

Trento, 7 marzo 2017

Comunicato stampa

STOP ALL'ASSISTENZA A PAGAMENTO!

Corte di Giustizia UE vieta l'utilizzo dei numeri a pagamento

Sono in molti i consumatori che segnalano i costi esorbitanti che sono purtroppo costretti a sostenere nel tentativo di risolvere i problemi nei confronti di aziende che operano soprattutto online utilizzando il numero di assistenza telefonica indicato sul loro sito internet.

Realizzare un profitto attraverso un numero di contatto a pagamento quando un consumatore ha la necessità di presentare un reclamo nei confronti di un professionista o semplicemente di ottenere informazioni sul diritto di recesso sulla garanzia o sul servizio post vendita è vietato dall'art. 64 del Codice del Consumo.

Lo ha ribadito la Corte di Giustizia UE in una recente sentenza del 2 marzo scorso (C-568/15): *qualora il professionista utilizzi una linea telefonica allo scopo di essere contattato dal consumatore per telefono in merito al contratto concluso, il consumatore non è tenuto a pagare più della tariffa di base quando contatta il professionista. La tariffa base imposta dall'operatore telefonico corrisponde al costo di una chiamata verso un numero fisso geografico o verso un numero di cellulare standard.*

Tale divieto, precisa la Corte, ha lo scopo di evitare che i consumatori siano dissuasi dall'utilizzare la linea telefonica di assistenza per ottenere informazioni relative al contratto o far valere i loro diritti riguardo, in particolare alla garanzia o al recesso, a causa del costo eccessivo della telefonata.

Invitiamo i consumatori che hanno dovuto sostenere dei costi per far valere un proprio diritto a contattare lo Sportello con il dettaglio delle chiamate effettuate!

Per informazioni Sportello Europeo Consumatori Piazza Raffaello Sanzio n.3 a
Trento sec@euroconsumatori.org, telefono 0461984751

Piazza R. Sanzio, 3
38122 Trento
Tel. 0461/984751
Fax 0461/265699