



UNC  
CONSUMATORI.IT

## Consumer Angels, 3 guide per i consumatori sugli acquisti e le bollette

20 Gennaio 2021



CONSUMER  
**ANGELS**

OGNI GIORNO ACCANTO A TE

Come **acquistare online** in sicurezza? Quali regole per far valere la **garanzia**? E ancora: quali sono i disservizi più comuni della **telefonia**? Sono alcune delle domande più frequenti che i consumatori rivolgono agli **sportelli dell'Unione Nazionale Consumatori**, alle quali i nostri esperti hanno risposto all'interno di tre guide realizzate nell'ambito del progetto "**Consumer Angels**", finanziato dal **Ministero dello Sviluppo Economico** (ai sensi del D.D. del 01/10/2018) e realizzato dalla nostra Unione Nazionale Consumatori in partenariato con U.Di.Con. e Movimento Difesa del Cittadino.

La prima difesa per i consumatori è conoscere i propri diritti, per questo le guide: "**Acquisti sul web**", "**Decalogo bollette telefoniche**" e "**Garanzie post vendita**" rappresentano un valido strumento di supporto per chi è alle prese con i **più comuni problemi di consumo**.

Sapevi ad esempio che grazie al **DLgs 21/2014** che recepisce la **Direttiva Europea 2011/83** è aumentata la **protezione del consumatore negli acquisti online**? All'interno della guida "**Acquisti sul web**" sono riportati in maniera semplice ed esaustiva i principali

diritti dei consumatori quando acquistano sul web: dal diritto di ripensamento alla trasparenza dei prezzi fino naturalmente alle modalità di contestazione grazie ai nostri esperti.

Dall'esperienza degli esperti di UNC nasce il **decalogo sulle bollette telefoniche** che riporta i casi più frequenti ai nostri sportelli dai quali trarre insegnamento ed evitare di cadere negli stessi errori: uno su tutti, come difendersi dall'attivazione dei **servizi non richiesti**. Basta leggere la guida per avere le idee più chiare!

Infine, il decalogo sulle **garanzie post vendita** risponde a tutti quei casi in cui, nonostante l'impegno e la buona fede del consumatore, l'oggetto che si è acquistato è difettoso o non conforme a quanto ordinato.

**Autore:** Simona Volpe

**Data:** 12 gennaio 2021