



UNC  
CONSUMATORI.IT

## Diritti dei consumatori: nuove tutele dall'UE per il 2018

08 gennaio 2018



A partire dal primo gennaio 2018 i consumatori dell'**Unione Europea** avranno maggiori tutele grazie all'entrata in vigore di una serie di nuovi provvedimenti decisi a Bruxelles. Tra i settori interessati ci sono viaggi, pagamenti con carte di credito e bancomat, investimenti e assicurazioni, digitale e privacy, e-commerce, alimenti, salute, auto, energia e ambiente. Vediamo nello specifico cosa cambia anche per noi cittadini italiani.

### VIAGGI

In Italia sarà effettiva dal luglio 2018 la direttiva europea sui **pacchetti turistici** 2015/2320. L'aspetto più importante è che vengono messi sullo stesso piano i pacchetti turistici acquistati attraverso i canali di distribuzione tradizionali (come le agenzie di viaggio e i tour operator) e i pacchetti turistici **acquistati on line**. Pertanto, da ora in avanti in entrambi i casi il consumatore potrà godere delle stesse tutele nel caso di **disdetta del viaggio**, di **aumento dei prezzi** rispetto a quelli pattuiti o se dovrà chiedere un **rimborso**. Tra le altre tutele previste per i consumatori, la possibilità di trasferire un pacchetto turistico a un altro viaggiatore, una maggiore trasparenza nelle offerte (con la messa in evidenza dei dettagli del viaggio e dei diritti del viaggiatore), il diritto di risolvere il contratto prima della partenza in caso di circostanze straordinarie e di ottenere il rimborso a fronte di un aumento del prezzo superiore all'8%. I venditori di pacchetti turistici potranno annullare un'offerta se non viene raggiunto un certo numero di persone,

ma non nel caso di viaggi di meno di 24 ore o di viaggi organizzati per motivi di lavoro.

## PRODOTTI FINANZIARI E ASSICURAZIONI

Dal primo gennaio entra in vigore la **direttiva MiFID II** per una maggiore tutela dei piccoli investitori. In base a questa direttiva gli intermediari finanziari (dunque banche, società di gestione del risparmio, società di intermediazione mobiliare, etc.) dovranno presentare in maniera chiara ai clienti le informazioni sui **prodotti finanziari** che offrono, indicando in modo ben visibile e corretto i rischi che comporta un investimento e l'indicazione dei costi relativi. A ottobre nuovo obbligo per le **compagnie di assicurazione**: dovranno presentare un unico documento che spieghi la polizza assicurativa in modo più semplice e chiaro.

## CARTE DI CREDITO E BANCOMAT

A partire dal 13 gennaio 2018 verranno ridotte le **commissioni** che le **banche** applicano sui pagamenti elettronici con **POS**, dunque con **bancomat** e **carte di credito**. La commissione non potrà essere superiore allo **0,2%** del valore dell'operazione effettuata per i pagamenti con carta di debito e allo **0,3%** per i pagamenti con carta di credito. Da ora in avanti, inoltre, non potranno più essere previsti costi aggiuntivi se si decide, ad esempio, di effettuare un pagamento con carta di credito, pratica molto diffusa in particolare per le compagnie aeree. Per agevolare l'utilizzo delle carte anche per l'acquisto di un caffè o di un giornale verranno applicate commissioni ridotte per i **pagamenti fino a 5 euro**. Ciò significa che il tabaccaio, il bar o il piccolo alimentari sotto casa non potranno più imporre un **sovraccosto di 50 centesimi** se non si paga in contanti. Maggiori tutele arrivano anche in caso di utilizzo fraudolento di bancomat o di carta di credito o pagamenti non autorizzati: a carico degli utenti la franchigia non sarà più 150 euro ma 50 euro.

## TV, DIGITALE E PRIVACY

Da aprile 2018 anche se si è all'estero si potranno usare gli **abbonamenti on line** ai servizi video, tv, sport, musica, giochi ed e-book. Dunque in ogni Paese membro dell'UE si potrà accedere come da casa ai contenuti ad esempio di **Netflix** o **Spotify**. Dal 25 maggio entrerà poi in vigore un nuovo regolamento UE sulla **privacy** che rafforzerà le tutele per la protezione dei dati personali dei consumatori.

## CIBI PIÙ SANI E SALUTE

Dall'11 aprile 2018 nei banchi di supermercati e alimentari, così come nei ristoranti e nelle catene di fast food, troveremo alcuni cibi più sani, come **pane**, **biscotti**, **patatine fritte** e **caffè**. Da questa data sarà infatti obbligatoria la riduzione della quantità di acrilammide, una sostanza cancerogena che si forma nei processi di frittura, tostatura e cottura al forno di cereali e patate. Dal 7 giugno novità anche per la produzione di **disinfettanti**, **detergenti**, **detersivi** e **pesticidi**: dovranno essere privi di sostanze chimiche EDC che possono danneggiare il sistema ormonale e provocare il cancro.

## AUTO, ENERGIA E AMBIENTE

A partire da settembre tutte le nuove auto che verranno proposte sul mercato saranno sottoposte a un test che misura le loro **emissioni reali** (dunque sulla strada) di ossidi di azoto (NOx) e particolato. Dal primo settembre le vecchie lampade alogene a incandescenza saranno messe fuori produzione. Secondo le stime della Commissione

Europea il passaggio dalla lampada alogena ai LED, la cui durata può arrivare fino a 20 anni, consentirà a ogni consumatore di risparmiare circa 115 euro. Dal 26 settembre gli scaldabagni e le caldaie di nuova produzione dovranno emettere meno ossido di azoto (la stessa sostanza inquinante prodotta dai tubi di scarico delle auto). Ciò permetterà di migliorare la qualità dell'aria negli ambienti chiusi.

## **E-COMMERCE**

A fine 2018 all'interno dell'UE non ci sarà più alcun blocco per la vendita di prodotti online (il cosiddetto "geo-blocco"). Dunque i consumatori potranno comprare sul web merci provenienti da tutti i Paesi membri. Avranno così accesso a una più ampia varietà di prodotti, potranno confrontare i prezzi propri in ognuno dei Paesi membri e scegliere la soluzione più conveniente. Le uniche limitazioni che rimarranno riguarderanno i prodotti o servizi audiovisivi o protetti da copyright.

Ricordiamo che per avere assistenza su questi e molti altri temi è possibile contattare i nostri esperti attraverso gli sportelli sulla home page del nostro sito.

**Autore:** Rocco Bellantone

**Data:** 8 gennaio 2018