

# Più garanzie per chi fa acquisti on-line

COMMERCIO / 1

**I venditori dovranno indicare chiaramente il costo totale**

**D**al 13 giugno cambia la normativa sulle vendite on-line. Se ne è parlato nel convegno *Vendite a distanza: l'impatto sull'e-commerce della nuova direttiva consumatori*, organizzato da eComLab e Banca d'Alba con gli avvocati dello studio legale Cbm& partners.

Le principali novità della nuova direttiva consumatori riguardano l'eliminazione delle spese e dei costi nascosti: i venditori dovranno indicare chiaramente il costo totale del prodotto o servizio. Inoltre sui siti web sono vietate le caselle preselezionate.

Per il diritto di recesso è introdotto un termine più ampio, dagli attuali 10 giorni a 14 giorni, entro il quale il consumatore può esercitarlo usando un modulo standard, valido in tutta l'Unione europea; più rapidi anche i rimborsi, entro 14 giorni dal recesso. In più verranno eliminate le sovrattasse per l'uso di carte di credito e di servizi di assistenza telefonica e sarà obbligatorio fornire informazioni chia-



**DIRITTO DI RECESSO ESTESO A 14 GIORNI DAL RICEVIMENTO DELLA MERCE**

re su chi sostiene le spese di restituzione delle merci.

I consumatori saranno meglio tutelati dalle informazioni sui contenuti digitali e le imprese avranno regole che renderanno più agevoli gli scambi in tutta Europa.

Oltre al codice del consumo e alle leggi sulla privacy nel mondo del commercio on-

line è fondamentale la tutela del "dominio" Internet e del diritto d'autore.

Il consorzio eComLab ([www.ecomlab.it](http://www.ecomlab.it)), che ha sede in via Vivaro 25 ad Alba, è disponibile per informare i soci sugli obblighi della nuova normativa. Per risolvere problematiche giuridiche legate all'e-commerce che richiedano un approfondimento, eComLab si appoggia allo studio milanese Cbm & partners, con il quale ha stipulato una convenzione che garantisce tariffe esclusive agli associati.

Bruna Bonino

## Parola al Comitato consumatori

COMMERCIO / 2

«Le nuove norme sui contratti via Internet», spiega Tommaso Lo Russo del Comitato difesa consumatori di Alba, «non vanno viste come una guerra fra consumatori e imprese, ma puntano alla massima trasparenza possibile fra le parti. La nuova normativa si può applicare anche all'usato e qualche furbetto troverà più difficile ripetere i giochetti fatti finora. L'Autorità garante della concorrenza è stata demandata a vigilare sulla nuova normativa di cui è già prevista la revisione entro il 2016, dopo il monitoraggio dei suoi effetti che incideranno in modo sostanziale sul commercio on-line specie per il recesso in 14 giorni».

b.b.

## Egea contro le truffe: mai fidarsi di chi chiede di vedere contatori o bollette

RAGGIRI

Il Comitato difesa consumatori, sezione di Alba e il gruppo Egea sono alleati per prevenire truffe e raggiri. Gli episodi spiacevoli sono in aumento e Ferruccio Fontana, presidente del Comitato consumatori, commenta: «Comportamenti scorretti, molto diffusi, alterano il libero mercato, danneggiano doppiamente il consumatore, vanificando gli aspetti positivi e maggiormente tutelanti della concorrenza».

Gli espedienti per assicurarsi l'ingresso in casa sono i più disparati e fantasiosi: dalle verifiche sugli impianti al controllo dei contatori fino all'offerta commerciale imperdibile. L'obiettivo è di carpire una firma con cui il cliente cambia, in maniera più o meno consapevole, il proprio fornitore, salvo trovarsi poi a dover fare i conti con risponditori telefonici automatici, agenti che spariscono, bollette esorbitanti.

In altri casi l'obiettivo è in parte camuffato. La firma su un contratto spacciato per un banale modulo di richiesta informazioni si ottiene spesso, per certificare un non meglio precisato, e comunque non necessario controllo, sul contatore o sulla qualità dell'ac-



Sebastiano Contegiacomo

qua. Infine ci sono le truffe come i cambi di fornitura mai effettuati con firme false e dati carpiti in maniera fraudolenta: fotografando i contatori come avvenuto a Fossano, aprendo le bollette depositate nelle buche delle lettere o chiedendo, con un pretesto, di mostrare l'ultima fattura di luce e gas, come avvenuto nei giorni scorsi a Bra.

Per il gruppo Egea Sebastiano Contegiacomo spiega: «Molti clienti hanno lamentato truffe e raggiri, abbiamo provveduto a presentare un esposto ai Carabinieri».

«Egea», spiega Alessandro Pasquero, «non fa vendite porta a porta e si avvale soprattutto degli sportelli». Per ogni dubbio il call-center Egea risponde allo 0173-44.11.55.

b.b.