

# UDHËZUES PËR KONSUMATORËT IMIGRANT

*SHQIP – ITALISHT*

*nën kujdesin e  
Adriano Brumat*

Koordinimi: *Edo Billa dhe Marco Missio*

Dekoracioni dhe vizatimet; vizatimi mbi kopertinë: *Federico Missio*

Përkthimet: *Blanco y Negro snc*



Federconsumatori  
Friuli Venezia Giulia



<b>PARATHËNIE</b>	3
<b>A - KONTRATAT</b>	4
- Kontratat e konsumatorit	5
- Garancia ligjore për pasuritë e luajtshme	5
- Garancia shtesë për mirë funksionim	6
- Kontratat abuzive	6
- Produkti që ka mangësi	7
- Kontratat e konkluduara jashtë ambjenteve ku ushtrohet aktiviteti tregtar: e drejta e heqjes dorë nga kontrata.	7
- Kontratat në distancë	8
<b>B - TË BLESHE NJË MAKINË</b>	9
<b>C - TË MARRËSH NJË NUMËR TELEFONI</b>	10
<b>D - KONTRATAT E SHTËPISË</b>	11
- Marrja me qira	11
- Blerja e shtëpisë	12
- Propozimi për blerje	13
<b>E - SIGURIMET</b>	14
- Përgjegjësia civile që lind nga përdorimi i automjeteve	15
<b>F - SHËRBIMET FINANCIARE</b>	16
- Llogaria bankare	16
- Kredia për konsum	17
- Kredia për shtëpi	18
<b>G - PËRDORIMET SHTËPIAKE: ELEKTRICITET, GAZI, UJI</b>	19
- Energjia elektrike	19
- Gazi për përdorim shtëpiak	20
- Uji	20

Në Friuli Venezia Giulia në vitin 2006, në bazë të të dhënave nga Raporti i fundit i Caritas/Migrantes, të huajt me leje të rregullt qëndrimi ishin 98.881.

Pikërisht të huajve, shoqatat e Federconsumatori, Adiconsum dhe Adoc ju drejtohen nëpërmjet këtij libri të vogël informativ, i cili jep informacione dhe këshilla fillestare mbi problemet e përditëshme që të gjithë ne si qytetarë konsumatorë, na duhet të përballojmë. Janë pikërisht sektorët si blerja e shtëpisë, e makinës, blerjet në përgjithësi, shërbimet publike, telefonja ku këto tre Shoqata, nëpërmjet sporteve të tyre të shpërndara në të gjithë territorin Rajonal, zhvillojnë aktivitete me qëllimin për tu kujdesur dhe për të ndihmuar konsumatorët dhe përdoruesit e tyre.

Ne urojmë që ky udhëzues i vogël do të mund t'ju shërbejë si një orientues fillestar dhe mbi të gjitha si një ftesë për qytetarët e huaj që t'u drejtohen sporteve tona për nevojat që ata kanë. Shërbimi që do të japim do të jetë një kontribut për t'u afruar më shumë ndaj njëri-tjetrit si dhe një mënyrë për një integrim sa më korrekt dhe reciprok.

<i>Edo Billa</i>	<i>Giuseppe De Martino</i>	<i>Antonio Ferronato</i>
Kryetar	Kryetar	Kryetar
Federconsumatori FVG	Adiconsum	Adoc

## A - KONTRATAT

Kontrata është një mjet juridik me anë të së cilës ne blejmë të mira materiale dhe shërbime, dhe e thënë në një kuptim më të përgjithshëm, nëpërmjet kontratës detyrohem i përballë disa shërbimeve të caktuara.

Në bazë të Kodit Civil kontrata është një veprim juridik midis dy apo më shumë palëve me anë të së cilës krijojnë, ndryshojnë apo shuajnë një marrëdhënie juridike të natyrës ekonomike.

Në përgjithësi kontrata përfundohet thjesht nëpërmjet marrëveshjes midis palëve, edhe pse objekti material nuk është dorëzuar akoma, apo nuk është kryer akoma pagesa e çmimit.

Që prej momentit të përfundimit të kontratës ajo bëhet e detyrueshme për palët dhe ka forcë ligjore mbi ato, gjë e cila do të thotë, për shembull (duke përfunduar rastet e veçanta, sikurse është heqja dorë nga kontrata brenda 10 ditëve në rastin e kontratave të përfunduara në distancë, apo jashtë ambienteve ku ushtrohet aktivitet tregtar) shitësi nuk ka asnjë detyrim që të pranojë kthimin e mallit në rastet kur konsumatori kupton se ka blerë pa dashur një mall që nuk i nevojitet.

**Para së gjithash nevojitet që të kuptohet në mënyrë të kompletuar dhe të saktë cila është përmbajtja e kontratës që na propozohet e që duam të konkludojmë me palën tjetër.**

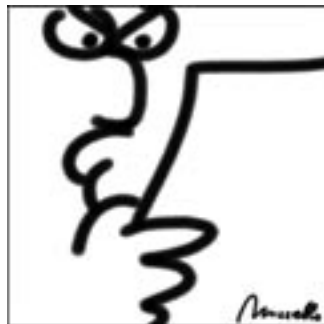
Kështu që, ju këshillojmë të mos pranoni kurrë menjëherë: kërkon kohë për t'u menduar dhe mos hidhni firmën nëse më parë nuk e keni lexuar me vëmendje dhe nëse shprehjet që kontrata përmban nuk janë të qarta për ju.

Shpeshherë kontrata (siç mund të jetë ajo e telefonit, qiraja e shtëpisë, e sigurimit...) është e përbërë nga shumë nene, të cilat shpjegojnë se cilat janë detyrimet dhe të drejtat e palëve që do të nënshkruajnë kontratën. Është shumë e rëndësishme që të merrni një kopje të tekstit, ta lexoni, të kërkonit sqarime, këshillime dhe ndihmën e dikujt që ka eksperiencë. Për çfarëdo lloj dyshimi, përpara se të konkludoni një kontratë mund të drejtoheni pranë sporteleve tona.

Disa tipe kontratash (sikurse ato për blerje të pasurive të patundshme, të qirasë së shtëpisë, të sigurimeve, si dhe ato bankare), janë të përcaktuara nga ligji që të jenë të formuluar me shkrim. Për tipe të tjera kontratash mjafton vetëm marrëveshja gojore (si për shembull tek kontratat e telefonisë, kontratat e bëra në distancë....)

**Për blerje të të mirave materiale me vlerë monetare të konsiderueshme kërkon gjithmonë që kontrata të bëhet në formën e shkruar.**

Kini vëmendje: ndonjëherë ajo që ju firmosni nuk quhet kontratë, por



“propozim i paprapësueshëm” (“*proposta irrevocabile*”), “urdhër kërkesë” (“*nota d’ordine*”), “kërkesë për furnizim” (“*richiesta di fornitura*”), “modul për klientin” (“*modulo cliente*”), apo shprehje të tilla të ngjashme. Këto dokumente, të cilat janë në formate të gatshme letre me emrin e kontratës të shkruar në krye, edhe pse nuk nënshkruhen nga pala tjetër e kontratës, janë të njohura nga ligji si forma kontratore: në këto raste kontrata quhet e përfunduar vetëm me hedhjen e firmës nga ana e konsumatorit.

## KONTRATAT E KONSUMATORIT

Ligjet italiane marrin në mbrojtje pozicionin e konsumatorit, i cili shpesh gjendet më pak i përgatitur në lidhje me palën tjetër të kontratës (kjo palë mund të jetë një ndërmarrje, një operator tregu, një profesionist, etj).

Sipas ligjit (nga ajo çfarë parashikohet në nenin 3 të Dekretit Legjislativ, të datës 06.09.2005, n. 206 “Kodi i Konsumit”) konsumator quhet personi fizik, i cili vepron jo në emër të aktivitetit të tij privat profesional.

Nëse ju jeni në pozitën e një konsumatori, ligji ju garanton këto mënyra mbrojtjeje.

### - Garancia ligjore për pasuritë e luajtshme

Shitësi ka detyrimin që t’i dorëzojë konsumatorit ato të mira materiale apo objekte që janë shkruar në kontratën e shitjes.

Të mirat materiale që janë objekt i kontratës duhet të jenë të vlefshme për përdorim, dhe për këtë arsye kërkohen zakonisht objekte të të njëjtit tip.

Të mirat materiale që janë objekt i kontratës, duhet të jenë konform përshkrimit të bërë nga ana e shitësit dhe duhet të kenë të njëjtat cilësi të modelit që shitësi i ka prezantuar konsumatorit.

Nëse të mirat materiale paraqesin difekte atëherë konsumatori me ligj ka të drejtën të kërkojë:

- riparimin ose zëvendësimin;

- uljen e çmimit ose prishjen e kontratës me pasojë kthimin e objektit material si dhe të shumës së paguar, në rastet kur riparimi ose zëvendësimi nuk janë të mundur apo shitësi nuk arrin t’i kryejë në një periudhë kohore të përshtatshme, si dhe në rastin kur këto krijojnë vështirësi të mëdha për konsumatorin.

Për kundërshtimin e këtyre difekteve ligji vendos kritere kohore si për parashkrimin e kërkesës si edhe për humbjen e së drejtës për të bërë kërkesën: garancia ligjore është e vlefshme për dy vjet dhe, nëse difekti manifestohet brenda kësaj periudhe kohore, konsumatori duhet që t’i tregoj faktin shitësit nëpërmjet letrës rekomandë Siguruar/Rekomandë, brenda dy muajve nga momenti i paraqitjes së difektit. Normat e cituara ju aplikohen edhe objekteve të përdorura, por gjithsesi vlen për t’u përmendur se nuk përbën mungesë konformiteti përdorimi normal i mallit dhe se palët mund ta kufizojnë deri në një vit kohëzgjatjen e garancisë (sikurse vepohet zakonisht për makinat e përdorura).

### - Garancia shtesë për mirë funksionim

Disa të mira materiale objekte të kontratës, sikurse janë pajisjet elektroshtëpiake, mund të mbulohen nga një garanci tjetër për mirë funksionimin e tyre, që nuk është e vendosur nga ligji, me anë të së cilës për një periudhë të caktuar kohore janë të siguruar riparimet pa pagesë. Këto tipe garancish nuk mbulojnë të gjithë difektet e mundshme që mund të lindin: janë përjashtuar ato difekte që vijnë nga përdorimi normal, ato që vijnë nga keqpërdorimi i mallit nga ana e konsumatorit dhe difektet e shkaktuara nga ndërhyrja e teknikëve të pa autorizuar.

Disa kondita të garancisë mund të parashikojnë shprehimisht mos bërjen e riparimeve për difektet që nuk janë përfshirë në kontratë. Por shpeshherë këto riparime mund të realizohen, nëpërmjet pagimit të një shume zakonisht jo shumë të madhe, duke zgjeruar garancinë si përsa i përket llojit të difektit, si edhe përsa i përket kohëzgjatjes së saj.

*Edhe kostot e thirrjeve telefonike nuk janë të mbuluara dhe shpeshherë kushtet e këtyre garancive përjashtojnë disa tipe riparimesh, zëvendësimin e telefonit, përjashtojnë gjithmonë të drejtën e thirrjes, përveç pjesëve të përdorimit normal, edhe pjesëve ku ka ndërhyrë një teknik i pa autorizuar, si dhe të atyre të dëmtuara nga keqpërdorimi i konsumatorit. Edhe këtu shpeshherë parashikohet mundësia që të plotësohet ky mbulim me një kosto të ulët, duke zgjatur kohën që mbulon garancia, ose duke mbuluar edhe shpenzimet e thirrjes.*

Gjithsesi, nëse nga njëra anë garancia për funksionim të mirë vihet vetëm nëse palët bien dakord, vlen gjithashtu për t'u thënë se kjo tip garancie nuk mund të zëvendësojë apo të keqësojë atë çfarë parashikon garancia prej dy vjetësh, e parashikuar nga ligji.

**Për t'u ankuar për çfarëdo lloj difekti që mund të ketë një produkti i blerë, është e domosdoshme që të ruani faturën e blerjes, në mënyrë që ta paraqisni në momentin që bëni ankimin, për të demonstruar se e keni blerë ju këtë produkt.**

### - Kontratat abuzive

Në kontratën e bërë nga shitësi (që mund të jetë një ndërmarrje, apo një profesionist, etj.) mund të jenë disa kushte të cilat krijojnë një ç' rregullim jo të pakët të të drejtave dhe detyrimeve në dëm të konsumatorit.

Duke përjashtuar kushtet në lidhje me çmimin që do të paguhet, gjë e cila lihet në vlerësimin e lirë të palëve kontraktuese, kushtet abuzive **janë të pavlefshme në rast se nuk kanë qenë objekt i tratativave individuale midis palëve.**

- Shembuj të kushteve abuzive:

- në rastet kur parashikohet të lidhet kontrata me pranim, nëpërmjet nënshkrimit nga ana e konsumatorit, të disa kushteve që nuk ka mundur të njoh;

- në rastet kur i jepet mundësia profesionistit që të ndryshojë kushtet e kontratës pa miratimin e konsumatorit;

- në rastet kur përcaktojnë që çmimi do të vendoset në momentin e dorëzimit;

- në rastet kur i jepet mundësia profesionistit që të rrisë çmimin pa parashikuar të drejtën e konsumatorit për të hequr dorë nga kontrata.

**Kini kujdes: kushtet të cilat janë veçanërisht të pafavorshme zakonisht janë të shkruara apo të vendosura në fund të tekstit që keni firmosur më parë dhe që duhet të firmosni edhe një herë tjetër. Lexojini ato duke ju kushtuar shumë vëmendje!**

### - Produkti që ka mangësi

Nëse një produkt difektoz shkakton vdekjen apo dëme mbi personin konsumator, apo dëmtime tek sendet për përdorim personal (dhe jo për përdorimin si sipërmarrës), prodhuesi apo pronari i markës së vënë mbi produkt, ose, në rast kur këta nuk njihen, furnizuesi, duhet që të dëmshpërblejnë për dëmin e krijuar.

Përgjegjësia e prodhuesit zgjat deri në **vitin e dhjetë** nga koha e vënies në treg të produktit. Konsumatori duhet të kërkojë dëmshpërblimin brenda **tre vjetëve** nga momenti që vihet në dijeni të dëmit, të difektit apo të identitetit të prodhuesit.

### - Kontratat e konkluduara jashtë ambjenteve ku ushtrohet aktiviteti tregtar: e drejta e heqjes dorë nga kontrata

Heqja dorë nga kontrata është akti i njëanshëm, me anë të cilës njëra palë mund të prish detyrimin ligjor që lind nga kontrata, për shkak se parashikohet nga dispozitat ligjore ose është e parashikuar në vetë kontratën.

Konsumatori mund të heqë dorë nga kontrata, pa pësuar as edhe një lloj ndëshkimi ligjor dhe pa qenë e nevojshme të jap shpjegime, në rast se kontrata është konkluduar jashtë ambienteve ku ushtrohet aktiviteti tregtar (për shembull në rrugë, apo në rastet e shitjeve derë më derë) brenda **dhjetë ditëve** nga nënshkrimi i kontratës; kohëzgjatja prej dhjetë ditësh nis të llogaritet nga momenti i dorëzimit material të mallit në rastet kur blerja është kryer pa praninë e operatorit ose në rastet kur malli që dorëzohet nuk është ai që konsumatori kishte zgjedhur. Kush shet jashtë ambienteve ku ushtrohet aktiviteti tregtar, duhet të informoj me shkrim konsumatorin se ky gëzon të drejtën e heqjes dorë nga kontrata si dhe t'i tregoj mënyrat se si ta ushtrojë këtë të drejtë.

Informacioni duhet të jetë i kompletuar, në kuptimin që duhet të ketë, në mënyrë qartësisht të shkruar, subjektin në drejtim të të cilit ushtrohet e drejta e heqjes dorë nga kontrata si dhe adresën e tij, ose kur bëhet fjalë për ndonjë shoqëri apo person tjetër juridik, duhet të përmbajë emrin dhe selinë. Një kopje e kontratës duhet t'i lihet konsumatorit, sepse në rast të kundërt duke mos i dhënë mundësi konsumatorit të njoh të drejtat e tij, qëllimi i ligjit do të ishte pa efekt.

Koha për të hequr dorë nga kontrata, është **gjashtëdhjetë ditë**, në rastet

kur shitësi nuk ka respektuar detyrimet për informim të konsumatorit, apo nuk e ka kryer atë në mënyrë korrekte o sepse nuk ka dorëzuar një kopje të kontratës, o sepse mungonte treguesi i të gjithë elementeve të dobishëm, sikurse u përmendën më sipër, që ndihmojnë për të ushtruar të drejtën e heqjes dorë nga kontrata.

Pas heqjes dorë nga kontrata, konsumatori është i lirë nga çdo lloj detyrimi që rrjedh nga kontrata; duhet që t'i kthejë shitësit vetëm shpenzimet plotësuese që mund të jenë parashikuar në kontratë dhe treguar në mënyrë specifike. Shitësi, nga ana e tij, do të duhet që të kthejë brenda tridhjetë ditëve, që llogariten nga momenti i komunikimit të heqjes dorë nga kontrata ose nga momenti i marrjes së mallit të kthyer, shumat që mund të ketë marrë si paradhënie.

### - Kontratat në distancë

Kontratat në distancë janë të gjitha ato marrëveshje që konkludohen pa praninë fizike të shitësit (profesionistit), si për shembull nëpërmjet telefonit, fax-it, radios, televizionit, internetit apo adresës elektronike. Në këto raste, konsumatorit i njihet një e drejtë për heqjen dorë nga kontrata e ngjashme me atë të kontratave të konkluduara jashtë ambjenteve ku ushtrohet aktiviteti tregtar (të shihet paragrafi i mësipërm). Heqja dorë, nëpërmjet letrës rekomandë Siguruar/Rekomandë, duhet të bëhet brenda **dhjetë ditëve** nëse kontrata ka për objekt dorëzim sendesh, duke u nisur nga dita e dorëzimit, ndërsa për kontratat e shërbimeve nga dita e konkludimit të kontratës, gjithmonë nëse, për të dyja rastet, janë dhënë informacionet e detyrueshme që cakton ligji, në rast të kundërt koha do të nisë të llogaritet nga momenti kur konsumatorët do të informohen. Bëhet fjalë për një listë informacionesh thelbësore për konsumatorin të cilat ligji vendos që t'i bëhen të ditura konsumatorit në formë të shkruar përpara se të përfundojë kontratën, dhe kanë të bëjnë me elementë të tillë sikurse janë identiteti dhe adresa fizike e shitësit, çmimi i mallit, shpenzimet për dorëzimin, e drejta dhe mënyrat e ushtrimit të së drejtës për heqje dorë nga kontrata, kohëzgjatja e ofertës, etj. Nëse këto informacione janë dhënë, konsumatori mund të heqë dorë në afatin kohor prej **nëntëdhjetë ditësh**, gjithnjë sipas po të njëjtave mënyra.

Në shitjet në distancë, për një kujdesje gjithnjë e më të madhe në favor të konsumatorit, përveç rregullave në lidhje me dorëzimin e shumës si dhe të dorëzimit të mallit nga ana e konsumatorit, nuk janë parashikuar shpenzime të tjera plotësuese, por vetëm ato në lidhje me dërgimin e mallit tek shitësi. Në rastin kur për të blerë mallin apo shërbimin, konsumatori merr një kredi për konsumin (si për shembull financimi i dhënë nga një institut krediti apo nga ndonjë shoqëri financiare), heqja dorë nga kontrata sjell edhe prishjen e kontratës së financimit, dhe konsumatori ngelet jashtë nga çdo lloj raporti që mund të vijojë midis shitësit dhe financuesit, nëse ka paguar.

## B – TË BLESHE NJË MAKINË

Nëse dëshironi që të blini një makinë të re, duhet të lexoni në mënyrë të vëmendëshme tekstin e kontratës dhe, në rast se për blerjen e makinës keni kërkuar një financim pranë një shoqërie financiare, duhet të analizoni mirë kushtet mbi bazën e së cilës ju kanë lëshuar financimin.

### Garancia ligjore ka një kohëzgjatje prej dy vjetësh.

I duhet kushtuar një vëmendje më e madhe rastit kur blihet një makinë e **përdorur më parë**.

Pikë së pari zgjidhni me vëmendje shitësin që ju duket më i besuar.

Edhe një makinë e përdorur që blehet nga një **shitës profesionist (si për shembull një autosallon apo një shitës i licencuar...)** është e mbuluar nga garancia ligjore kundër defekteve të prodhimit për 24 muaj, por zakonisht kjo periudhë është e reduktuar në **12 muaj** (por jo më pak), gjithsesi ky shkurtim i kohës duhet që të aprovohet me shkirm nga ana e blerësit. Për të qenë më të mbrojtur në rastin e kundërshtimeve të ardhshme që mund të lindin në lidhje me mbarëvajtjen e makinës, është shumë e rëndësishme që t'i kërkohej shitësit nëse mund t'ju jap një dokument ku të çertifikohej gjendja e përdorimit të makinës.

Në kontratë, një kopje e së cilës do t'ju jepet nga ana e shitësit, duhet që të tregohen

- numri i targës dhe i shasisës së makinës, kujt marke i përket, modelin, vitin e prodhimit; është mirë që t'ju specifikojnë edhe kilometrazhin që makina ka bërë dhe nëse makina ka pësuar apo jo aksidente

- garancia (duke specifikuar riparimet e mundshme që nuk janë futur);

- shpenzimet e praktikës për bërjen e kalimit të pronësisë;

- paradhënia ose kapara konfirmuese që janë derdhur;

mënyrat eventuale të financimit; të jetë specifikuar që, nëse financimi do të refuzohet, kontrata do të anulohet dhe për pasojë do të ketë kthim mbrapsht të kaparës apo të paradhënies.

Për sa i përket financimit informohuni më parë mbi mundësi të tjera (si për shembull duke ju drejtuar bankës suaj): shoqërite financiare mund të kërkojnë taksa më të larta, sepse mendojnë se huaja për blerjen e një makine të përdorur është më e rrezikuar.

Nëse e bleni makinën nga një subjekt **privat**, kujtohuni se nuk vlejnjë mbrojtjet ligjore sikurse në rastet e parashikuara nga ligji për kontratat midis konsumatorit dhe profesionistit. Për këtë arsye tregohuni shumë të kujdesshëm.

Kontrolloni me kujdes dokumentata e makinës. Mund të jetë një masë e mirë paraprake që të shkohet tek PRA (Pubblico Registro Automobilistico – Rregjistri Publik Automobilistik) dhe të kërkonit që të shihni dokumentacionin



për të verifikuar nëse kalimet e pronësisë janë regjistruar, ose që mbi makinën nuk rëndojnë ipoteka apo të tjera detyrime ligjore.

## C - TË MARRËSH NJË NUMËR TELEFONI

Shërbimet e telefonisë fikse apo të lëvizshme jepen, pasi të keni konkluduar një kontratë në të cilën kushtet janë të paravendosura dhe të shtypura mbi disa formularë të posaçëm, nga ana e kompanisë telefonike (Telecom, Wind, Tele 2...). Këto tipe kontratash quhen kontrata *me pranim*, për arsye se konsumatorit nuk i ngelet gjë tjetër veçse të zgjedhë që ta pranojë apo jo kontratën.

Pra kini kujdes: nëse ju pranoni kontratën që ju propozohet, në këtë mënyrë ju keni pranuar të gjitha kushtet që kjo kontratë parashikon.

Për të zgjedhur në mënyrë sa më të ndërgjegjshme ju këshillojmë, akoma më parë se të keni analizuar kontratën, të lexoni kartën që flet për shërbimet e ofruara, domethënë dokumentin me anë të së cilit kompania telefonike merr detyrimin që t'ju ofrojë shërbimin në mënyrë të plotë dhe duke respektuar standartet e kualitetit. Kartat e shërbimeve ju mund t'i gjeni në faqet e internetit të kompanisë, për shembull Telecom Italia i paraqet në faqet e para të numërorit telefonik.

Për sa i përket kontratës, kjo s'është gjë tjetër veçse një formular i shtypur më parë e cila përmban vetëm disa nga kushtet kontraktore, sepse shpesh të fton të hysh në një tjetër dokument që përmban **“Konditat e përgjithshme të kontratës”** (“*clausole generali*”).

Duhet të keni gjithmonë parasysh se disa kompani telefonike tregojnë në kontratë, tipin e ofertës apo planin e tarifave që do të aplikohen, së bashku me informacionin se ku duhet të gjenden çmimet dhe tarifat përkatëse.

Kujtohuni gjithashtu se keni të drejtën që të tërhiqeni nga kontrata, pa pasoja ligjore, në ato raste kur ju propozohen pas konkludimit të kontratës ndryshime të kushteve kontraktore dhe, së fundi, që duhet të jeni të informuar me mjetet e përshtatshme, në jo më pak se një muaj për këto ndryshime dhe për mundësinë e tërheqjes pa pasoja ligjore.

Një nga mënyrat më të përhapura për të pranuar një propozim në lidhje me shërbimet telefonike është ai i kontratave në distancë: punëtorët e kompanive telefonike marrin konsumatorin në shtëpi për ti mbushur mendjen që të nënshkruajë një kontratë. Shpesh herë kjo mënyrë bëhet burim i disa situatave të vështira për konsumatorin. Më e zakonshme është që konsumatori, duke ju përgjigjur pyetjeve të atij që i bën propozimin, nuk e kupton që është konkluduar një kontratë, kjo o sepse nuk ka kuptuar natyrën e propozimit që i është bërë, ose sepse ai që bën propozimin nuk ka qenë i qartë në shpjegimet e tij, apo sepse është gjithsesi i bindur që kontrata për të qenë e vlefshme ka nevojë për formën e shkruar dhe që kontratës do t'i jepet një formë e rregullt ligjore në momentin kur do të vërë firmën mbi dokumentin kontraktor që do t'i dërgohet.

**Për motivet për të cilat u fol më sipër nuk ju këshillojmë që të konkludoni kontratat nëpërmjet telefonit.**

Kujtohuni edhe se:

një kontratë e përfunduar më parë mund të kthehet mbrapsht me tridhjetë ditë paralajmërim, edhe përpara skadimit normal të afatit kohor (që zakonisht shkon nga 12 deri në 18 muaj), në këtë rast kompania telefonike mund të kërkojë pagamin e kostos teknike që nevojitet për të ç'aktivizuar shërbimin;

në rastin kur ju vjedhin celularin duhet t'i telefononi kompanisë telefonike, për të bllokuar skedën. Më pas duhet të shkoni pranë zyrave të forcave të rendit për të denoncuar vjedhjen.

Kontrolloni gjithmonë që të gjitha zërat e faturës së telefonit, mbi të gjitha ato zëra që i referohen lidhjeve telefonike me kompani të tjera, apo lidhjeve satelitore.

Në rast se nuk jeni të bindur për shifrën që ju kanë marrë, drejtohuni pranë sporteveleve tona: do t'ju ndihmojmë se si të formuloni ankimin dhe do t'ju asistojmë në procedurën për pajtim.

## D - KONTRATAT E SHTËPISË

Shtëpia është një objekt tepër me vlerë e cila nuk mund të zgjidhet pa marrë më parë në konsideratë të gjitha aspektet që blerja e shtëpisë sjell, si në rastin kur mendoni ta blini atë si në rastin kur mendoni ta merrni me qira.

### - Marrja me qira

Marrja me qira është një kontratë me anë të së cilës njëra palë (e thirrur qiradhënësi i dorëzon një pale tjetër (e thirrur qiramarrësi) një pasuri të patundshme për një periudhë të caktuar kohore, duke derdhur më parë një shumë (qira). Kontratat për të qenë të vlefshme duhet të jenë në formë të shkruar. Më pas duhet që të regjistrohen pranë **“Zyrës së Rregjistrimit”** (“*Ufficio del Registro*”). Taksa e regjistrimit paguhet në pjesë të barabarta midis qiradhënësit dhe qiramarrësit. Regjistrimi është i detyrueshëm nga pikëpamja tatimore, dhe përveç kësaj i garanton qiramarrësit përparësi në raport me persona të tretë që pretendojnë të drejta pronësie mbi shtëpinë.

Ju këshillojmë që të ndihmoheni, si në fazën e përfundimit të kontratës, si në atë të bërjes realitet (për shembull për probleme në lidhje me derdhjen e parave të qirasë, mbi ndarjen e shpenzimeve midis qiradhënësit dhe qiramarrësit..) nga shoqatat e qiramarrësve dhe nga shoqatat e imigrantëve.

Në bazë të normativave në fuqi kontrata e qirasë për banim mund të firmoset midis palëve, duke ndjekur pesë kanale të ndryshëm njëra nga tjetri:

1 - Kontrata qiramarrje komplet të lira. Bëhet fjalë për shtëpitë lukzose,



vila, shtëpitë e mbajtura si monumente kulture, artistike, shtëpi për pushime, garazhe makinash. Në këto raste palët janë të lira për të vendosur kohëzgjatjen e kontratës, sa duhet të paguajnë, etj..

2 - Palët mund të nënshkruajnë kontrata qiraje për një kohëzgjatje jo më të vogël se katër vjetë, që mund të ribëhet për katër vjetë të tjera kur skadon koha e kontratës së parë, duke përfshirë rastet e të drejtës së qiradhënësit për të mos bërë më kontratën, ka kur ka motive shumë të veçanta (do të përdorë ambientin për veten e tij, apo t'ua jap të afërmeve të tij, në rastet kur do ta ristrukturojë apo kur mendon ta shesë....). Qiraja që duhet paguar vendoset në mënyrë të lirë nga palët.

3 - Palët mund të nënshkruajnë një kontratë e cila nuk mund të zgjasë për një periudhë kohore më pak se tre vjetë, e cila mund të ribëhet për dy vjetë të tjera në skadim të kohës së kontratës së parë, gjithmonë duke përfshirë rastin kur nuk do qiradhënësi për motivet që u treguan më sipër, duke fiksuar çmimin e qirasë, kohëzgjatjen e kontratës, dhe kushte të tjera kontraktore në lidhje me marrëveshje të posaçme që janë ndërmarrë midis palëve.

4 - Kontratë qiramarrje e natyrës provizore. Gjithashtu është e mundur që të nënshkruhen kontrata qiraje edhe me kohëzgjatje më të shkurtër nga kufizimet që parashikohen me ligj, për të përmbushur kërkesat e veçanta që palët në kontratë mund të kenë. Gjithsesi kjo kohë nuk mund të jetë më e vogël se një muaj dhe më e madhe se 18 muaj.

5 - Kontratat që ju bëhen studentëve: kanë një shtrirje kohore maksimale prej 36 muajsh, mund të ribëhen në mënyrë automatike në favor të studentëve. Taksat e qirasë janë të vendosura në bazë të marrëveshjeve që ekzistojnë ndërmjet, nga njëra anë ndërmarrjeve për të drejtat e studentëve, shoqatave të studentëve, shoqatave të qiramarrësve dhe të pronarëve të pasurive të patundshme, nga ana tjetër.

#### - Blerja e shtëpisë

Nëse doni që të blini një shtëpi ju këshillojmë që të jeni shumë të vëmendshëm, sepse bëhet fjalë për një vendim i cili ndikon në mënyrë pozitive në integrimin e të huajit në vendin ku jeton si dhe bëhet fjalë për një nga investimet më të mëdha që një konsumator bën në jetën e tij.

Zgjedhja e parë që duhet bërë, ka lidhje me Agjencinë e pasurive të patundshme e cila duhet të këshillojë dhe udhëzojë blerësin deri në konkludimin e kontratës përpara noterit.

Kush ushtron profesionin e agjentit të pasurive të patundshme, duhet që të jetë i regjistruar pranë një urdhëri që mbahet nga Dhomat e Tregtisë, pranë së cilave janë të regjistruar edhe formularët që agjenti përdor. Për më tepër kërkohet gjithmonë që të kontrollohet që në formularë (siç janë ato për dhënie e të drejtës për ndërmjetësim, propozimi për blerje, i marrjes me qira) të jetë treguar pasuria e patundshme dhe të jenë shkruar të dhënat që agjenti i pasurive të patundshme është i regjistruar pranë urdhërit të agjentëve të pasurive të patundshme. Agjenti duhet që të punojë në mënyrë korrekte, pa mbajtur anën e asnjërës palë dhe duke i trajtuar ato në mënyrë të barabartë: duhet të jap të dhëna korrekte në lidhje me çmimin e pasurive të

patundshme, të bëjë verifikime në lidhje me situatën ligjore dhe urbanistike të ndërtesës, të këshillojë shitësin që të vërë në rregull ato probleme që mund të ndikojnë në fuqinë shitëse të objektit dhe t'ia jap klientit të ardhshëm të gjitha informacionet që ai ka në dispozicion.

Dhomat e tregëtisë përpilojnë në mënyrë periodike interesat mbi të cilat llogaritet shpërblimi i agjentit të pasurive të patundshme, duke u bazuar mbi zakonet apo traditën me të cilat operohet në treg (nga 2% deri në 5%), shifër e cila gjithsesi ngelet në vlerësimin e lirë të palëve.

#### - Propozimi për blerje

Në propozimin për blerje manifestohet interesi personal për të blerë atë pasuri të patundshme mbi disa kushte të caktuara. Ky propozim i drejtohet direkt pronarit. Duhet të përmbajë mënyrat e pagimit me afatet kohore përkatëse, si dhe shumën për shpërblimin e ndërmjetësimit që do t'ia shkojë agjencisë.

Në aktin e nënshkrimit të propozimit për blerje, kandidati për blerjen duhet që t'ia dorëzojë një shumë agjentit, i cili do të duhet që t'ia derdhi shitësit këtë shumë si **kapar konfirmuese** dhe/apo si paradhënie, në rast se do të pranohet propozimi për blerje. Propozimi për blerje, në fakt, do të duhet që të pranohet nga shitësi nëse është dakord, pa bërë as edhe një lloj ndryshimi të kushteve nga ana e tij, duke realizuar kështu konkludimin e blerjes.

Në momentin kur bëhet pranimi, të dyja palët do të jenë të detyruara që të përmbushin angazhimet që kanë nënshkruar.

Përpara se të nënshkruani një propozim për blerje është e nevojshme që të verifikoni nëse pasuria e patundshme që doni të bleni ka të njëjtat kushte që shfaqen në zyrën e kadastrës, si dhe të bëni apo t'ia kërkonti të tjerëve t'ju bëjnë një shikim pranë **“Zyrës së Përgjithshme të Kadastrës”** (*“Conservatoria dei Registri immobiliare”*), të rrethit ku ndodhet objekti që do të blihet, me qëllim që të verifikohet nëse mbi këtë objekt rëndojnë detyrime, privilegje apo ipoteka.

Kini vëmendjen edhe në lidhje me taksat të patundshme që nuk janë paguar, të shpenzimeve administrative të godinës që nuk janë bërë akoma, si dhe të faktit nëse rastësisht shitësi mund të ketë falimentuar në një aktivitet privat të tijin.

Gjithashtu nuk ju këshillojmë, nëse ambienti do t'ju shërbejë si banesë, ta blini në momentin që është i dhënë me qira apo i zënë nga subjekte të ndryshme, pa u specifikuar emërtimi i kontratës. Shitësi duhet që të dokumentojë emërtimin e pasurisë, planimetrinë e objektit, përputhjen me rregulloren urbanistike si dhe atë në lidhje me sigurinë e impianteve.

Të gjitha këto sqarime ligji nuk i vë në ngarkim të agjentit, prandaj është e këshillueshme që këto verifikime të bëhen personalisht, përpara se të hidhni firmën tek propozimi për blerje.

**Kontrata paraprake e shit-blerjes**, e thënë ndryshe edhe kontratë paraprake, është një akt që në kërkon detyrimisht të jetë i përpiluar në formë të shkruar, ndryshe do të anulohet, dhe me anë të të cilit fiksohet angazhimi i palëve që të nënshkruajnë në një moment të dytë kontratën definitive (*“rogito notarile”*, **aktin noterial**), i cili do të realizojë transferimin efektiv

të pronësisë së objektit. Jo gjithmonë është e nevojshme që të nënshkruhet një kontratë paraprake shitjeje, duke qenë se kontrata quhet e konkluduar në momentin kur propozimit të shitjes i vihet edhe firma e blerësit, apo anasjelltas kur vihet firma e shitësit mbi propozimin e blerësit.

Në momentin e nënshkrimit të kontratës njëra palë i dorëzon palës tjetër një sasi të hollash, e quajtur **kaparë**, e cila, në rast të mos përmbushjes së detyrimit ligjor, duhet që të kthehet mbrapsht ose do të llogaritet si pjesë e pagimit. Nëse pala që ka derdhur kaparën është ajo që nuk përmbush detyrimin, pala tjetër mund të heqë dorë nga kontrata, duke e mbajtur kaparën, nëse pala që nuk përmbush detyrimet është ajo që ka marrë kaparën, pala tjetër mund të heqë dorë nga kontrata dhe të kërkojë dyfishin e vlerës së kaparës.

## E - SIGURIMET

Kontrata e sigurimit përkufizohet nga kodi civil si «kontrata me anë të së cilës pala që siguron, në këmbim të një pagesë, detyrohet që t'i shërbejë shumë herë palës së siguruar, brenda kufijve të vendosur me marrëveshje të të dyja palëve, për dëmin që mund t'i jetë shkaktuar nga një fatkeqësi, apo të paguajë një kapital apo një rentë në momentin e verifikimit të një evenimenti që ka lidhje me jetën humane».

Kontratat e sigurimit, pra, ndahen në dy kategori:

- **sigurim i personit kundër dëmeve**, domethënë kontrata me anë të së cilës pala që siguron merr përsipër që t'i zhvendosë palës që sigurohet dëmtimet e pësuar si pasojë e verifikimit të një fatkeqësie, në kufijtë dhe sipas kushteve që janë vendosur në kontratën e sigurimit;

- **sigurim për jetën**, domethënë kontrata me anë të së cilës krijohet mundësia për pagamin e një kapitali apo të një rente në rast se do të ndodhë një fenomen në lidhje me jetën njerëzore.

Elementi i përbashkët i të dyja kategorive është që çdo garanci siguruese nis të veprojë vetëm në vijim të pagimit të çmimit të vendosur në kontratën e sigurimit, çmimi i sigurimit, i cili në vetvete paraqet kundër detyrimin e palës së siguruar, i nevojshëm për të vënë në jetë kontratën.

Në këtë udhëzues të vogël do të japim vetëm disa tregues përsa i përket tipit më të përhapur të sigurimit, ajo që është RC ("*responsabilità civile*" - **Përgjegjësia Civile**) nga makinat.

Përsa i përket tipeve të tjera të sigurimeve ju këshillojmë që para së gjithash të analizoni me kujdes gjendjen tuaj të të ardhurave, profesionale dhe familiare në mënyrë që të dini të evidentoni në treg tipin e sigurimit që përshtatet më mirë me kërkesat tuaja.

Në çdo rast ju këshillojmë që të kërkonit gjithmonë të gjithë dokumentacionin dhe ta lexoni me shumë vëmendje, në mënyrë të veçantë dosjen që përmban kushtet e përgjithshme të kontratës. Duke pasur parasysh kompleksitetin e dispozitave si dhe vështirësinë e kuptimit të shumë shprehjeve, ju këshillojmë që përpara se të hidhni një firmë mbi një dëftesë sigurimi, të kërkonit sqarime pranë sporteleve tona. Përsa i përket kohëzgjatjes së kontratës, ju kujtojmë

se është e mundur që të hiqni dorë nga çdo kontratë sigurimi për dëmet, nëpërmjet një paralajmërimi prej gjashtëdhjetë ditësh.

### - Përgjegjësia civile që lind nga përdorimi i automjeteve

Kush qarkullon më anë të një mjeti me motor është i detyruar që të nënshkruajë një kontratë siguruese për përgjegjësinë civile që lind për shkak të dëmtimeve që mund t'ju shkatohen personave të tretë.

Sigurimi PC makinë zhvendos dëmet e shkaktuara me automjetin nga pronari i makinës apo drejtuesi i saj, të cilët janë përgjegjës për aksidentin. Duhet të zhvendoset dëmet si te personat ashtu edhe tek sendet. Janë të përfshirë këtu edhe pasagjerët që transportohen. Nuk janë të zhvendueshme dëmet e vetë drejtuesit të automjetit dhe makinës së tij. Pala e siguruar mund të zgjedhë që ta zgjerojë garancinë në mënyrë që të mbulojë edhe këto dëme, duke nënshkruar një kontratë të posaçme, (Kasko), gjë e cila parashikon pagimin e një shume të madhe.

Kontrata e sigurimit ka një kohëzgjatje një vjeçare dhe nis që nga mesanata e ditës në të cilën është paguar sigurimi. Kur mbyllet viti i cili është i mbuluar me sigurim, pala e siguruar mund të vendosë që ta bëjë prapë kontratën ose të kalojë në një kompani tjetër sigurimesh.

Kujtohuni se disa kontrata sigurimi mund të përsëriten në mënyrë të heshtur: në të tilla raste, nëse pala e siguruar nuk komunikon që s'është dakord të vazhdojë kontratën të paktën pesëmbëdhjetë ditë përpara afatit të fundit kohor, kontrata ribëhet vetëvetiu.

Çdo kompani ka detyrimin ligjor që të kontrakttojë, pra e thënë ndryshe nuk mund të refuzojë që të sigurojë cilindo person që paraqitet për të bërë sigurimin, në bazë të tarifës që ka vendosur dhe që ka bërë publike.

Me qëllim që të bëjë individualizimin e produktit – çmimin dhe kushtet e kontratës së sigurimit – më të përshtatshëm për nevojat e tij, konsumatori duhet që të jetë i vëmendshëm ndaj konditave të kontratës.

Çdo personi që sigurohet i jepet një koeficient rreziku i ndarë në 18 kategori: kur bëhet siguracioni për herë të parë i jepet kategoria e katërmëdhjetë, dhe nëse gjatë vitit nuk shkatohen fatkeqësi, kategoritë fillojnë e zbriten derisa të arrihet tek kategoria 0, e cila parashikon edhe çmimet më të ulëta.

Ndërsa, nëse përfshihen në një fatkeqësi, ku i njihet qoftë edhe pjesërisht faji palës së siguruar, në vitin e mëpashtëm do të ndëshkoheni me dy kategori.

Pasi të ketë paguar çmimin, palës së siguruar do t'i jepet kontrata së bashku me çertifikatën e sigurimit dhe me shenjën dalluese, të dyja së bashku këto dokumente duhet të mbahen në makinë, shenja dalluese do të ekspozohet tek xhami i përparmë i makinës.

Në çdo mbarim të afatit kohor vjetor kompania duhet t'i jap në mënyrë të detyrueshme personit të siguruar një dokument – "*attestato di rischio*", "**dëshmi e rrezikshmërisë**" – e cila përmban fatkeqësitë që mund të kenë ndodhur dhe ku është përfshirë pronari i automjetit gjatë pesë viteve të fundit si dhe kategoria e kontratës së sigurimit, e domosdoshme në rastet kur ndërrohet kompania e sigurimit.



Nëse parashikohet që të mos përdoret automjeti për një periudhë kohore jo më pak se 3 muaj dhe jo më shumë se 12, mund t'i kërkohet kompanisë që të pezullohet kontrata.

Në rast të pezullimit apo në mungesë të ribërjes së kontratës sepse automjeti nuk është përdorur, dëshmia e rrezikshmërisë që është lëshuar e fundit, është e vlefshme për pesë vjetë.

Nëse aksidenti ka ndodhur midis

- dy automjeteve **me motor**,
- të dyja me **targa italiane**,
- të identifikuar dhe të **siguruara në mënyrë të rregullt**,

dhe ka shkaktuar dëmtime materiale apo lëndim të drejtuesit të makinës dhe personave që po transportoheshin jo më të lartë se 9% të invaliditetit të përhershëm, drejtuesi i dëmtuar i cili nuk ndjehet i përgjegjshëm apo ndjehet përgjegjës pjesërisht, i kërkon kompanisë së vet siguruese kërkesën për dëmshpërblim, nëpërmjet letrës rekomandë Siguruar/Rekomandë, ose dorazi. Pala siguruese duhet të paraqesë një propozim për zhdëmtim brenda gjashtëdhjetë ditëve nga data e kërkesës (për dëmet e shkaktuara automjetit apo sendeve), brenda 90 ditëve për dëmet kundër personit. Koha zvogëlohet në 30 ditë nëse formulari i konstatimit miqësor (formulari blu), është i firmosur nga të dy drejtuesit e automjeteve.

Në rastet kur ngelesh viktimë e një aksidenti rrugor i shkaktuar në Itali nga një automjet me targa të huaja, për të kërkuar dëmshpërblimin e dëmeve që keni pësuar nevojitet që të dërgohet kërkesa për dëmshpërblim me anë të letrës rekomandë Siguruar/Rekomandë, Zyrës Qëndrore Itali, në adresën si vijon: UCI - corso Sempione, 39 - 20245 Milano.

Në rast të aksidentit të ndodhur jashtë Italisë me automjete të huaja, personi i dëmtuar mund të kërkojë dëmshpërblim nëpërmjet letrës rekomandë A/R përfaqësuesit ligjor të emëruar në Itali nga kompania siguruese e përgjegjësitet të aksidentit. Për të njohur emrin dhe adresën e këtij përfaqësuesi duhet të dërgoni kërkesën tek ISVAP (ISVAP - Centro di Informazione Italiano. Via del Quirinale, 21 00187 - ROMA) duke vënë të gjithë elementët e dobishëm (datën, vendin, targat e automjeteve që janë përfshirë në aksident, kombësinë, sigurimin nëse jeni në dijeni).

## F – SHËRBIMET FINANCIARE

### - Llogaria bankare

Llogaria bankare është kontrata bazë në raportet midis bankës dhe klientëve, sigurisht një nga shërbimet bankare më të përhapura që ka përfshirë shumë qytetarë të huaj. Në bazë të kësaj kontrate banka përmbush për llogari të klientit dhe mbi bazë të kërkesës së tij, pagesa dhe likuidime, duke i dhënë klientit atë që



quhet shërbim pranë sporteveleve bankare.

Banka, në mënyrë periodike duhet të informojë klientin duke i dërguar një kopje të gjendjes së llogarisë ku paraqiten të gjitha lëvizjet e parave që janë hedhur në llogari apo që janë hequr prej saj, duke treguar gjendjen me periudhë kohore, llogaritjen e interesave, të shpenzimeve dhe të shumës që i takon bankës për kryerjen e pagesave sipas detyrës së dhënë asaj nga vetë klienti.

Të dhënat e kopjes së llogarisë bankare mund të kundërshtohen brenda periudhës prej 60 ditëve nga momenti i marrjes. Nëse ky afat kohor kalon, kopja e llogarisë bankare konsiderohet e pranuar në heshtje. Përveç të drejtës në përgjithësi për t'u informuar periodikisht, klientit i njihet e drejta që të ketë nga banka brenda 90 ditëve, me shpenzimet e tija, kopje të dokumentacionit që ka lidhje me veprimet e veçanta financiare, të kryera gjasë dhjetë viteve të fundit. Një e drejtë e tillë e ngjashme i takon edhe trashgimtarëve, personave që ju njihet e drejta me ligj dhe cilit do që futet në administrimin e të mirave materiale të klientit.

Operacionet më të zakonshme që kryhen nëpërmjet llogarisë bankare janë për shembull:

- pagesa e faturave (të dritës, gazit, telefonit, ecc.);
- pagesat për llogari të të tretëve (pagesa e qirasë, pagesa të ndryshme);
- karta ndërkombëtare e kreditit dhe bankomati;
- shkëmbim i çeqeve bankar;
- dhënia e çeqeve bankar;
- blerja e titujve.

Të gjitha këto operacione kanë një kosto, sepse Banka do që të jetë e paguar për këto shërbime që ju ofron. Për këtë arsye i duhet kushtuar një vëmendje e veçantë tarifave që çdo bankë aplikon.

Duhet thënë, se tani, në raportet që kanë një shtrirje kohore (siç është llogaria rrjedhëse, librezja e depozitimit të kursimeve, etj..) klienti, gjithmonë, ka të drejtë që të heqë dorë nga kontrata pa shpenzime të mbylljes së llogarisë bankare dhe pa pagesa për ndëshkime ligjore, për mospërmbushje detyrimi.

### - Kredia për konsum

Kur blihet një objekt mund të kërkohet një zgjerim i mënyrës së pagimit (nëpërmjet kësteve) shitësit dhe për këtë mund të bëhet një financim.

Të kërkojë një financim do të thotë që t'u drejtohesh personave të tretë (siç mund të jenë bankat dhe shoqëritë financiare) të cilat i japin shumën e parave shitësit në vend të blerësit dhe kërkojnë më pas kthimin e shumës së dhënë, blerësit, me këste dhe me interesa.

Këto lloj financimesh janë një shtrirje kohore që shkon nga 6 në 60 muaj.

Pra, kur blihet duke marrë një kredi tek një shoqëri financiare, nënshkruhen dy tipe kontratash: njëra kontratë shit-blejje e cila bëhet me shitësin dhe tjetra është një kontratë për marrje kredie dhe bëhet midis blerësit dhe shoqërisë financiare. Kjo kontratë e dytë, është një kontratë me pranim, në të cilën nuk

mund të ndryshohen kushtet e paravendosura në kontratë vetëm nga njëra palë, pra nga ana e shoqërisë financiare apo nga banka.

Kontrata e financimit duhet të përmbajë:

- shumën që kërkohet për financim;
- numrin e sasisë së parave dhe skadimin kohor të kësteve të veçanta;
- TAEG-u (“*Tasso Annuo Effettivo Globale*”) – Taksa vjetore efektive globale) dhe në çfarë kushtesh mund të ndryshohet;
- garancitë e mundshme që mund të kërkohen;
- mbulimet e mundshme që mund të bëhen nga sigurimi.

TAEG-u përbën koston përfundimtare të kredisë që është në ngarkim të konsumatorit, i treguar në përqindje vjetore të kredisë së dhënë. Përfshin interesat dhe të gjitha detyrimet që duhen përballuar për të përdorur kredinë.

TAN-i (“*Tasso Annuo Nominale*”) – Taksa nominale vjetore) është taksa e interesit që shoqëria financiare aplikon dhe është vetëm një e dhënë treguese e koston së parasë.

Kushtojini vëmendje financimeve që reklamohen “a tasso zero – me xero taksa”: taksa xero zakonisht i referohet TAN-it, dhe jo **TAEG-ut, i cili përfaqëson koston e vërtetë të financimit.**

#### - Kredia për shtëpi

Nëse nuk keni para në dispozicion për të përballuar të gjithë shumën që kërkohet për blerjen e shtëpisë mund të kërkohet një kredi, domethënë një financim nga ana e një banke i cili do t’i kthehet asaj me këste sipas një plani për fshirjen e huasë i cili fiksohet në momentin e nënshkrimit të kontratës.

Kredia zakonisht është e garantuar duke vënë në hipotekë objektin që do të blihet.

Hipoteka i bën të mundur bankës kthimin e kredisë së saj në ato raste kur debitori nuk kthen paratë që ka marrë hua. Në këtë rast banka do të shpronësojë objektin mbi të cilin është vënë hipoteka dhe nga shitja e objektit do të heqë vlerën e kreditit që ka dhënë.

Kreditë bankare mund të parashikojnë këto taksa interesash:

- me taksë të palëvizshme: taksa e interesit që është vendosur do të ngelet e pandryshuar për gjithë kohën që do të zgjasë kredia;
- me taksë të ndryshueshme: taksa e interesit varet nga mënyra se si do të shkojë treguesi që i referohet koston së parasë (Euribor apo të tjerë);
- me taksë të përzjer;
- me taksë hyrjeje, në ato raste kur në muajt e parë vendoset një taksë lehtësuese.

Kur kërkoni një kredi për shtëpi, kërkoni bankës një formular standartzues (European Standardised Information Sheet – ESIS – Formulari Evropian i Informacionit Standartzues) mbi të cilin janë shkruar të dhënat mbi tipin e taksës së propozuar, koston shtesë, çmimi i saktë i kësteve, kushtet për kthimin e shumës së kredisë para kohe.

## G - PËRDORIMET SHTËPIAKE: ELEKTRICITET, GAZI, UJI



Për të pasur furnizimin me elektricitet, ujë dhe gaz në shtëpi duhet të nënshkruash kontratën me pranim. Edhe në këtë rast kushtet për lëshimin e këtyre përdoruesve janë të parashikuara në mënyrë të detajuar në Kartën e shërbimeve, ku gjenden standartet minimale që duhen respektuar si dhe ndëshkimet e mundshme në rast mospërmbushje në ngarkim të shoqërive furnizuese për vonesa që nuk janë të justifikueshme. Po, për energjinë elektrike dhe gazin janë shumë të rëndësishme vendimet e marra nga Komisionet e ngritura posaçërisht për energjinë dhe gazin.

#### - Energjia elektrike

Nga 1 korriku i 2007-ës, të gjithë klientët mund të zgjedhin midis ofertave që shoqëri të ndryshme, të cilat operojnë në tregun e lirë, propozojnë për furnizimin me energji.

Komisioni për Energjinë elektrike dhe gazin ka aprovuar “Kodin për mënyrën e sjelljes në treg” i cili mbron të drejtat e përdoruesve në fazën e përfundimit të kontratës, duke vendosur rregulla për sjelljen me korrektësi, për informacionin, redaktimin e kontratave.

Edhe pas liberalizimit, Enel-i vazhdon të jetë furnizuesi i energjisë, për pjesën më të madhe të italianëve, por gjithsesi standartet minimale që duhet të aplikohen janë të vendosura nga Komisioni për Energjinë dhe gazin.

Nëse banesa ku do shkoni për të jetuar është e lidhur me rrjetin e shpërndarjes dhe është i pranishëm një furnizim me fuqi të barabartë apo më e madhe se ajo kërkuar, atëherë ndërhyrja e shoqërisë që do të bëjë furnizimin kufizohet vetëm në aktivizimin e kontaktorit. Nëse do të jetë e nevojshme aktivizimi i një furnizimi të ri, atëherë do të duhet të paguhet edhe një kontribut vetëm për aktivizimin.

Në rast se traferoheni me shtëpi është e nevojshme në rradhë të parë që të kontaktoni kompaninë furnizuese në mënyrë që të parashikojë mbylljen e kontratës ekzistente dhe të aktivizojë një të re; në disa raste refuzimi i kontratës ekzistuese mund të evitohet, në rast se personi i ri që do vij të banojë kërkon të futet në kontratën e personit të mëparshëm (do kemi ndryshim të personit kontraktues) tanimë me emrin e tij (e njëjta gjë vlen edhe për përdorimin e ujit dhe të gazit). Nevojitet një kujdes i veçantë në rastin kur në banesë është akoma aktiv furnizimi me energji elektrike. Në këtë rast, në fakt, duhet të bëni leximin e kontaktorit, këtë mundësisht së bashku me përdoruesin e mëparshëm në mënyrë që të paguhen konsumimet e fundit.

Periudha së cilës i referohen faturat e pagesës është dymujore. Në faturat që paraqesin shifrën e diferencave midis deficitit dhe suficitit të paguar, faturë

ballancimi, duhet që të tregohet data e dy leximeve të fundit të bëra dhe konsumi efektiv në periudhën midis dy leximeve. Në rast se do merrni një faturë ballancimi të shpenzimeve më të madhe se 150% e faturave normale, keni mundësinë që të kërkonit pagesën me këste. PAGESA duhet bërë në afatet kohore të kërkuara dhe gjithsesi duhet të kalojnë të paktën 20 ditë nga nxjerrja e faturës deri në datën e parashikuar për skadimin e afatit të pagesës; nëse përdoruesi nuk paguan brenda afateve kohore të kërkuara, furnizuesi nuk mund t'i ndërpresë menjëherë furnizimin, por duhet më parë t'i dërgoj klientit një paralajmërim dhe, pasi të jetë lajmëruar e konsumatori vazhdon të mos paguaj atëherë furnizuesi do t'i ndërpresë furnizimin me energji. Në rast riaktivizimi, klientit mund t'i merren kostot për pezullimin dhe riaktivizimin. Kujtohuni se normat në fuqi për tarifat parashikojnë disa favorizime për shtëpinë e parë. Disa shoqëri (si për shembull Enel, ACEGAS, etj.) i ofrojnë përdoruesve shtëpiakë tarifa dy-orarëshe. Kërkonit që këto oferta t'ju ilustrohen në mënyrë complete në mënyrë që të vlerësoni atë që ju duket më e favorshme për ju.

#### - Gazi për përdorim shtëpiak

Edhe për gazin përdoruesit janë të lirë që të vendosin shoqërinë e shitjes dhe kontratën e furnizimit që i përgjigjet më mirë kërkesave të tyre. “Kodi për mënyrën e sjelljes në treg” i kërkon shoqërive rregulla të sakta sjelljeje.

Midis elementëve që duhet të specifikohen në kontratë, ju kujtojmë si më poshtë:

- cilat shërbime do t'ju furnizohen;
- data e nisjes dhe kohë zgjatja e kontratës;
- çmimi i shërbimit neto, duke hequr taksat, të cilat duhet të tregohen veçmas, si dhe ndryshimet që mund të pësojnë në kohë;
- garancitë eventuale që klienti duhet të jap (për shembull depozitimi i një shume të hollash);
- detyrimet dhe shpenzimet në ngarkim të klientit;
- si dhe kur do të maten konsumet;
- kur do të dalin faturat dhe kur e si klienti do të duhet t'i paguaj ato, si dhe pasojat për mungesën e pagimit brenda datës së vendosur për skadimin e afatit kohor.

#### - Uji

Përsa i përket sektorit të ujit kushtet e furnizimit ndryshojnë nga zona në zonë për Rajonin tonë. Për këtë arsye do të jetë e nevojshme që të shihni Kartën e shërbimeve që mund ta merrni nga ndërmarrja që merret me furnizimin e këtij shërbimi. Një rregullore e përgjithshme, e cila duhet mbajtur gjithmonë parasysh është që, në rast se do të transferoheni nga një banesë në një tjetër, duhet të ndërpritet shërbimi që është aktiv dhe të kërkohet një tjetër, nëpërmjet vendosjes së një kontaktori të ri apo riaktivizimit të një tjetri që ka qenë më parë.

# GUIDA DEL CONSUMATORE IMMIGRATO

ALBANESE-ITALIANO

a cura di

*Adriano Brumat*

Coordinamento: *Edo Billa e Marco Missio*

Vignette e disegni - Disegno in copertina: *Federico Missio*



Federconsumatori  
Friuli Venezia Giulia



## INDICE

<b>INTRODUZIONE</b>	23
<b>A - I CONTRATTI</b>	24
- I contratti del consumatore	24
- La garanzia legale per i beni mobili	24
- La garanzia aggiuntiva di buon funzionamento	25
- Le clausole vessatorie	26
- Il prodotto difettoso	26
- Contratti conclusi al di fuori dagli esercizi commerciali: diritto di recesso	26
- I contratti a distanza	27
<b>B - ACQUISTARE UN'AUTOMOBILE</b>	27
<b>C - TELEFONIA</b>	28
<b>D - CASA</b>	29
- La locazione	29
- L'acquisto	30
- La proposta d'acquisto	31
<b>E - ASSICURAZIONI</b>	32
- RC auto	32
<b>F - SERVIZI FINANZIARI</b>	34
- Il conto corrente	34
- Il credito al consumo	35
- Il mutuo per la casa	35
<b>G - LE UTENZE DOMESTICHE: ELETTRICITÀ, GAS, ACQUA</b>	36
- Energia elettrica	36
- Gas per uso domestico	37
- Acqua	37

## INTRODUZIONE

In Friuli Venezia Giulia nel 2006 gli stranieri presenti con regolare permesso di soggiorno erano 98.881, secondo i dati dell'ultimo Rapporto Caritas/Migrantes.

A loro Federconsumatori, Adiconsum e Adoc si rivolgono con questo opuscolo che offre informazioni e consigli elementari sui problemi che quotidianamente tutti noi, come cittadini consumatori, dobbiamo affrontare. La casa, l'automobile, gli acquisti, i servizi pubblici, la telefonia sono i settori in cui le tre associazioni svolgono con i loro sportelli diffusi in tutto il territorio regionale attività di tutela e di assistenza dei consumatori e degli utenti.

Ci auguriamo che questa piccola guida possa servire come primo orientamento e, soprattutto, come invito ai cittadini stranieri a rivolgersi ai nostri sportelli per le loro esigenze. Il servizio che offriremo sarà un contributo all'accoglienza e a una corretta e reciproca integrazione.

<i>Edo Billa</i>	<i>Giuseppe De Martino</i>	<i>Antonio Ferronato</i>
Presidente Federconsumatori FVG	Presidente Adiconsum	Presidente Adoc

## A - I CONTRATTI

Il contratto è lo strumento giuridico con cui acquistiamo beni e servizi e più in generale ci obblighiamo a determinate prestazioni.

Secondo il codice civile il contratto è l'accordo di due o più parti per costituire, regolare, o estinguere tra loro un rapporto giuridico patrimoniale. In generale il contratto si conclude con il semplice accordo delle parti, anche se non è avvenuta ancora la consegna del bene e non è stato ancora pagato il prezzo.

Dal momento della conclusione il contratto è vincolante e ha forza di legge tra le parti, il che significa, per esempio, che (salvo casi particolari, come il recesso entro 10 giorni per contratti conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali) il venditore non ha alcun obbligo di sostituire la merce qualora il consumatore si accorga di aver comprato un bene per sbaglio.

**Prima di tutto bisogna comprendere in modo completo ed esatto quale sia il contenuto del contratto che ci viene proposto e che si vuole concludere.**

Quindi vi consigliamo di non accettare mai subito: chiedete tempo per riflettere e non firmate se prima non avete letto attentamente e non vi sono chiare tutte le parole.

Spesso il contratto (telefonata, locazioni, assicurazioni...) è composto da numerosi articoli che espongono quali sono gli obblighi e i diritti dei contraenti. È fondamentale **farsi dare copia del testo**, leggerlo, chiedere chiarimenti, consigli e assistenza a qualcuno che abbia esperienza. Per qualsiasi dubbio, prima di concludere un contratto, potete rivolgervi ai nostri sportelli.

Alcuni contratti (acquisto di beni immobili, locazioni, assicurazioni, contratti bancari ...) devono avere la forma scritta. Per altri può bastare l'accordo verbale (telefonata, contratti a distanza ...).

**Per acquisti di rilevante valore pretendete sempre la forma scritta.**

Attenzione: talvolta quello che voi firmate non viene chiamato contratto ma **“proposta irrevocabile”, “nota d'ordine”, “richiesta di fornitura”, “modulo cliente”** o espressioni simili. Questi documenti, anche se non sottoscritti dall'altro contraente, ma redatti sulla sua carta intestata, sono vincolanti come veri e propri contratti: la vostra firma vi impegna comunque.

### I CONTRATTI DEL CONSUMATORE

Le leggi italiane tutelano il consumatore, che spesso si trova in una posizione di inferiorità rispetto alla controparte (impresa, operatore commerciale, professionista, etc.)

Per la legge (art. 3 D.lgs 06.09.2005, n. 206 “Codice del Consumo”) è consumatore la persona fisica che agisce al di fuori della propria attività professionale. Se vi trovate in questa posizione, la legge vi assicura le seguenti difese.

#### - La garanzia legale per i beni mobili

Il venditore ha l'obbligo di consegnare al consumatore beni conformi a quanto stabilito nel contratto di vendita.

I beni devono essere idonei all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo.

Devono essere conformi alla descrizione fatta dal venditore e devono avere le stesse qualità del modello che il venditore ha presentato al consumatore.

Se i beni presentano dei difetti il consumatore ha diritto di chiedere:

- **la riparazione o la sostituzione;**

- **la riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto** con la restituzione del bene e della somma pagata, nei casi in cui riparazione o sostituzione non siano possibili o il venditore non vi provveda in un congruo termine, oppure queste causino gravi disagi al consumatore.

Per la contestazione di questi difetti valgono precisi termini di prescrizione e decadenza: la **garanzia legale dura due anni** e, se il difetto si manifesta entro questo termine, il consumatore deve farne denuncia al venditore con lettera raccomandata A/R entro **due mesi dal presentarsi del difetto**. Anche ai beni usati si applicano le norme citate, ma bisogna ricordare che non costituisce mancanza di conformità la normale usura del bene e che le parti possono limitare a un anno la durata della garanzia (come avviene di solito per le automobili usate).

#### - La garanzia aggiuntiva di buon funzionamento

Alcuni beni, come gli elettrodomestici, possono essere coperti da un'ulteriore garanzia di buon funzionamento, non imposta dalla legge, con la quale per un periodo determinato sono assicurate gratuitamente le riparazioni.

Queste garanzie non coprono tutti gli eventuali difetti: sono esclusi quelli dovuti alla normale usura, al cattivo uso del bene da parte del consumatore e quelli che riguardano parti su cui sono già intervenuti tecnici non autorizzati. Alcune clausole della garanzia possono escludere esplicitamente ulteriori riparazioni, ma spesso è anche possibile, pagando una somma di solito non elevata, estendere la garanzia sia per il tipo di difetti, sia per la durata.

*Le clausole di queste garanzie escludono il costo di chiamata, le riparazioni alle parti soggette a normale usura, alle parti su cui è intervenuto un tecnico non autorizzato e a quelle danneggiate dal cattivo uso del consumatore. Spesso però è prevista la possibilità di integrare questa copertura con un basso costo, allungando il tempo per il quale la garanzia è prestata o coprendo anche le spese di chiamata.*

In ogni caso, se è vero che la garanzia di buon funzionamento è dovuta solo se convenuta, è altrettanto vero che essa non può sostituire o peggiorare la garanzia di due anni prevista dalla legge.

**Per denunciare qualsiasi difetto di un prodotto acquistato è fondamentale conservare lo scontrino di acquisto, da esibire al momento del reclamo, come dimostrazione dell'acquisto avvenuto.**

#### - Le clausole vessatorie

Nel contratto predisposto dal venditore (impresa, professionista, etc.) ci pos-

sono essere delle clausole che determinano uno squilibrio significativo dei diritti e degli obblighi a svantaggio del consumatore.

Queste clausole, escluse quelle che riguardano l'ammontare del prezzo da pagare e quindi la convenienza economica che viene in ogni caso lasciata alla libera valutazione dei contraenti, **sono nulle se non sono state oggetto di trattativa individuale.**

Esempi di clausole vessatorie:

- prevedere l'adesione del consumatore a clausole che non ha potuto conoscere;
- consentire al professionista di modificare le clausole contrattuali senza consenso del consumatore;
- stabilire che il prezzo sia determinato al momento della consegna;
- consentire al professionista di aumentare il prezzo senza prevedere in tal caso il diritto di recedere per il consumatore.

**Attenzione: le clausole particolarmente svantaggiose di solito sono riportate o richiamate in fondo al testo che avete già firmato e devono essere firmate una seconda volta. Leggetele molto attentamente!**

#### - Il prodotto difettoso

Se un prodotto difettoso provoca la morte o danni alla persona del consumatore, o anche danni a cose a uso privato (e non imprenditoriale), il produttore o il titolare del marchio apposto al prodotto, o, in caso questi non siano conosciuti, il fornitore, devono risarcire il danno.

La responsabilità del produttore dura fino al **decimo anno** dalla messa in commercio del prodotto. Il consumatore deve richiedere il risarcimento entro **tre anni** dal momento della conoscenza del danno, del difetto o dell'identità del produttore.

#### - I contratti conclusi al di fuori dagli esercizi commerciali: diritto di recesso

Il recesso è l'atto unilaterale con cui una parte può sciogliere il vincolo contrattuale per disposizione di legge o del contratto medesimo.

Il consumatore può recedere, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, dal contratto concluso fuori dal locale commerciale (per strada, porta a porta...) entro **dieci giorni** dalla sottoscrizione; i dieci giorni decorrono dalla consegna della merce quando l'acquisto sia avvenuto senza la presenza dell'operatore o la merce consegnata non corrisponda a quella che il consumatore aveva scelto. Chi vende fuori dai locali commerciali deve informare per iscritto il consumatore dell'esistenza del diritto di recesso e delle modalità con cui esercitarlo.

L'informazione deve essere completa, nel senso che deve riportare, in modo chiaro, l'indicazione del soggetto nei cui riguardi va esercitato il diritto di recesso e il suo indirizzo o, se si tratta di società o altra persona giuridica, la denominazione e la sede della stessa. Una copia del contratto deve essere consegnata al consumatore, altrimenti sarebbe facile vanificare lo scopo della legge.

Il termine per il recesso è di **sessanta giorni** quando il venditore non ha rispettato gli obblighi informativi o non lo ha fatto correttamente, o perché non ha consegnato copia del contratto, o perché non vi era l'indicazione di tutti gli elementi utili, sopra ricordati, per esercitare il diritto di recesso.

Dopo il recesso il consumatore è libero da ogni vincolo derivante dal contratto; dovrà rimborsare al venditore soltanto le spese accessorie eventualmente previste dal contratto e indicate in modo specifico. Il venditore, dal canto suo, dovrà restituire entro trenta giorni, decorrenti dal ricevimento della comunicazione di recesso ovvero dal ricevimento della merce restituita, le somme eventualmente ricevute a titolo di acconto.

#### - I contratti a distanza

Sono contratti a distanza tutti quegli accordi conclusi senza la presenza fisica del venditore (professionista), ad esempio per telefono, fax, radio, televisione, via internet o posta elettronica. In questi casi viene attribuito al consumatore un diritto di recesso analogo a quello stabilito per i contratti conclusi al di fuori degli esercizi commerciali (vedi al punto precedente). Il recesso, tramite lettera raccomandata A/R, si esercita nel termine di **dieci giorni** decorrenti per i beni dal giorno della consegna, per i servizi dal giorno della conclusione del contratto, sempre che, in entrambi i casi, siano state fornite le informazioni obbligatorie imposte dalla legge, altrimenti il termine decorrerà da quando queste saranno fornite. Si tratta di un elenco di informazioni essenziali per il consumatore, che la legge impone di far conoscere per iscritto prima della conclusione del contratto e riguardano elementi quali l'identità e l'indirizzo fisico del venditore, il prezzo del bene, le spese di consegna, l'esistenza e le modalità di esercizio del diritto di recesso, la durata dell'offerta, etc. Se queste informazioni non sono fornite, il consumatore può recedere nel termine di **novanta giorni**, sempre con le stesse modalità.

Nelle vendite a distanza, per una maggior tutela del consumatore, oltre alle regole circa la restituzione delle somme ricevute e della merce da parte del consumatore, non sono previste spese accessorie, ma solo quelle per la spedizione al venditore della merce. Nel caso in cui per l'acquisto del bene o servizio si ricorra simultaneamente al credito al consumo (finanziamento erogato da un istituto di credito o da società finanziaria), il recesso comporta anche la risoluzione del contratto di finanziamento, restando estraneo al consumatore ogni eventuale successivo rapporto tra il venditore e il finanziatore se questi abbia già pagato.

## B - ACQUISTARE UN'AUTOMOBILE

Se si acquista una macchina **nuova**, leggere attentamente il testo del contratto e, se per l'acquisto si è fatto ricorso a un finanziamento da parte di una società finanziaria, esaminare bene le condizioni a cui viene concesso il finanziamento.

La garanzia legale ha la durata di **due anni**.

Maggiore attenzione bisogna prestare quando si acquista una macchina **usata**. Prima di tutto scegliete con cura il rivenditore che vi dia fiducia.

Anche la macchina usata acquistata da un **venditore professionista (autosalone, concessionaria...)** è coperta da garanzia legale contro i difetti di fabbricazione per 24 mesi, ma tale periodo è normalmente ridotto a **12 mesi** (non meno), tuttavia la riduzione deve essere approvata per iscritto dall'acquirente. Per essere più tutelati in caso di possibili future contestazioni sulla conformità della macchina, è molto importante richiedere al venditore se vi può certificare lo stato d'uso.

Nel contratto, una copia del quale vi sarà rilasciata dal venditore, devono esser indicati:

- targa o telaio dell'auto, marca, modello, anno; è bene farsi specificare anche il chilometraggio dell'auto e se la vettura non abbia subito incidenti;
- garanzia (specificando le eventuali riparazioni escluse);
- costi della pratica del passaggio di proprietà;
- l'acconto o la caparra confirmatoria versata;
- eventuali modalità di finanziamento; specificare che se il finanziamento venisse rifiutato, il contratto si annulla con la restituzione della caparra o dell'acconto.

Per quanto riguarda il finanziamento informatevi prima su altre possibilità (ad esempio rivolgendovi alla vostra banca): le finanziarie possono richiedere tassi più elevati, perché ritengono che il prestito per l'acquisto di un'auto usata sia più rischioso.

Se comprate la macchina da un **privato**, ricordate che non valgono le tutele previste dalla legge nei contratti tra consumatore e professionista. Quindi siate molto prudenti.

Controllate con cura i documenti dell'auto. Può essere buona precauzione andare al PRA (Pubblico Registro Automobilistico) e far eseguire una "visura" per verificare che i passaggi di proprietà siano stati registrati o che sull'auto non gravino ipoteche o altri vincoli.

## C - TELEFONIA

I servizi di telefonia fissa e mobile sono forniti dopo aver concluso un contratto in cui le clausole sono prestabilite e stampate su appositi moduli dal gestore (Telecom, Wind, Tele 2...). Questo tipo di contratti si chiama *per adesione*, perché al consumatore non resta che scegliere se aderire o meno al contratto.

Attenzione quindi: se aderite al contratto che vi viene proposto, accettate tutte le condizioni che il medesimo prevede.

Per poter scegliere consapevolmente vi consigliamo, ancora prima di esaminare il contratto, di leggere la carta dei servizi, cioè il documento con cui l'operatore si impegna a fornirvi il servizio in modo efficiente e rispettando standard di qualità. Le carte dei servizi le potrete trovare sui siti delle società, Telecom Italia riporta la sua nelle prime pagine dell'elenco telefonico.

Per quanto riguarda il contratto, questo è un modulo prestampato che contiene solo alcune delle clausole contrattuali perché spesso rinvia a un altro documento che contiene le "Clausole generali".

Tenete presente che alcuni operatori indicano nel contratto il tipo di offerta o il piano tariffario insieme all'informazione su dove reperire i relativi prezzi e tariffe.

Ricordate inoltre che avete il diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora vi venissero successivamente proposte modifiche alle condizioni contrattuali e, infine, che dovete essere informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali modifiche e della possibilità di recesso senza penali.

Uno dei modi più diffusi di accettare una proposta riguardante i servizi di telefonia è quello dei contratti a distanza: operatori delle compagnie telefoniche chiamano a casa il consumatore per convincerlo a stipulare contratti. Ciò è spesso fonte di gravi inconvenienti. Il più usuale è che il consumatore, rispondendo alle domande del promotore, non si rende conto che sta concludendo un contratto o perché non ha capito la natura della proposta, o perché il promotore non è stato chiaro, o perché è convinto che per la validità del contratto sia comunque necessaria la forma scritta e che quindi il contratto si perfezionerà solo nel momento in cui avrà firmato il documento che gli verrà recapitato.

**Per le ragioni sopra esposte vi sconsigliamo di concludere tali contratti al telefono.**

Ricordate anche che:

- si può disdire un contratto con 30 giorni di preavviso anche prima della naturale scadenza ( di solito da 12 a 18 mesi), in questo caso il gestore può richiedere il pagamento di un costo tecnico per la disattivazione;
- in caso di furto del cellulare bisogna telefonare al proprio gestore e far bloccare la scheda. Successivamente recatevi presso gli uffici delle forze dell'ordine a denunciare il furto.

Controllate sempre tutte le voci della bolletta telefonica, soprattutto quelle che si riferiscono a chiamate ad altro gestore, o a connessioni satellitari.

Se non siete convinti degli addebiti, rivolgetevi ai nostri sportelli: vi aiuteremo a formulare le vostre contestazioni e vi assisteremo nella procedura di conciliazione.

## D - CASA

La casa è un bene prezioso che non si può scegliere senza aver prima considerato attentamente tutti gli aspetti che questa scelta comporta, sia che si tratti di un acquisto, che di una locazione.

### - La locazione

La locazione è il contratto con il quale una parte (locatore) consegna a un'altra parte (conduttore) un bene immobile per un certo periodo di tempo previo

versamento di un corrispettivo (canone).

I contratti per essere validi devono avere la forma scritta. Devono poi essere registrati presso l'Ufficio del Registro. La tassa di registrazione va pagata in parti uguali tra proprietario e inquilino. La registrazione è obbligatoria dal punto di vista fiscale, inoltre garantisce l'inquilino rispetto ad altri che pretendano di avere dei diritti sulla casa.

Vi consigliamo di farvi assistere, sia nella fase della conclusione del contratto, che in quella della sua esecuzione (per esempio per problemi sul versamento degli affitti, sulla ripartizione delle spese tra proprietario ed inquilino, ..) dalle associazioni di inquilini e dalle associazioni di immigrati.

In base alle norme vigenti il contratto di locazione ad uso abitativo potrà essere sottoscritto tra le parti seguendo cinque distinti canali:

1 - Locazioni completamente libere. Riguardano case di lusso, ville, case vincolate come beni storici, artistici, case per le vacanze, box auto. Le parti sono libere di stabilire durata del contratto, canone, etc.

2 - Le parti possono stipulare contratti di locazione di durata non inferiore ai quattro anni, rinnovabile per altri quattro alla prima scadenza, fatta salva la facoltà di disdetta da parte del locatore se ricorrono particolari motivi (destinare al proprio uso o dei parenti stretti l'immobile, se lo si ristruttura interamente, se lo si vende....). Il canone è libero.

3 - Le parti possono stipulare un contratto che non potrà avere durata inferiore a tre anni, rinnovabile alla prima scadenza per altri due, sempre salva la disdetta del locatore per i motivi sopra indicati, definendo il valore del canone, la durata del contratto, e le altre condizioni contrattuali in relazione ad appositi accordi definiti in sede locale.

4 - Locazioni di natura transitoria. È altresì possibile stipulare locazioni anche di durata inferiore ai limiti previsti dalla legge per soddisfare particolari esigenze delle parti, comunque non inferiore a un mese e non superiore a 18 mesi.

5 - Contratti per studenti: hanno durata massima di 36 mesi, si rinnovano automaticamente a vantaggio degli studenti. I canoni sono definiti da accordi tra le aziende per il diritto allo studio, le associazioni degli studenti, degli inquilini e dei proprietari immobiliari.

### - L'acquisto

Se volete acquistare la casa vi consigliamo la massima prudenza, perché si tratta di una decisione che conclude un percorso positivo di integrazione e riguarda spesso il più importante investimento del consumatore.

La prima scelta riguarda l'agenzia immobiliare che dovrebbe consigliare e guidare l'acquirente fino alla conclusione del contatto davanti al notaio.

Chi svolge la professione di agente immobiliare deve essere iscritto in un apposito ruolo tenuto dalle Camere di Commercio, presso le quali sono depositati anche i moduli che l'agente utilizza. Pertanto occorre sempre controllare che sui moduli (incarico di mediazione, proposta di acquisto, locazione) si indichi il deposito e che siano riportati i dati di iscrizione all'albo dell'agente immobiliare. L'agente deve operare correttamente, con imparzialità ed equidistanza tra le parti: deve fornire una corretta valutazione del mercato

immobiliare, accertarsi della situazione legale e urbanistica dell'immobile, consigliare al venditore la regolarizzazione di problemi che possono influire sulla vendibilità del bene e fornire a un potenziale cliente tutte le informazioni in suo possesso. Quando il venditore accetta la proposta irrevocabile di acquisto, l'agente ha diritto al compenso (provvigione).

Le camere di commercio redigono periodicamente tra gli usi e le consuetudini degli importi indicativi di provvigione (dal 2% al 5%), che comunque rimane oggetto di libera contrattazione.

### - La proposta d'acquisto

Nella proposta d'acquisto si manifesta la propria intenzione di acquistare quell'immobile a determinate condizioni. Essa si rivolge direttamente al proprietario. Deve contenere le modalità di pagamento con le relative scadenze, nonché l'ammontare della provvigione all'agenzia.

All'atto della sottoscrizione della proposta di acquisto, il potenziale acquirente dovrà versare una somma all'agente, il quale sarà tenuto a versarla al venditore a titolo di **caparra confirmatoria** e/o di acconto, in caso di accettazione della proposta di acquisto. La proposta di acquisto, infatti, dovrà essere accettata dal venditore, senza alcuna modifica delle condizioni da parte dello stesso, per aversi conclusione dell'affare.

Ad accettazione avvenuta, entrambe le parti saranno obbligate ad adempiere all'impegno sottoscritto.

Prima di sottoscrivere una proposta di acquisto è opportuno verificare la rispondenza dell'immobile alla situazione catastale dello stesso, nonché eseguire o fare eseguire una visura presso la Conservatoria dei Registri immobiliari del luogo ove è sito l'immobile al fine di verificare se lo stesso risulti o meno gravato da pesi, privilegi e ipoteche.

Fate attenzione anche a eventuali imposte non pagate, a spese di condominio non ancora saldate, all'eventuale fallimento del venditore.

È altresì sconsigliato, se l'immobile deve servire a propria abitazione, acquistare un immobile locato ovvero occupato da soggetti vari senza che venga specificato il titolo.

Il venditore dovrà documentare il titolo di proprietà, la planimetria dell'immobile, la regolarità urbanistica e quella relativa alla sicurezza degli impianti.

Tutti questi accertamenti non sono posti dalla legge a carico dell'agente, per cui è consigliabile eseguire personalmente queste verifiche, prima della sottoscrizione della proposta d'acquisto.

Il **contratto preliminare di compravendita**, detto anche compromesso, è un atto redatto in forma scritta a pena di nullità, con il quale viene stabilito l'impegno delle parti a stipulare successivamente il contratto definitivo (**rogito notarile**) che realizzerà l'effettivo trasferimento della proprietà dell'immobile.

Non è sempre necessario sottoscrivere un contratto preliminare di vendita, essendo il contratto già perfezionato al momento in cui la proposta di vendita viene controfirmata dall'acquirente o viceversa la proposta di acquisto dal venditore.



Al momento della sottoscrizione del contratto una parte consegna all'altra una somma di denaro, detta **caparra**, che, in caso di adempimento, deve essere restituita o imputata alla prestazione dovuta. Se la parte che ha versato la caparra è inadempiente, l'altra può recedere dal contratto, trattenendo la caparra, se inadempiente è chi ha ricevuto la caparra, l'altra può recedere dal contratto ed esigere il doppio della caparra.

## E - ASSICURAZIONI

Il contratto di assicurazione viene definito dal codice civile come «il contratto col quale l'assicuratore, verso il pagamento di un premio, si obbliga a rivalere l'assicurato, entro i limiti convenuti, del danno ad esso prodotto da un sinistro, ovvero a pagare un capitale o una rendita al verificarsi di un evento attinente alla vita umana».

I contratti di assicurazione, quindi, si dividono in due categorie:

- **assicurazioni contro i danni**, cioè il contratto col quale l'assicuratore si impegna a rimborsare all'assicurato i danni subiti in conseguenza del verificarsi di un sinistro, nei limiti e alle condizioni stabilite nella polizza;

- **assicurazioni sulla vita**, cioè il contratto col quale si dà luogo al pagamento di un capitale o di una rendita al verificarsi di un evento relativo alla vita umana.

L'elemento che accomuna le due categorie è che ogni garanzia assicurativa diventa operativa solo in seguito al pagamento del prezzo della polizza stessa, il premio assicurativo, che rappresenta la controprestazione dell'assicurazione necessaria per l'esecuzione del contratto.

In questo opuscolo daremo solo alcune indicazioni per quanto riguarda il tipo di assicurazione più diffusa, la RC (responsabilità civile) auto.

Per le altre assicurazioni vi consigliamo prima di tutto di esaminare attentamente la vostra situazione patrimoniale, professionale e familiare per individuare sul mercato la polizza più attinente alle vostre esigenze.

In ogni caso vi consigliamo di richiedere sempre tutta la documentazione e di leggerla molto attentamente, in particolare il fascicolo che contiene le condizioni generali. Data la complessità delle disposizioni e la difficile comprensibilità di molte espressioni, vi consigliamo prima di sottoscrivere una polizza, di chiedere chiarimenti presso i nostri sportelli.

Per quanto riguarda la durata del contratto, vi ricordiamo che è possibile recedere da tutte le polizze danni dando un preavviso di sessanta giorni.

### - RC auto

Chi circola con un veicolo a motore è obbligato a sottoscrivere un'assicurazione per la responsabilità civile per danni a terzi.

L'assicurazione RC auto risarcisce i danni provocati con il veicolo dal proprietario o dal conducente responsabile di un incidente. Risarcisce sia i danni alle persone che quelli alle cose. Sono compresi i passeggeri trasportati. Non sono rimborsati i danni subiti dal guidatore responsabile dell'incidente

e al suo veicolo. L'assicurato può scegliere di estendere la garanzia anche a questi danni sottoscrivendo un'apposita polizza (Kasko) che prevede premi più elevati.

Il contratto di assicurazione dura un anno e decorre dalla mezzanotte del giorno in cui è stato pagato il premio.

Decorso l'anno l'assicurato può decidere di rinnovare il contratto oppure di passare a un'altra compagnia.

Ricordate che alcune polizze sono tacitamente rinnovabili: in questi casi, se l'assicurato non comunica la disdetta almeno 15 giorni prima della scadenza, il contratto viene rinnovato.

Ogni compagnia ha l'obbligo legale a contrattare, cioè non può rifiutarsi di assicurare chi ne fa richiesta, alla tariffa che ha stabilito e pubblicizzato.

Al fine di individuare il prodotto – premio e condizioni di polizza – più adeguato alle proprie necessità, il consumatore deve prestare attenzione alle clausole contrattuali.

A ogni assicurato viene assegnato un coefficiente di rischio diviso in 18 classi: quando ci si assicura per la prima volta viene assegnata la quattordicesima classe e, se nel corso dell'anno non si causano sinistri, le classi vengono scalate finì a scendere alla classe 0, che prevede i premi più bassi.

Se invece si rimane coinvolti in incidenti di cui viene attribuita, anche solo in parte, la colpa all'assicurato, nell'anno successivo si viene penalizzati di due classi.

Dopo aver pagato il premio, l'assicurato riceve il contratto con il certificato di assicurazione e il contrassegno, entrambi devono essere tenuti a bordo della macchina, il contrassegno va esposto sul parabrezza.

A ogni scadenza annuale la compagnia rilascia obbligatoriamente all'assicurato un documento, "l'attestato di rischio", che riporta gli eventuali sinistri nei quali è incorso il proprietario del veicolo negli ultimi 5 anni e la classe di merito attribuita al contratto, indispensabile quando si cambia compagnia.

Se si prevede di non usare il veicolo per un periodo non inferiore a 3 mesi e non superiore a 12 si può chiedere alla compagnia di sospendere il contratto.

In caso di sospensione o di mancato rinnovo del contratto per mancato utilizzo del veicolo, l'ultimo attestato di rischio ha validità per 5 anni.

Se l'incidente è avvenuto tra

- due veicoli **a motore**,

- entrambi con **targa italiana**,

- identificati e **regolarmente assicurati**,

e ha causato danni materiali o lesioni al conducente e alle persone trasportate non superiori al 9% di invalidità permanente, il conducente danneggiato che non si sente responsabile o che si ritiene responsabile solo in parte rivolge alla propria compagnia richiesta di risarcimento, con lettera raccomandata A/R o con consegna a mano. L'assicuratore deve presentare una proposta di risarcimento entro 60 giorni dalla richiesta (per i danni al veicolo o a cose), entro 90 giorni per i danni alla persona. Il termine si riduce a 30 giorni se il modulo di constatazione amichevole (modulo blu) è firmato da entrambi i guidatori.

Nel caso in cui si rimanga vittime di un incidente stradale provocato in Italia da un veicolo con targa estera, per richiedere il risarcimento dei danni subiti occorre inviare richiesta di risarcimento con raccomandata A/R all'Ufficio Centrale Italia al seguente indirizzo: UCI - corso Sempione, 39 - 20245 Milano.

Nel caso di incidenti all'estero con veicoli esteri, il danneggiato può richiedere il risarcimento con lettera raccomandata A/R al rappresentante nominato in Italia dalla Compagnia Assicuratrice del responsabile dell'incidente. Per conoscere il nome e l'indirizzo di tale rappresentante inviare richiesta all'ISVAP (ISVAP - Centro di Informazione Italiano. Via del Quirinale, 21 00187 - ROMA) indicando tutti gli elementi utili (data, luogo, targhe dei veicoli coinvolti, nazionalità, assicurazione se nota).

## F - SERVIZI FINANZIARI

### - Il conto corrente

Il conto corrente bancario è il contratto base nei rapporti fra banca e clienti, sicuramente uno dei servizi bancari più diffusi anche fra i cittadini stranieri. In base a questo contratto la banca compie per conto del cliente e su suo ordine, pagamenti e riscossioni, fornendo al cliente il cosiddetto servizio di cassa.

Periodicamente la banca deve informare il cliente tramite l'invio dell'estratto conto con il riepilogo di tutti i movimenti a debito e a credito, con il saldo del periodo, il conteggio degli interessi, delle spese e delle commissioni. Le risultanze dell'estratto conto possono essere contestate entro il termine di 60 gg. dal ricevimento, decorso il quale l'estratto conto s'intende tacitamente approvato. Oltre al diritto generale di informativa periodica, al cliente è riconosciuto il diritto di ottenere dalla banca entro 90 giorni e a proprie spese, copia della documentazione inerente a singole operazioni effettuate negli ultimi dieci anni. Analogo diritto spetta anche agli eredi, agli aventi diritto e a colui che subentra nell'amministrazione dei beni del cliente.

Le operazioni più comuni effettuate tramite conto corrente sono ad esempio:

- pagamenti di bollette (luce, gas, telefono, ecc.);
- bonifici (pagamenti affitto, pagamenti vari);
- carte di credito e bancomat;
- cambio assegni;
- emissione assegni;
- acquisto titoli.

Tutte queste operazioni costano in quanto la Banca vuole essere remunerata per i servizi resi. Si deve porre quindi molta attenzione alle tariffe.

Bisogna poi segnalare che ora, nei rapporti di durata (conto corrente, libretto di deposito, ecc.) il cliente può sempre recedere dai contratti senza spese di chiusura e senza penalità.

### - Il credito al consumo

Quando si acquista un bene si può chiedere una dilazione del pagamento (rate) da parte del venditore o si può ricorrere a un finanziamento.

Chiedere un finanziamento significa rivolgersi a terzi (banche, finanziarie) che versano la somma al venditore al posto dell'acquirente e chiedono poi a quest'ultimo la restituzione della somma prestata, a rate, con interessi.

Questi tipi di finanziamenti hanno una durata che va da 6 a 60 mesi.

Quindi, quando si acquista ricorrendo al credito da parte di una finanziaria, si stipulano due contratti: uno di compravendita con il venditore e l'altro di ricorso al credito con la finanziaria. Questo secondo contratto è un contratto per adesione in cui non si possono modificare le clausole predisposte unilateralmente dalla finanziaria/banca.

Il contratto di finanziamento deve indicare:

- l'ammontare del finanziamento;
- il numero degli importi e la scadenza delle singole rate;
- il TAEG (Tasso Annuo Effettivo Globale) e in quali condizioni può essere modificato;
- le eventuali garanzie richieste;
- le eventuali coperture assicurative.

Il TAEG è il costo totale del credito a carico del consumatore espresso in percentuale annua del credito concesso. Comprende gli interessi e tutti gli oneri da sostenere per utilizzare il credito.

Il TAN (Tasso Annuo Nominale) è il tasso d'interesse che la finanziaria applica ed è solo un dato indicativo del costo del denaro.

Attenzione ai finanziamenti pubblicizzati "a tasso zero": il tasso zero di solito si riferisce al TAN, non al **TAEG che rappresenta il vero costo del finanziamento.**

### - Il mutuo per la casa

Se non si ha disponibilità dell'intera somma necessaria per acquistare la casa si ricorre a un mutuo, cioè a un finanziamento da parte di una banca rimborsabile con rate secondo un piano di ammortamento fissato al momento della stipulazione del contratto.

Il mutuo è di solito garantito da ipoteca sul bene acquistato.

L'ipoteca permette alla banca di recuperare il proprio credito qualora il debitore non rimborsi quanto ha ricevuto in prestito. In questo caso la banca esproprierà il bene su cui è stata costituita l'ipoteca e dalla sua vendita preleverà la somma di cui vanta il credito.

I mutui possono prevedere i seguenti tassi d'interesse:

- a tasso fisso: il tasso d'interesse rimane fisso per tutta la durata del mutuo;
- a tasso variabile: il tasso d'interesse dipende dall'andamento di un indice di riferimento del costo del denaro (Euribor o altri);
- a tasso misto;

- a tasso d'ingresso, se per i primi mesi viene applicato un tasso agevolato.

Quando richiedete un mutuo, domandate alla banca il formulario standardizzato (European Standardised Information Sheet - ESIS) su cui sono riportate

le informazioni sul tipo di tasso proposto, i costi aggiuntivi, l'esatto ammontare delle rate, le condizioni per l'estinzione anticipata del mutuo.

## G - LE UTENZE DOMESTICHE: ELETTRICITÀ, GAS, ACQUA

Si accede alla fornitura di elettricità, gas ed acqua sottoscrivendo contratti di adesione. Anche in questo caso le condizioni di erogazione sono regolate nel dettaglio da Carte dei Servizi, in cui si trovano gli standard minimi da rispettare e le eventuali penalità a carico delle società erogatrici per ritardi non giustificati. Ma per energia e gas determinanti sono innanzitutto le decisioni adottate dall'apposita Autorità per l'energia e per il gas.

### - Energia elettrica

Dal 1 luglio 2007 tutti i clienti possono scegliere tra le diverse offerte di fornitura nel mercato libero.

L'Autorità per l'energia e il gas ha approvato il "Codice di condotta commerciale" che tutela gli utenti nella fase della conclusione del contratto, stabilendo regole di correttezza, informazione, redazione dei contratti.

Anche dopo la liberalizzazione, Enel continua a essere il fornitore di energia elettrica per la maggior parte degli italiani, ma gli standard minimi che tutti gli operatori devono osservare sono stati stabiliti dall'Autorità per l'energia e per il gas.

Se l'abitazione in cui si va ad abitare è già allacciata alla rete di distribuzione ed era presente una fornitura di potenza pari o superiore a quella richiesta, l'intervento della società si limita all'attivazione del contatore. Se invece è necessario realizzare una nuova fornitura, allora si dovrà pagare anche un contributo di attivazione.

In caso di trasloco è necessario in primo luogo contattare il gestore per provvedere a chiudere il contratto esistente e attivarne uno nuovo; in alcuni casi la disdetta del contratto esistente può essere evitata se il nuovo residente richiede la cessione del contratto (voltura) a suo nome (discorso valevole anche per le utenze di acqua e gas). Occorre prestare maggiore attenzione se nell'abitazione è ancora attiva la fornitura di energia elettrica. In tal caso, infatti, bisogna rilevare la lettura del contatore, possibilmente insieme all'utente precedente che provvederà a pagare gli ultimi consumi.

Il periodo di riferimento delle bollette è normalmente un bimestre. Nelle bollette di conguaglio deve essere indicata la data delle due ultime letture e il consumo effettivo del periodo tra le due letture. Nel caso in cui si riceva una bolletta di conguaglio superiore al 150% delle normali bollette, si ha la possibilità di richiederne il pagamento rateale. Il pagamento deve avvenire nei termini indicati e comunque devono trascorrere almeno 20 giorni tra l'emissione delle bollette e la data di scadenza del pagamento; se l'utente non paga nei termini previsti il fornitore non può sospendere l'erogazione immediatamente, ma deve prima inviare un sollecito al cliente e solo in seguito il ser-

vizio potrà essere sospeso. In caso di riattivazione, al cliente potranno essere addebitati i costi di sospensione e riattivazione.

Ricordate che le vigenti norme tariffarie prevedono alcune agevolazioni per la prima casa.

Alcune società (ad esempio Enel, ACEGAS, ecc.) offrono agli utenti domestici tariffe biorarie. Chiedete che tali offerte vi siano completamente illustrate per valutarne la convenienza.

### - Gas per uso domestico

Anche per il gas gli utenti sono liberi di scegliere la società di vendita e il contratto di fornitura che meglio risponde alle proprie esigenze. Il "Codice di condotta commerciale" impone alle società precise regole di comportamento.

Tra gli elementi che devono essere specificati nel contratto ricordiamo:

- le prestazioni che saranno fornite;
- la data di avvio e la durata del contratto;
- il prezzo del servizio al netto delle imposte, che devono essere indicate a parte, e le sue possibili variazioni nel tempo;
- le eventuali garanzie che il cliente deve fornire (ad esempio il deposito cauzionale);
- gli oneri e le spese a carico del cliente;
- come e quando saranno misurati i consumi;
- quando saranno emesse le bollette e quando e come il cliente dovrà pagarle e le conseguenze per il mancato pagamento entro la scadenza prestabilita.

### - Acqua

Per quanto riguarda il settore acqua le condizioni di fornitura variano da zona a zona della nostra Regione. Sarà perciò necessario attenersi alla Carta dei servizi eventualmente adottata dall'azienda preposta all'erogazione del servizio. Una regola da tenere in ogni caso presente, qualora si traslochi da un'abitazione a un'altra, è che in genere si deve interrompere l'utenza attiva e richiederne una nuova, tramite l'installazione di un contatore o la riattivazione di quello eventualmente già preesistente.

**SHOQATA  
E KONSUMATORËVE**



Federconsumatori  
Friuli Venezia Giulia

FEDERCONSUMATORI FRIULI VENEZIA GIULIA

[www.federconsumatori-fvg.it](http://www.federconsumatori-fvg.it)

[www.cittadinoconsumatore.it](http://www.cittadinoconsumatore.it)

UFFICIO DI PRESIDENZA REGIONALE

Borgo Aquileia 3/B  
33057 PALMANOVA (UD)  
tel. e fax 0432 935548  
[fcnuovo@libero.it](mailto:fcnuovo@libero.it)

---



ADICONSUM FRIULI VENEZIA GIULIA

[www.adiconsumfriuliveneziagiulia.it](http://www.adiconsumfriuliveneziagiulia.it)

SEDE OPERATIVA REGIONALE

Via Manzoni, 5  
33170 GORIZIA  
tel. e fax 0481 538250

---



ADOC FRIULI VENEZIA GIULIA

SEDE REGIONALE

Via Ugo Polonio, 5  
34125 TRIESTE  
tel. 040 3498486 - fax 040 3498486

© *Federconsumatori Friuli Venezia Giulia*  
*Impaginazione: Cronaca Fvg s.a.s.*  
*Stampa: Compeditoriale Srl - Mestre*