

Ogni volta che ci si trova a dover affrontare un problema per un contratto non richiesto o un pagamento non dovuto rivolgersi agli sportelli dell'Associazione e comunque inoltrare un reclamo scritto alla/e controparte/i con raccomandata con ricevuta di ritorno intestandolo anche per conoscenza all'Associazione Consumatori.

Sportello specializzato per consumatori migranti

Via Bolzano, 18
20127 Milano
Tel. 02/36592781 cell.389/9816231
Fax 02/36592781
Mail bayediouf@gmail.com;
centroservizimigranti@gmail.com
Orario di apertura lunedì-venerdì ore 14.00 - 18.00

Sportello regionale per migranti



Via Padre Luigi Monti, 20/c 20162 Milano Tel.02/6615412 e numero verde gratuito 800 00 99 55 Fax 02/6425293

Orario di apertura lunedì - venerdì 9.00-13.00 14.00.18.00 mail: aculombardia@sedi.associazioneacu.org

sito web: www.associazioneacu.org







COMMERCIO ELETTRONICO E DIRITTO DI RECESSO

A questo progetto partecipano le Associazioni dei Consumatori:

Casa del Consumatore (capofila), Altroconsumo, Codici, ACU-Associazione Consumatori Utenti A tutela dei diritti dei consumatori, nel nostro Paese si applicano innanzitutto le norme del Codice del Consumo che interessano molti aspetti della vita quotidiana come gli acquisti a distanza, il commercio elettronico, i viaggi, i trasferimenti di denaro nel Paese di origine.

Il Codice del Consumo afferma che

i siti web dedicati al commercio elettronico devono indicare in modo chiaro e leggibile, al più tardi all'inizio del processo di ordinazione, se si applicano restrizioni relative alla consegna e quali mezzi di pagamento sono accettati.

Quando il contratto è concluso via internet, il venditore/professionista deve fornire in particolare e prima della conclusione del contratto, le informazioni precontrattuali riguardanti le caratteristiche principali del bene/servizio, l'identità dello stesso venditore professionista, il prezzo totale, il diritto di recesso, la durata del contratto.

Spesso capita di incappare in siti "civetta" che invogliano a "navigare" in internet fino a compiere operazioni non consapevoli e meditate. Successivamente può capitare di dover pagare prodotti mai ricevuti o subire il fenomeno di phishing e furti d'identità.

In queste circostanze si deve procedere rapidamente ad una denuncia rivolgendosi alla Polizia Postale che fa capo alla Polizia di Stato.

Il Codice del Consumo prevede che il diritto di recesso si possa esercitare fino al quattordicesimo giorno dalla firma del contratto effettuata fuori dai canali commerciali (come ad esempio per strada, a casa propria, per corrispondenza, televendite, ecc.).

E' importate conoscere molto bene questo diritto di recesso che consente di non acquistare e pagare il prodotto/servizio, ma attenzione ai termini della restituzione. Si consiglia sempre di leggere con molta attenzione tutte le clausole del contratto firmato.

Di norma le modalità di restituzione sono quelle previste dal venditore/professionista che prevedono che i costi siano a carico del consumatore, tuttavia se il venditore/professionista non ha informato il consumatore che tale onere è ha carico del consumatore stesso, sarà lo stesso venditore a dover sostenere le spese di restituzione.

Le transazioni di denaro



I cittadini stranieri che lavorano in Italia hanno la necessità di trasferire parte del loro salario alle famiglie di origine. Queste operazioni possono diventate delle vere e proprie odissee. Ci sono persone che hanno perso tutti i soldi inviati a causa di truffatori o fallimenti degli agenti coinvolti nelle transazioni.

Comunque altri soprusi si manifestano come il tasso di cambio che nel Paese desti-

natario viene arbitrariamente modificato rispetto a quello definito al momento della transazione, i ritardi inspiegabili dell'incasso al Paese destinatario, il costo elevato delle commissioni delle transazioni, ecc.

E' necessario pertanto affidarsi ad agenzie accreditate evitando di rivolgersi "agli amici degli amici" !!!

Il trasporto aereo

Con i viaggi aerei si possono verificare i fenomeni di overbooking, cioè il passeggero non viene imbarcato a causa di un eccessivo numero di prenotazioni.

Quando si verifica questa situazione il passeggero ha diritto alle forme di tutela previste se possiede il biglietto aereo, se ha la prenotazione confermata, e si presenta all'accettazione nei modi e nei tempi indicati.



Il passeggero ha diritto alla compensazione pecuniaria o il rimborso del prezzo del biglietto o partenza prima possibile o con una data successiva più conveniente per il passeggero stesso.

Durante l'attesa il passeggero ha diritto a pasti e bevande, adeguata sistemazione in albergo in caso di pernottamento, trasferimento dall'aeroporto al luogo di sistemazione, due chiamate telefoniche o mail o fax.

Anche in queste situazioni i cittadini stranieri sono tenuti a prestare molta attenzione in quanto non tutte le Compagnie aeree rispettano i diritti del passeggero riconosciuti a livello Europeo.