

L'informa Consumatori

Risposte e soluzioni ai problemi del cittadino

*Periodico di informazione realizzato da Adoc Marche
nell'ambito delle iniziative di tutela dei consumatori promosse dalla Regione Marche*

Codice per acquisto contenuti multimediali

Dal 1° febbraio entrerà in vigore il codice di condotta che stabilisce regole ferree per quanto riguarda l'acquisto di contenuti multimediali per i telefoni cellulari. Tale codice impedirà pratiche commerciali scorrette e pubblicità ingannevole.

All'utente, infatti, mensilmente sarà inviato un sms per ricordargli di aver sottoscritto un abbonamento e, qualora volesse disattivarlo, invierà un sms con scritto STOP. Tali nuove regole di condotta sono state elaborate per tutelare soprattutto gli adolescenti che, come è noto, sono i maggiori fruitori di tali servizi.

Novità per il rimborso dei biglietti ferroviari

Il regolamento comunitario n.131/2007, entrato in vigore lo scorso 3 dicembre, stabilisce nuovi criteri, e soprattutto omogenei all'interno del territorio europeo, per quanto riguarda il rimborso dei biglietti ferroviari. Tale regolamento impone alle imprese ferroviarie e ai venditori di fornire un'adeguata informazione al viaggiatore sia prima che durante il viaggio: innanzitutto il viaggiatore dovrà essere informato sull'orario e sulle condizioni del viaggio, sulla tariffa più bassa, sull'accessibilità e disponibilità a bordo di infrastrutture per le persone disabili o a mobilità ridotta, procedure per i bagagli smarriti e procedure da attuare in caso di reclami.

Durante il viaggio, invece, l'impresa è tenuta ad informare il passeggero sui servizi disponibili a bordo, sugli eventuali ritardi e sulle questioni attinenti alla sicurezza. Le imprese sono responsabili nei confronti dei passeggeri in caso di ritardo: se questo non è superiore a 60 minuti il passeggero non può inoltrare richiesta di risarcimento; se è compreso tra i 60 e 119 minuti ha diritto ad un risarcimento pari al 25% del prezzo del biglietto; se il ritardo supera i 120 minuti il rimborso sarà pari al 50% del costo del biglietto. L'impresa è tenuta a rispondere agli eventuali reclami entro trenta giorni. I risarcimenti non sono previsti per cause di "forza maggiore" quali ad esempio terremoti o alluvioni.