

PROBLEMI CON UN COMMERCIANTE ESTERO?

FAI VALERE I TUOI DIRITTI.



«Ciao, mi chiamo Anna. Le fotocamere digitali sono più convenienti in Germania che in Belgio, dove vivo, quindi ho deciso di ordinare la mia fotocamera dalla Germania. Dopo la consegna, mi sono resa conto che era rotta.»

1 su 8

- acquirenti online nel 2013 hanno acquistato un articolo tramite un sito Web con sede in un altro paese UE.



«Il commerciante si è rifiutato di assumersi la responsabilità dei danni causati dal trasporto. I problemi di comunicazione in una lingua diversa hanno reso ancora più difficile trovare un accordo.»

20%

- dei reclami ricevuti dai Centri europei per i consumatori riguardano prodotti danneggiati o servizi inadeguati.



«Ho provato un senso di frustrazione e impotenza. Un amico mi ha suggerito di inviare un reclamo, perché è responsabilità del commerciante assicurarsi che la merce giunga integra alla consegna, ma non sapevo a chi rivolgermi.»

22%

- dei consumatori sono a conoscenza dell'esistenza dei Centri europei per i consumatori.



«Poi ho scoperto l'esistenza del Centro europeo per i consumatori! Il centro ha contattato il commerciante da parte mia e ho ricevuto una nuova fotocamera.»

32 000

- reclami sono stati gestiti dai Centri europei per i consumatori nel 2013.

- **Centri europei per i consumatori:** suggerimenti e assistenza gratuiti per i consumatori per risolvere controversie relative ad acquisti in altri paesi dell'Unione europea, in Norvegia o in Islanda.

SCOPRI I TUOI DIRITTI

Il consumatore ha diritto a essere assistito dal Centro europeo per i consumatori gratuitamente, in caso di controversie con un commerciante estero.

