una copia del modulo di domanda ed eventualmente dei documenti giustificativi sarà notificata al convenuto. Il convenuto avrà la possibilità di rispondere.

1. Organo giurisdizionale

Sezione in cui occorre fornire informazioni sull'organo giurisdizionale cui si inoltra la domanda. Nella scelta dell'organo giurisdizionale occorre tener conto dei motivi della competenza giurisdizionale. Nella sezione 4 è riportato un elenco non esaustivo dei possibili motivi della competenza giurisdizionale. È possibile utilizzare l'apposita funzione di ricerca, disponibile sul portale europeo della giustizia elettronica, per trovare le informazioni dettagliate (indirizzo, numero di telefono ecc.) sull'organo competente:
https://e-justice.europa.eu/content_small_claims-354-it.do?init=true

1. Dinanzi a quale organo giurisdizionale inoltra la domanda?

1.1. Denominazione:

1.2. Via e numero civico/casella postale:

1.3. Città e codice postale:

1.4. Paese:

2. Attore

3. Depositare il modulo unitamente agli allegati alla Cancelleria Civile del Giudice Di Pace che provvederà alle notifiche alla controparte e all'assegnazione del giudice competente.

4. A seguito della notifica la controparte provvederà o meno a depositare **memoria difensiva entro 30 giorni** dalla stessa.

5. A seguito di tale **il giudice deciderà di fissare un'udienza oppure di procedere direttamente a sentenza** a cui successivamente verrà data esecuzione nei termini e nei modi previsti dallo stato di appartenenza.

Le informazioni relative alle lingue e ai mezzi di comunicazione accettati dall'organo giurisdizionale competente sono disponibili sul portale europeo della giustizia elettronica (www.e-justice.europa.eu) nella sezione "Agire in giudizio".

3. VIAGGI E SOGGIORNI

a cura di Erica Cuccu

I principali contenziosi che coinvolgono i consumatori in ambito transfrontaliero riguardano i viaggi e in particolare sorgono con i vettori che essi siano aerei, marittimi o ferroviari. Non mancano tuttavia problemi connessi ai soggiorni sia relativi alle prenotazioni annullate a eventuali recessi o addirittura per vere e proprie truffe a danno di ignari utenti che all'arrivo presso la località scoprono l'inesistenza della struttura o dell'alloggio.



È necessario fare una premessa:

Verificare sempre l'attendibilità dei siti web o delle agenzie di Viaggio presso le quali vogliamo effettuare una prenotazione prediligendo anche per vacanze che si terranno all'estero tour operator e aziende turistiche con sede nel proprio stato, aiutandosi eventualmente anche con le recensioni ed i feedback di altri utenti. Diffidare inoltre di chi richiede pagamenti mediante vaglia postali, su carte ricaricabili o in ogni caso difficilmente tracciabili.

■ Soggiorno

La prenotazione di un soggiorno può avvenire in diversi modi: telefonicamente, via fax, con una lettera o una e-mail poiché il legislatore non ha prescritto una particolare forma del contratto.

La prenotazione della stanza da parte del cliente **coincide** con il momento della **conclusione del contratto** e nonostante la stessa possa coincidere con un contratto, così detto, a distanza per lo stesso non viene contemplato il recesso.

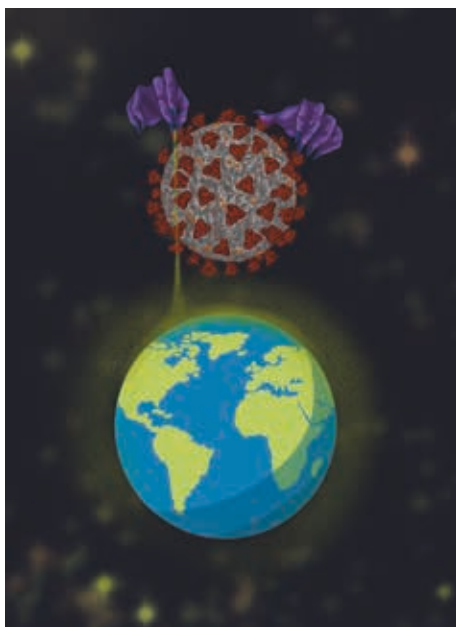
In Italia come nel resto del mondo il contratto può contemplare il recesso ma lo stesso è determinato dalle condizioni poste dalle parti (a titolo esemplificativo una data limite per la disdetta gratuita, o percentuali applicate a titolo di penale). Da ciò deriva la circostanza che la **disdetta** del consumatore determina **l'obbligo** del consumatore di **tenere indenne l'albergatore della perdita subita**, nella misura da valutarsi caso per caso.

Pertanto è sempre meglio valutare l'opportunità di sottoscrivere un'assicurazione che consente **di coprire** le spese di annullamento nel caso di morte, infortunio o malattia dell'assicurato, di un suo familiare o di altra persona indicata nella polizza. Altri motivi possono essere motivi di lavoro (ad esempio in caso di licenziamento o di spostamento delle ferie voluti dal datore di lavoro), oppure nel caso di danni materiali all'immobile dell'assicurato.

■ **Pandemia da Covid-19**

Un capitolo a parte lo merita tutta la questione relativa alla Pandemia da Covid-19 e le normative che vari paesi sono stati costretti ad emettere per la gestione relativa alla libera circolazione di cittadini impostando strategie di contenimento e restrizioni di viaggio, quali chiusure delle frontiere, sospensioni dei voli e controlli sanitari.

Di conseguenza, a milioni di consumatori è attualmente vietato viaggiare verso le destinazioni in cui hanno prenotato un alloggio. Molti devono annullare o modificare il viaggio per motivi di tutela della salute pubblica e sicurezza personale. Inoltre, a causa della pandemia di coronavirus, anche molti eventi culturali e sportivi pub-



blici vengono cancellati o rinviati a una data successiva.

In particolare la normativa dell'UE in materia di protezione dei consumatori non disciplina le condizioni e le conseguenze della cancellazione di singoli servizi, come le prenotazioni di alloggio. Pertanto, i tuoi diritti in quanto consumatore dipendono dal diritto contrattuale nazionale, comprese le norme relative alle circostanze straordinarie, e dal tipo e dalle condizioni previste dal tuo contratto, compresa la politica di cancellazione del prestatore di servizi.

Tuttavia i legislatori dei vari paesi si sono abbastanza conformati ad un modello che pare condiviso ovvero quello che prevede

- che, in caso di cancellazione o limitazione delle prestazioni dovute a cause di forza maggiore come la pandemia di COVID-19, i consumatori non siano tenuti a pagare il servizio;
- che tuttavia gli stessi non abbiano il diritto di chiedere un risarcimento per i costi aggiuntivi o i danni che possono derivare dalla situazione;
- che ai consumatori possa essere offerto, e anche che essi debbano accettarlo, un buono per una successiva prestazione del servizio da essi pagato anticipatamente
- che sia esclusa qualsiasi clausola contrattuale che imponga ai consumatori che non possono viaggiare né usufruire dell'alloggio prenotato a causa della pandemia di COVID-19, di pagare ciononostante il prezzo pieno al fornitore dell'alloggio.

Ribadiamo tuttavia come sia opportuno, proprio in questo momento, sottoscrivere una polizza annullamento che contempli anche questo tipo di sinistro al fine di evitare ogni possibile contenzioso.

■ **Voli**

Tutta la normativa che disciplina la gestione delle controversie relative ai vettori aerei è contemplata dal **Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio**, dell'11 febbraio 2004, che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato:

Quali sono i criteri di applicazione del regolamento?

- Se il tuo volo avviene **all'interno dell'UE** ed è gestito da una **compagnia aerea dell'UE o extra UE**

- Se il tuo volo **arriva nell'UE** con provenienza da un paese extra UE ed è gestito da una **compagnia aerea dell'UE**
- Se il tuo volo **parte dall'UE** con destinazione in un paese extra UE ed è gestito **da una compagnia aerea dell'UE o extra UE**

Menzione particolare e necessaria per i voli da o per il **Regno Unito** che dal 01/01/2021 non vedono più l'applicazione delle norme del regolamento a meno che il vettore non abbia sede in uno stato membro dell'Unione Europea.

■ Negato imbarco

Qualora possa ragionevolmente prevedere di dover negare l'imbarco su un volo, il vettore aereo operativo fa in primo luogo appello ai volontari disposti a rinunciare alla prenotazione in cambio di determinati benefici. Qualora il numero dei volontari non sia sufficiente per consentire l'imbarco, il vettore aereo può negare l'imbarco a passeggeri non consenzienti versando una compensazione.



I vettori aerei danno la precedenza alle persone a mobilità ridotta e ai loro accompagnatori.

In caso di cancellazione del volo o di rifiuto d'imbarco, i passeggeri coinvolti hanno diritto:

- al rimborso del biglietto entro sette giorni o a un volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale o a un volo alternativo verso la destinazione finale;
- ad assistenza (pasti e bevande, sistemazione in albergo, trasporto tra l'aeroporto e il luogo di sistemazione, possibilità di effettuare a titolo gratuito due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o posta elettronica);
- a un risarcimento fissato a:
 - **250 EUR** per tutte le tratte aeree inferiori o pari a 1 500 km
 - **400 EUR** per tutte le tratte aeree intracomunitarie di oltre 1 500 km e per tutte le altre tratte aeree tra 1 500 e 3 500 km,
 - **600 EUR** per tutte le tratte aeree che non rientrano nei due punti precedenti.

■ Ritardi

Il regolamento introduce un regime che prevede tre categorie di penalizzazione:

- in caso di ritardi prolungati (due ore o più, a seconda della distanza della tratta aerea), i passeggeri ricevono gratuitamente in tutti i casi pasti e bevande nonché la possibilità di effettuare due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o posta elettronica;
- se l'orario di partenza è previsto per il giorno successivo, i passeggeri hanno diritto a ricevere gratuitamente una sistemazione in albergo e il trasporto fino al luogo della sistemazione e da quest'ultimo fino all'aeroporto;
- in caso di ritardo di almeno cinque ore, i passeggeri possono scegliere il rimborso del prezzo integrale del biglietto con, se necessario, un volo di ritorno al punto di partenza iniziale.

■ Cancellazione

In caso di cancellazione del volo, i passeggeri interessati devono ricevere:

- assistenza (pasti e bevande, sistemazione in albergo, trasporto tra l'aeroporto e il luogo di sistemazione, possibilità di effettuare a titolo gratuito due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o posta elettronica);
- il rimborso del biglietto entro sette giorni o a un volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale o a un volo alternativo verso la destinazione finale;
- un risarcimento fissato a:
 - 250 EUR per tutte le tratte aeree inferiori o pari a 1 500 km,
 - 400 EUR per tutte le tratte aeree intracomunitarie di oltre 1 500 km e per tutte le altre tratte aeree tra 1 500 e 3 500 km,
 - 600 EUR per tutte le tratte aeree che non rientrano nei due punti precedenti.

4. IL CONSUMATORE NEL FISCO COMUNITARIO

a cura di Daniela De Pauli

Fin dall'entrata in vigore degli accordi costitutivi tutti i residenti nei paesi dell'Unione Europea posseggono la **cittadinanza europea** che garantisce l'uguaglianza dei diritti e dei doveri all'interno della comunità. La pietra miliare della cittadinanza **dell'UE**, introdotta dal trattato di Maastricht nel 1992 è la libertà di **circolazione e soggiorno** delle persone **all'interno dell'Unione Europea**.

Viaggiare all'interno dell'Europa costituisce un'occasione per confrontarsi con gli altri paesi e conoscere nuovi interessanti luoghi permettendo di comprendere il significato di essere cittadini comunitari. In quest'ottica è diventato ad esempio possibile alle persone attraversare i confini senza subire controlli.



■ Gli acquisti in Europa

Lo stesso principio di **libera circolazione** è applicato anche ai **beni** e quindi alle **merci** che viaggiano da un paese all'altro rendendo più semplice fare acquisti fuori dalla propria Nazione.

La libera circolazione delle merci è garantita attraverso **l'eliminazione dei dazi doganali e delle restrizioni** quantitative e dal divieto di adottare misure di effetto equivalente. I principi del riconoscimento reciproco, l'eliminazione delle barriere fisiche e tecniche e la promozione della standardizzazione sono ulteriori elementi introdotti per una gestione ottimale del mercato interno europeo.

Attraverso un procedimento di **armonizzazione a livello fiscale** è stato effettuato un complesso lavoro di **eliminazione** delle maggiori **disparità esistenti** tra i sistemi fiscali degli Stati membri.

In generale tutti i nostri acquisti sono assoggettati all'Iva, l'imposta sul valore aggiunto che le imprese sono tenute ad addebitare al **"consumatore finale"** cioè il soggetto che si trova alla fine del ciclo del bene o servizio.

Ad esempio chi acquista un abito di fatto lo **"consuma"** esattamente come una bibita, pertanto sarà a suo carico l'Iva che è comunque compresa nel prezzo di acquisto.

Esempio:

Un consumatore vuole comprare un mobile del prezzo di 122 euro: di questi 100 euro rappresentano il valore del prodotto, e 22 rappresentano invece l'IVA. In questo caso viene applicata un'aliquota IVA al 22%:

Il prezzo del mobile è di 100 euro a cui il venditore ha sommato un'IVA del 22% e 122 euro è il prezzo di vendita al pubblico, comprensivo di IVA. Per colui che consuma il bene l'IVA diventa un costo a tutti gli effetti.

L'IVA viene **addebitata** quindi al consumatore finale ed è **dovuta** nel Paese dell'UE in cui i beni sono consumati dal consumatore finale.

Analogamente, l'IVA è addebitata sui servizi quando essi vengono erogati in ciascun paese membro dell'UE.

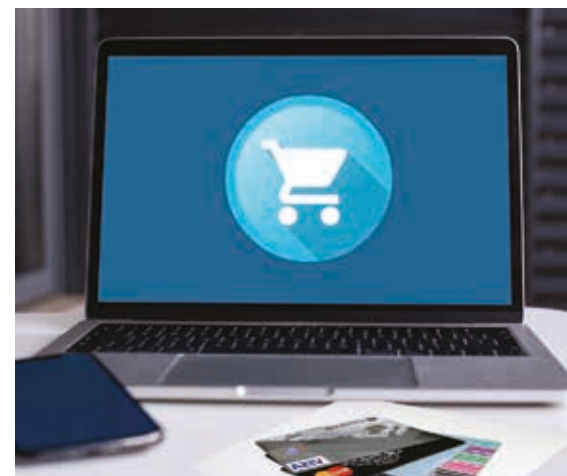
Se ci rechiamo in un Paese UE per soggiornarvi siamo tenuti a versare all'albergo il prezzo comprensivo dell'Iva vigente sul territorio.

■ Gli acquisti online

Il commercio su **piattaforme digitali** ha consentito di beneficiare pienamente del Mercato Unico Europeo in quanto i cittadini possono accedere ad una **vasta offerta di prodotti e servizi** per i quali è possibile confrontare il rapporto qualità prezzo scegliendo quanto di migliore soddisfa i propri bisogni.

La normativa fiscale è simile a quella relativa agli acquisti in luoghi fisici.

Non di rado, però, gli acquisti possono presentare spiacevoli sorprese in quanto su alcuni siti online non viene indicata chiaramente l'origine territoriale degli acquisti.



■ Cosa controllare a nostra tutela?

Per evitare di pagare un prezzo maggiorato è necessario fare attenzione alle **voci IVA e diritti postali** per accertarsi se siano inclusi nel prezzo. Va inoltre tenuto presente che alcuni prezzi online sono esposti in valute diverse dall'Euro.

Riprendendo l'esempio dell'acquisto del mobile con prezzo di € 100 più IVA: se l'acquisto avvenisse da azienda tedesca che applica l'aliquota del 19% il prezzo finale sarebbe di € 119 mentre se l'acquisto avvenisse da azienda bulgara che applica l'aliquota del 27% il prezzo finale sarebbe di € 127.

Le norme europee sono presenti al seguente link:

https://europa.eu/youreurope/business/taxation/vat/vat-rules-rates/index_it.htm#shortcut-5

■ Come funziona l'Iva quando si compra fisicamente all'estero?

Il cittadino europeo che fa acquisti nell'UE, sia in luoghi fisici che online, paga l'**IVA** soltanto una volta nel paese in cui viene effettuato l'acquisto. In definitiva può portare a casa qualunque prodotto acquistato in un altro paese dell'UE, senza fermarsi alla frontiera o dover rilasciare una dichiarazione alla dogana.

Esempio:

Un personal computer del valore di € 1.000 più IVA per il consumatore finale avrà un costo di € 1.220 in Italia, cioè € 1.000 a cui si somma l'IVA con l'aliquota del 22%. Se lo stesso consumatore si recasse in Lussemburgo per acquistare un computer del valore di € 1.000 più IVA lo pagherebbe € 1.170, cioè € 1.000 più l'IVA lussemburghese del 17%, ottenendo un risparmio teorico pari alla differenza di € 50.

I NOSTRI SPORTELLI TRANSFRONTALIERI IN FRIULI VENEZIA GIULIA

TARVISIO

Venerdì 10.00 - 12.00

Via Giovanni Paolo II, 1

1° piano Centro socioculturale Julius Kugy
tel. 351.7726674 (solo in orario di apertura)

tarvisio@federconsumatori-fvg.it

TRIESTE

Sabato 10.00 – 12.00

Via Matteotti, 3

tel. 040.773190

trieste@federconsumatori-fvg.it

www.federconsumatori-fvg.it

www.cittadinoconsumatore.it



SEDE LEGALE REGIONALE

Borgo Aquileia 3/B
33057 PALMANOVA (UD)
tel. 0432 935548
admin@federconsumatori-fvg.it

SEDE OPERATIVA REGIONALE

Via Torino, 64
33100 UDINE
tel. 0432 935548
admin@federconsumatori-fvg.it

SEDI DELLE STRUTTURE PROVINCIALI

TRIESTE

Via Matteotti, 3 (angolo via Manzoni)
34138 TRIESTE
tel. 040 773190
trieste@federconsumatori-fvg.it

UDINE

Via Mantova, 108/B
33100 UDINE
tel. 0432 45673
udine@federconsumatori-fvg.it

GORIZIA

Via XXV Aprile, 48
34074 MONFALCONE (GO)
tel. 0481 790434
monfalcone@federconsumatori-fvg.it

PORDENONE

Via San Valentino, 20/A
33170 PORDENONE
tel. 0434 247175
pordenone@federconsumatori-fvg.it

*2022 © Federconsumatori Friuli Venezia Giulia
Riproduzione vietata a fini commerciali
Realizzazione grafica e stampa a cura di: Cronaca Fvg s.a.s*



Progetto realizzato grazie ai fondi della L.R. 16/2004