

# GUIDE DU CONSOMMATEUR IMMIGRÉ

*FRANÇAIS – ITALIEN*

*par  
Adriano Brumat*

*Coordination: Edo Billa et Marco Missio*

*Illustrations et dessins - Dessin en couverture: Federico Missio*



Federconsumatori  
Friuli Venezia Giulia



## TABLE DES MATIÈRES

<b>INTRODUCTION</b>	3
<b>A - LES CONTRATS</b>	4
- Les contrats du consommateur	5
- La garantie légale pour les biens meubles	5
- La garantie additionnelle de bon fonctionnement	5
- Les clauses vexatoires	6
- Le produit défectueux	6
- Les contrats conclus en dehors des établissements de commerce: droit de résiliation	7
- Les contrats à distance	7
<b>B - ACHETER UNE VOITURE</b>	8
<b>C - TÉLÉPHONIE</b>	9
<b>D - LE LOGEMENT</b>	10
- La location	10
- L'achat	11
- La proposition d'achat	12
<b>E - ASSURANCES</b>	13
- RC automobile	14
<b>F - LES SERVICES FINANCIERS</b>	16
- Le compte courant	16
- Le crédit à la consommation	16
- Le prêt pour la maison	17
<b>G - LES FOURNITURES DOMESTIQUES: ELECTRICITE, GAZ, EAU</b>	18
- Energie électrique	18
- Gaz pour usage domestique	19
- Eau	19

## INTRODUCTION

Dans la région du Frioul Vénétie Julienne en 2006 il y avait 98.881 étrangers avec permis de séjour régulier, d'après les données du dernier Rapport Caritas/Migrantes.

Federconsumatori, Adiconsum et Adoc s'adressent à eux avec ce livret qui offre des informations et des conseils de base pour des problèmes auxquels nous tous, en tant que citoyens consommateurs, devons faire face tous les jours. Le logement, la voiture, les achats, les services publics, la téléphonie sont les secteurs où les trois associations avec leurs guichets dans tout le territoire régional mènent les activités de sauvegarde et assistance pour les consommateurs et les usagers.

Nous souhaitons que ce petit guide puisse servir comme première orientation et, surtout, comme invitation aux citoyens étrangers à s'adresser à nos guichets pour leurs besoins. Le service que nous offrirons contribuera à l'accueil et à la correcte intégration mutuelle.

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

## A - LES CONTRATS

Le contrat est l'instrument juridique par lequel nous achetons des biens et des services et, plus en général, nous nous engageons à des prestations spécifiques.

D'après le code civil le contrat est l'accord entre deux ou plusieurs parties pour constituer, régler ou éteindre entre eux un rapport juridique patrimonial.

En général le contrat est stipulé avec le simple accord des parties, même si la livraison du bien n'a pas encore eu lieu et le prix n'a pas encore été payé.

Dès sa conclusion, le contrat est contraignant et il a force de loi entre les parties, ce qui signifie par exemple que (sauf dans des cas exceptionnels, tels que la résiliation dans les 10 jours pour des contrats stipulés à distance ou en dehors des locaux commerciaux) le vendeur n'a aucune obligation de remplacer la marchandise si le consommateur s'aperçoit qu'il a acheté un bien par erreur.

**Il faut tout d'abord comprendre d'une façon complète et exacte le contenu du contrat que l'on nous propose et que l'on veut conclure.**

Nous vous conseillons donc de ne jamais accepter d'emblée : demandez du temps pour réfléchir et ne signez pas si vous n'avez pas lu le texte avec attention et que tous les mots ne vous sont pas clairs.

Souvent le contrat (téléphonie, locations, assurances...) est composé de nombreux articles spécifiant les droits et les devoirs des contractants. Il est essentiel de **se faire remettre une copie du texte**, de le lire, de demander les éclaircissements, les conseils et l'assistance nécessaires à quelqu'un expert. Pour n'importe quel doute, avant de conclure un contrat, vous pouvez vous adresser à nos guichets.

Certains contrats (achat de biens immeubles, locations, assurances, contrats bancaires...) doivent être par écrit. Pour d'autres l'accord verbal peut suffire (téléphonie, contrats à distance ...).

**Pour des achats d'une valeur importante exigez toujours la forme par écrit.**

Attention: parfois ce que vous signez n'est pas appelé contrat mais « proposition irrévocable », « bon de commande », « requête de fourniture », « formulaire client » (en italien, respectivement: « *proposta irrevocabile* », « *nota d'ordine* », « *richiesta di fornitura* », « *modulo cliente* ») ou avec des expressions semblables. Ces documents, quoique non soussignés par l'autre contractant mais rédigés sur son papier en-tête, sont contraignants tels quels des véritables contrats : votre signature vous engage en tout cas.



## LES CONTRATS DU CONSOMMATEUR

Le droit italien sauvegarde le consommateur, qui se trouve souvent en une position d'infériorité par rapport à l'autre partie (entreprise, opérateur commercial, professionnel, etc.).

D'après la loi (art. 3 D.lgs 06.09.2005, n. 206 «Code de Consommation») un consommateur est la personne physique qui agit en dehors de son activité professionnelle.

Si vous êtes dans cette position, la loi vous garantit les défenses suivantes.

### - La garantie légale pour les biens meubles

Le vendeur doit remettre au consommateur des biens conformes à ce qui a été établi dans le contrat de vente.

Les biens doivent être aptes à l'emploi auquel servent habituellement les biens du même genre.

Ils doivent correspondre à la description faite par le vendeur et doivent avoir les mêmes qualités du modèle que le vendeur a présenté au consommateur.

Si les biens présentent des défauts le consommateur a le droit de demander:

- **la réparation ou la substitution du bien;**

- **la réduction du prix ou la résiliation du contrat** avec la restitution du bien et du montant payé, au cas où la réparation ou la substitution ne seraient pas possibles ou que le vendeur ne remplit pas cette obligation dans un délai raisonnable, ou bien qu'elles provoquent des gênes graves au consommateur.

Pour la contestation de ces défauts il y a des termes précis de prescription et échéance: la **garantie légale est valable deux ans** et, si le défaut se manifeste dans ce délai, le consommateur doit le dénoncer au vendeur par lettre recommandée A/R dans les **deux mois dès la révélation du défaut**. Les règles mentionnées s'appliquent aussi aux biens d'occasion, mais il faut se rappeler que l'usure normale du bien ne est pas un manque de conformité et que les parties peuvent limiter à un an la durée de la garantie (ce qui arrive d'habitude pour les voitures d'occasion).

### - La garantie additionnelle de bon fonctionnement

Certains biens, tels que les appareils électroménagers, peuvent être couverts par une garantie additionnelle de bon fonctionnement (qui n'est pas imposée par la loi) assurant les réparations à titre gratuit pendant une période donnée.

Ces garanties ne couvrent pas tous les défauts éventuels : ceux dus à l'usure normale, au mauvais emploi du bien par le consommateur ainsi que ceux concernant des parties où des techniciens non autorisés sont déjà intervenus n'y sont pas compris.

Certaines clauses de la garantie peuvent exclure explicitement des réparations ultérieures, mais souvent il est possible aussi d'étendre la garantie

pour le type de défauts ainsi que pour la durée, en payant un montant généralement peu élevée.

*Les coûts de l'appel non plus ne sont pas couverts et souvent les clauses de ces garanties excluent certains types de réparation, la substitution du bien et, toujours, le droit d'appel, ainsi que les parties exposées à une usure normale, celles qui ont été objet d'une intervention par un technicien non autorisé et celles endommagées par le mauvais emploi du consommateur. Aussi souvent, pourtant, la possibilité est prévue d'intégrer cette couverture à un coût modéré, en prolongeant la durée pour laquelle la garantie est prêtée ou bien en couvrant aussi les frais d'appel.*

Dans tous les cas, s'il est vrai que la garantie de bon fonctionnement est due seulement si convenue à l'avance, il est aussi vrai qu'elle peut remplacer ou empirer la garantie de deux ans prévue par la loi.

**Pour dénoncer tout défaut d'un produit acheté il est essentiel de conserver le récépissé d'achat, à exhiber au moment de la réclamation, pour démontrer l'achat effectué.**

#### - Les clauses vexatoires

Dans le contrat préparé par le vendeur (entreprise, professionnel, etc.) il peut y avoir des clauses déterminant un déséquilibre important des droits et des devoirs au détriment du consommateur.

Ces clauses, à l'exclusion de celles concernant le montant du prix à payer et donc l'avantage économique qui est laissée en tout cas à la libre évaluation des contractants, **sont nulles lorsqu'elles n'ont pas fait l'objet d'une négociation individuelle.**

Exemples de clauses vexatoires:

- prévoir l'adhésion du consommateur à des clauses qu'il n'a pas pu connaître;
- consentir au professionnel de modifier les clauses du contrat sans consentement préalable du consommateur;
- établir que le prix est déterminé au moment de la livraison;
- permettre au professionnel d'augmenter le prix sans prévoir, le cas échéant, le droit du consommateur de résilier le contrat.

**Attention: les clauses particulièrement désavantageuses d'habitude sont indiquées ou rappelées au bout du texte que vous avez déjà signé et doivent être signées une deuxième fois. Prêtez-y beaucoup d'attention!**

#### - Le produit défectueux

Si un produit défectueux provoque la mort ou des dommages à la personne du consommateur, ou bien des dommages à des choses à l'usage privé (et non pas d'entreprise), le producteur ou le propriétaire de la marque sur le produit, ou bien, au cas où ceux-ci ne seraient pas connus, le

fournisseur, doivent payer les dommages-intérêts.

La responsabilité du producteur est valide jusqu'à la **dixième année** dès la mise en vente du produit. Le consommateur doit demander les dommages-intérêts dans le **trois ans** du moment où il prend connaissance du dommage, du défaut ou de l'identité du producteur.

#### - Les contrats conclus en dehors des établissements de commerce: droit de résiliation

La résiliation est l'acte unilatéral par lequel une partie peut révoquer l'engagement contractuel par une disposition de loi ou du contrat même.

Le consommateur peut résilier, sans aucune pénalité et sans spécifier la raison, le contrat conclu en dehors de l'établissement de commerce (dans la rue, porte à porte...) dans les **dix jours** dès sa souscription; les dix jours courent à partir de la livraison de la marchandise lorsque l'achat a eu lieu sans la présence de l'opérateur ou que la marchandise livrée ne correspond pas à celle que le consommateur avait choisi. Qui vend en dehors des locaux de commerce doit renseigner par écrit le consommateur de l'existence du droit de résiliation et des modalités pour l'exercer.

L'information doit être complète, dans le sens qu'il faut indiquer, d'une façon claire, le sujet par rapport auquel le droit de résiliation doit être exercé et son adresse, ou bien, s'il s'agit d'une société ou de toute autre personne morale, sa dénomination et son siège. Une copie du contrat doit être signée par le consommateur, autrement il serait facile d'invalider le but de la loi.

Le délai pour la résiliation est de **soixante jours** lorsque le vendeur n'a pas respecté les obligations d'information ou qu'il ne l'a pas fait correctement, soit parce qu'il n'a pas remis une copie du contrat, soit parce que tous les éléments utiles susmentionnés pour exercer le droit de résiliation n'y étaient pas indiqués.

Après la résiliation le consommateur est libre de toute contrainte découlant du contrat ; il ne devra rembourser au vendeur que les frais accessoires éventuellement prévus par le contrat et spécifiquement indiqués. Le vendeur, de son côté, devra rendre les sommes éventuellement reçues à titre d'acompte dans les trente jours dès la réception de la communication de résiliation ou bien de celle de la marchandise rendue.

#### - Les contrats à distance

Ce sont des contrats à distance tous ces accords conclus sans la présence physique du vendeur (professionnel), par exemple par téléphone, radio, télévision, Internet ou courrier électronique. Dans ces cas le consommateur jouit d'un droit de résiliation semblable à celui établi pour les contrats conclus en dehors des locaux de commerce (voir le point précédent). La résiliation, par lettre recommandée A/R, est effectuée dans le délai des **dix jours** à partir du jour de livraison pour les biens, à partir du jour de la conclusion du contrat pour les services, pourvu que dans les deux

cas les informations obligatoires prévues par la loi aient été fournies. Il s'agit d'une liste d'informations essentielles pour le consommateur, que la loi impose de faire connaître par écrit avant la conclusion du contrat et qui concernent des éléments tels que l'identité et l'adresse physique du vendeur, les frais de livraison, l'existence et les modalités d'exercice du droit de résiliation, la durée de l'offre, etc. Si ces informations ne sont pas fournies, le consommateur peut résilier le contrat dans les **quatre-vingt dix jours**, toujours de la même façon.

Dans les ventes à distance, pour une plus grande sauvegarde du consommateur, à côté des règles sur le retour des montants reçus et de la marchandise par le consommateur, les frais accessoires ne sont pas prévus, mais seulement ceux concernant l'envoi de la marchandise au vendeur. Au cas où pour l'achat du bien ou du service on ferait recours au crédit à la consommation (financement octroyé par une institution de crédit ou société financière), la résolution du contrat entraîne aussi celle du contrat de financement, en restant étranger au consommateur tout rapport éventuel successif entre vendeur et bailleur de fonds si ce dernier a déjà payé.

## B – ACHETER UNE VOITURE

Si l'on achète une voiture **neuve**, il faut lire avec attention le texte du contrat et, si pour l'achat l'on a fait recours à un financement par une société financière, il faut examiner avec soin les conditions de financement.

La garantie légale a une durée de **deux ans**.

Il faut prêter encore plus d'attention lorsque l'on achète une voiture **d'occasion**.

Tout d'abord choisissez le **vendeur dans lequel vous avez confiance**.

**Aussi la voiture achetée auprès d'un vendeur professionnel (concessionnaire, revendeur autorisé...)** est couverte par une garantie légale contre les défauts de fabrication pour 24 mois, mais cette période d'habitude est réduite à **12 mois** (pas moins), quoique la réduction doit être approuvée par écrit par l'acheteur. Pour être mieux protégé en cas de possibles contestations futures sur la conformité de la voiture, il est très important de demander au vendeur s'il peut certifier l'état d'emploi (en italien « stato d'uso »).

Le contrat, dont une copie vous sera remise par le vendeur, doit indiquer:

- plaque ou châssis de la voiture, marque, modèle, année; il est opportun de se renseigner sur les kilomètres parcourus et si la voiture a eu d'accidents ;

- garantie (en spécifiant les réparations exclues éventuelles) ;
- le coût des démarches pour le changement de propriété ;
- l'acompte ou les arrhes de confirmation payés;
- éventuelles modalités de financement ; il faut préciser que, si le financement n'est pas octroyé, le contrat est nul et les arrhes ou l'acompte doivent être rendus.

En ce qui concerne le financement, renseignez-vous en avance sur d'autres possibilités (par exemple en vous adressant à votre banque) : les sociétés financières peuvent demander des taux plus élevés, car elle considèrent que le prêt pour l'achat d'une voiture d'occasion est plus risqué.

Si vous achetez une voiture chez un privé, rappelez-vous que les sauvegardes prévues par la loi pour les contrats entre consommateur et professionnel ne sont pas valables. Soyez donc très prudents.

Vérifiez avec soin les papiers de la voiture. Il pourrait être une précaution convenable d'aller chez le registre public des véhicules (Pubblico Registro Automobilistico, PRA) et demander un certificat de contrôle («visura») pour vérifier que les changements de propriétaire ont été enregistrés ou que sur la voiture il n'y a pas d'hypothèques ou d'autres contraintes.

## C - TÉLÉPHONIE

Les services de téléphonie fixe ou mobile sont fournis après avoir conclu un contrat où les clauses sont préétablies et imprimées sur des formulaires spéciaux par l'opérateur (Telecom, Wind, Tele 2...). Ces types de contrats s'appellent *par adhésion*, car le consommateur ne peut que choisir entre adhérer ou pas au contrat.

Faites attention donc: si vous adhérez au contrat proposé, vous acceptez toutes ses conditions.

Pour pouvoir choisir sciemment nous vous conseillons, avant même d'examiner le contrat, de lire la carte des services («carta dei servizi»), c'est-à-dire le document par lequel l'opérateur s'engage à vous offrir le service d'une façon efficace et en respectant les standards de qualité. Vous pourrez obtenir les cartes des services dans les sites des sociétés ; Telecom Italia inclut la sienne dans les premières pages de l'annuaire du téléphone.

En ce qui concerne le contrat, il s'agit d'un formulaire imprimé au préalable qui ne contient que quelques clauses contractuelles car il renvoie à un autre document contenant les «clauses générales» («*clausole generali*»).

Rappelez-vous que certains opérateurs indiquent dans le contrat le type d'offre ou de plan tarifaire avec l'information sur où trouver le prix et les tarifs.

Souvenez-vous aussi que vous avez le droit de résilier le contrat, sans



pénalité, si par la suite on vous propose de changements des conditions contractuelles et, enfin, que l'on doit vous donner un préavis adéquat, pas inférieur à un mois, en communiquant les modifications prévues et la possibilité de résilier le contrat sans aucune pénalité.

Une façon entre les plus répandues d'accepter une proposition concernant les services de téléphonie est celle des contrats à distance: les opérateurs des compagnies de téléphone appellent le consommateur chez lui pour le convaincre à stipuler des contrats. Cela engendre souvent des graves malentendus. Le plus habituel est que le consommateur, en répondant aux questions du promoteur, ne se rend pas compte qu'il est en train de conclure un contrat, soit parce qu'il n'a pas compris la nature du contrat, soit parce que le promoteur n'a pas été clair, soit parce qu'il est convaincu que pour la validité du contrat il faut en tout cas la forme par écrit et donc que le contrat sera perfectionné seulement au moment où il a signé le document qu'il recevra.

**Pour les susmentionnées raisons nous vous déconseillons de conclure ces contrats au téléphone.**

Rappelez-vous aussi que:

- vous pouvez résilier un contrat avec un préavis de 30 jours même avant sa naturelle échéance (d'habitude de 12 à 18 mois) ; dans ce cas l'opérateur peut demander le paiement d'un coût technique de débranchement;
- en cas de vol du portable il faut appeler son opérateur et faire bloquer la carte SIM. Ensuite, allez dénoncer le vol aux forces publiques.

Contrôlez toujours toutes les postes de la facture de téléphone, surtout celles concernant des appels à un autre opérateur ou des connections satellitaires.

Si vous n'êtes pas convaincus des débits, adressez-vous à nos guichets : nous vous aiderons à formuler vos contestations et nous vous aiderons dans la procédure de conciliation.

## D - LE LOGEMENT

La maison est un bien précieux que l'on ne pas choisir sans avoir considéré d'abord tous les aspects impliqués par ce choix, qu'il s'agit d'un achat ou d'une location.

### - La location

La location est le contrat par lequel une partie (bailleur) remet à une autre partie (locataire) un bien immobilier pendant une période donnée après le virement d'une rémunération (loyer).



Les contrats pour être valables doivent être par écrit. Ensuite, ils doivent être enregistré auprès du Bureau du Registre (en italien «*Ufficio del Registro*»). L'impôt d'enregistrement doit être partagé en parties égales entre propriétaire et locataire. L'enregistrement est obligatoire du point de vue fiscale; en plus il garantit le locataire par rapport à d'autres gens prétendant avoir des droits sur la maison.

Nous vous conseillons de vous faire aider, dans la phase de conclusion du contrat ainsi que pendant son exécution (par exemple pour des problèmes de paiement des loyers, sur le partage des frais entre propriétaire et locataire, etc.) par les associations des locataires et par celles des immigrants.

Sur la base des normes en vigueur le contrat de location à des fins d'habitation peut être soussigné entre les parties en suivant cinq canaux différents:

1 - Locations entièrement libres, qui concernent les maisons de luxe, les villas, les maisons assujetties à des contraintes en tant que biens historiques ou artistiques, les maisons de vacances, les garages pour voitures. Les parties sont libres d'établir la durée du contrat, le loyer, etc.

2 - Les parties peuvent stipuler des contrats de location de durée non inférieure à quatre ans, renouvelable pour d'autre quatre ans à sa première échéance, à l'exception de la possibilité de donner congé au locataire par le bailleur en cas de raisons particulières (si l'immeuble va être affecté à son propre usage ou à celui des parents proches, si on le restructure entièrement, si il est mis en vente, etc.). Le loyer est libre.

3 - Les parties peuvent stipuler un contrat qui ne pourra pas avoir une durée inférieure à trois ans, renouvelable à sa première échéance pour deux autres, toujours sauf la possibilité de donner congé au locataire pour les susmentionnées raisons, en définissant la valeur du loyer, la durée du contrat ainsi que les autres conditions contractuelles par rapport à des accords spécifiques définis sur place.

4 - Locations de nature transitoire. Il est aussi possible de stipuler des locations de durée inférieure aux limites prévues par la loi pour satisfaire des besoins particuliers des parties, en tout cas non inférieur à un mois et non supérieur à 18 mois.

5 - Contrats pour étudiants: ils ont une durée de 36 mois au maximum, ils sont automatiquement renouvelés à l'avantage des étudiants. Les loyers sont définis par des accords entre les sociétés pour le droit à l'instruction, les associations des étudiants, des locataires et des propriétaires d'immeubles.

### - L'achat

Si vous voulez acheter une maison nous vous conseillons la plus grande prudence, car il s'agit d'une décision qui conclut un parcours positif d'intégration et concerne souvent l'investissement le plus important du consommateur.

Le premier choix porte sur l'agence immobilière qui devrait conseiller et guider l'acheteur jusqu'à la conclusion du contrat par-devant le notaire.

Celui qui exerce la profession d'agent immobilier doit être inscrit à un tableau spécial tenu par les Chambres de Commerce, auprès desquelles les formulaires utilisés par l'agent sont aussi déposés. Il faut donc toujours vérifier que sur les formulaires (mandat de médiation, proposition d'achat, location) le dépôt est indiqué et que les données d'inscription au tableau des agents immobiliers sont marquées. L'agent doit agir correctement, avec impartialité et équidistance vis-à-vis des parties : il doit fournir une évaluation correcte du marché immobilier, s'assurer de la situation légale et urbanistique de l'immeuble, conseiller au vendeur la régularisation des problèmes qui puissent influencer la commercialité du bien et fournir au client potentiel toutes les informations qu'il possède. Quand le vendeur accepte une proposition irrévocable d'achat, l'agent a droit à une compensation (commission).

Dès que le vendeur accepte la proposition irrévocable d'achat, l'agent gagne le droit à une compensation (commission).

Les chambres de commerce rédigent périodiquement, d'après les us et la coutume, des montants indicatifs de commission (de 2% à 5%), qui en tout cas restent assujettis à la libre négociation.

#### - La proposition d'achat

Dans la proposition d'achat on manifeste son intention d'acheter l'immeuble donné à des conditions définies. Elle est adressée directement au propriétaire. Elle doit comprendre les modalités de paiement avec les échéances respectives, ainsi que le montant dû à l'agence en tant que commission.

Au moment de la signature de la proposition d'achat, l'acheteur potentiel devra payer un montant à l'agent, qui sera obligé de le virer à titre de **arrhes de confirmation** et/ou d'acompte, en cas d'acceptation de la proposition d'achat. La proposition d'achat, en effet, devra être acceptée par le vendeur, sans aucun changement des conditions de sa part, pour que l'affaire soit conclue.

Une fois que l'acceptation a eu lieu, les deux parties seront obligés de satisfaire l'engagement signé.

Avant de souscrire une proposition d'achat il faudrait vérifier la correspondance de l'immeuble à sa situation du cadastre, ainsi que exécuter ou faire exécuter un certificat auprès du bureau de la conservation des registres immobilier (en italien «*Conservatoria dei Registri immobiliari*») de l'endroit où l'immeuble se trouve afin de contrôler si ce même immeuble est chargé de poids, privilèges ou hypothèques.

Faites attention aussi à des impôts éventuels ou à des frais de l'immeuble non encore payés et à la faillite éventuelle du vendeur.

Il est aussi déconseillé, si l'immeuble doit servir en tant que propre habi-

tation, d'acheter un immeuble loué ou bien occupé par des sujets différents sans que leur titre soit spécifié.

Le vendeur devra prouver le titre de propriété, la planimétrie de l'immeuble, la régularité urbanistique et celle relative à la sûreté des installations.

D'après la loi tous ces contrôles ne ressortent pas à l'agent, ainsi qu'il est conseillé de faire personnellement ces vérifications, avant de la souscription de la proposition d'achat.

Le **contrat préliminaire d'achat et vente**, appelé aussi compromis, est un acte rédigé par écrit, sans quoi il sera nul, par lequel on établit l'engagement des parties à stipuler par la suite le contrat définitif (acte notarié, en italien «*rogito notarile*») qui réalisera le transfert effectif de la propriété de l'immeuble.

Il n'est pas toujours nécessaire de souscrire un contrat préliminaire de vente, puisque le contrat est déjà perfectionné au moment où la proposition de vente est contresigné par l'acheteur ou vice versa la proposition d'achat par le vendeur.

Au moment de la souscription du contrat une partie remet à l'autre une somme d'argent, dite **arrhes**, qui, en cas d'accomplissement, doit être rendue ou imputée à la prestation due. Si la partie qui a versé les arrhes est défaillante, l'autre peut résilier le contrat, en gardant les arrhes, alors que si c'est celui qui a reçu les arrhes qui est défaillant, l'autre peut résilier le contrat et exiger le double des arrhes.

## E - ASSURANCES

Le contrat d'assurance est défini par le code civile en tant que «*contrat par lequel l'assureur, face au paiement d'une prime, s'oblige à compenser l'assuré, dans les limites convenues, des dommages subis pour un sinistre, ou bien à payer un capital ou une rente si un événement concernant la vie humaine se vérifie*».

Les contrats d'assurance, donc, se répartissent en deux catégories:

- **assurances contre les dommages**, c'est-à-dire le contrat par lequel l'assureur s'engage à rembourser les dommages subis en conséquence de la vérification d'un sinistre, dans les limites et les conditions établies par la police d'assurance;

- **assurances sur la vie**, c'est-à-dire le contrat par lequel on donne lieu au paiement d'un capital ou d'une rente si un événement concernant la vie humaine se vérifie.

L'élément en commun des deux catégories est que tout garantie d'assurance ne dévient opérationnelle qu'après le paiement du prix de la police même, la prime d'assurance, qui représente la contreprestation de l'assuré nécessaire pour l'exécution du contrat.

Dans ce livret nous ne donnerons que quelques indications en ce qui con-

cerne le type d'assurance le plus répandu, la responsabilité civile (RC) automobile.

Pour les autres assurances nous vous conseillons avant tout d'examiner avec attention votre situation patrimoniale, professionnelle et familiale pour déterminer la police la plus appropriée à vos besoins.

En tout cas nous vous suggérons de demander toujours toute la documentation et de la lire très attentivement, en particulier le dossier contenant les conditions générales. Considérant la complexité des dispositions et la difficulté de beaucoup d'expressions, avant de souscrire une police nous vous conseillons de demander des éclaircissements auprès de nos guichets.

Pour ce qui concerne la durée du contrat, nous vous rappelons qu'il est possible de résilier toute police dommages en donnant un préavis de soixante jours.

### - RC automobile

Qui circule avec un véhicule à moteur est obligé de souscrire une assurance pour la responsabilité civile en cas de dommages à tiers.

L'assurance RC automobile indemnise les dommages provoqués avec le véhicule par le propriétaire ou le chauffeur responsable d'un accident. Elle rembourse les dommages aux personnes aussi bien qu'aux choses. Les passagers transportés y sont compris. Les dommages subis par le chauffeur responsable de l'accident ainsi que ces à son véhicule ne sont pas remboursés. L'assuré peut choisir d'étendre la garantie à ces dommages en souscrivant une police spécifique (Kasko) qui prévoit des primes plus élevées.

Le contrat d'assurance dure un an à partir de minuit du jour où la prime a été payée.

Un an après l'assuré peut décider de renouveler le contrat ou bien de passer à une autre compagnie.

Souvenez-vous que certaines polices sont renouvelables tacitement : dans ces cas, si l'assuré ne communique pas la résiliation au moins 15 jours avant l'échéance, le contrat est renouvelé.

Toute compagnie est obligée par la loi à conclure le contrat, c'est-à-dire qu'elle ne peut pas se refuser d'assurer qui en fait demande, au tarif qu'elle a établi et publicisé.

Afin de déterminer le produit – prime et conditions de police – le plus adéquat à ses besoins, le consommateur doit prêter attention aux clauses contractuelles.

A tout assuré est attribué un coefficient de risque reparté en 18 classes: lorsque on s'assure pour la première fois on reçoit la quatorzième classe et, si au cours de l'année on ne cause pas de sinistres, les classes sont dégradées jusqu'à descendre à la classe 0, qui prévoit les primes les plus basses.

Si par contre l'on est impliqué dans des accidents dont la faute, même en

partie seulement, est attribuée à l'assuré, l'année suivante on est pénalisé de deux classes.

Après avoir payé la prime, l'assuré reçoit le contrat avec le certificat et la marque d'assurance : les deux doivent être gardés à bord de la voiture et la marque doit être exposée sur le pare-brise.

A chaque échéance annuelle la compagnie livre obligatoirement à l'assuré un document, l'attestation de risque («*attestato di rischio*»), qui indique les sinistres éventuels auxquels le propriétaire du véhicule s'est exposé au cours des 5 dernières années ainsi que la classe de mérite attribuée au contrat, qui est indispensable lorsque on change de compagnie.

Si l'on prévoit de ne pas utiliser le véhicule pour une période non inférieure à 3 mois et non supérieure à 12 on peut demander à la compagnie de suspendre le contrat.

En cas de suspension ou de manque de renouvellement du contrat en raison de la non utilisation du véhicule, la dernière attestation de risque est valable pendant 5 ans.

Si l'accident a eu lieu entre

- deux véhicules à **moteur**,

- les deux avec **plaque italienne**,

- identifiés et **régulièrement assurés**,

et qu'il a causé de dommages matériels ou des lésions au chauffeur et aux personnes transportées non supérieures à 9% d'invalidité permanente, le chauffeur endommagé qui ne se croit pas responsable ou qui se retient responsable seulement en partie, soumet à sa compagnie une demande de dommages-intérêts, par lettre recommandée A/R ou par livraison à main. L'assureur doit présenter une proposition de dommages-intérêts dans les 60 jours dès la demande (pour les dommages au véhicule ou aux choses), dans les 90 jours pour les dommages à la personne. Le délai se réduit à 30 jours si le formulaire de constatation amiable (formulaire bleu) est signé par les deux chauffeurs.

Si l'on est victime d'un accident routier provoqué en Italie par un véhicule avec plaque étrangère, pour les dommages-intérêts il faut envoyer la demande par recommandée A/R au bureau central italien (Ufficio Centrale Italia) à l'adresse suivante: UCI - corso Sempione, 39 - 20245 Milano.

Dans le cas d'accidents à l'étranger avec des véhicules étrangers, l'endommagé peut demander les dommages-intérêts par lettre recommandée A/R au représentant nommé en Italie par la compagnie d'assurances du responsable de l'accident. Pour connaître le nom et l'adresse il faut les demander à ISVAP (ISVAP - Centro di Informazione Italiano ; Via del Quirinale, 21 00187 - ROMA) en indiquant tous les éléments utiles (date, lieu, plaques des véhicules impliqués, nationalité, assurance si connue).



## F – LES SERVICES FINANCIERS

### - Le compte courant

Le compte courant bancaire est le contrat de base dans les rapports entre banque et clients, sûrement l'un des services bancaires les plus répandus aussi parmi les citoyens étrangers. Sur la base de ce contrat la banque effectue pour compte du client et sur son ordre, les paiements et les encaissements en fournissant au client ce qu'on appelle le service de caisse.

Périodiquement la banque doit renseigner le client par l'envoi du relevé de compte en communiquant le résumé de tous les mouvements créditeurs et débiteurs, avec le solde de la période, le calcul des intérêts, des charges et des commissions. Les résultats du relevé de compte peuvent être contestés dans un délai de 60 jours dès sa réception, après lequel le relevé est considéré tacitement approuvé. En plus du droit général d'information périodique, au client est reconnu le droit d'obtenir de la banque dans 90 jours et à ses propres frais, une copie de la documentation concernant des opérations individuelles effectuées dans les dix dernières années. Un droit semblable revient aussi aux héritiers, aux ayants droit et à qui succède dans l'administration des biens du client.

Les opérations les plus communes effectuées par le biais du compte courant sont par exemple:

- paiement de factures (électricité, gaz, téléphone, etc.) ;
- virement (paiement de loyer, autres paiements) ;
- cartes de crédit et cartes bancaires ;
- échange de chèques ;
- émission de chèques ;
- achat de titres.

Toutes ces opérations ont un coût, du moment que la Banque veut une rémunération pour les services offerts. Il faut donc prêter beaucoup d'attention aux tarifs.

Il faut aussi remarquer que maintenant, dans les rapports de longue durée (compte courant, livret de dépôt, etc.) le client peut toujours résilier le contrat sans frais de clôture et sans pénalités.

### - Le crédit à la consommation

Quand l'on achète un bien on peut demander au vendeur un délai de paiement (à tempérament) ou bien on peut faire recours à un financement.

Demander un financement signifie s'adresser à des tiers (banques, sociétés financières) qui versent la somme au vendeur au lieu de l'acheteur et qui demandent par la suite à ce dernier le retour du montant emprunté, à tempérament, avec les intérêts.



Ce type de financements ont une durée variable entre 6 et 60 mois.

Donc, quand on fait un achat en faisant recours au crédit de la part d'une société financière, l'on stipule deux contrats : l'un d'achat et de vente avec le vendeur et l'autre de recours au crédit avec la société financière. Ce dernier est un contrat par adhésion dont on ne peut pas changer les clauses prédisposées unilatéralement par la société financière/banque.

Le contrat de financement doit indiquer:

- le montant du financement ;
- le nombres des versements et l'échéance de chacun ;
- le TAEG (Taux Annuel Effectif Global) et dans quelles conditions il peut être modifié ;
- les garanties éventuelles exigées ;
- les éventuelles couvertures d'assurance.

Le TAEG est le coût total du crédit à la charge du consommateur exprimé en pourcentage annuel du crédit octroyé. Il inclut les intérêt et toutes les charges à soutenir pour utiliser le crédit.

Le TAN (Taux Annuel Nominal) est le taux d'intérêt que la société financière applique et il ne s'agit que d'une donnée indicative du coût de l'argent.

Attention aux financements réclamé « à taux zéro »: le taux zéro fait référence d'habitude au TAN, et non pas au **TAEG qui représente le vrai coût du financement.**

### - Le prêt pour la maison

Si la somme entière nécessaire à acheter la maison n'est pas disponible, on fait recours à un prêt, c'est-à-dire à un financement par une banque remboursable à tempérament d'après un plan d'amortissement fixé au moment de la stipulation du contrat.

D'habitude le prêt est garanti par une hypothèque sur le bien acheté.

L'hypothèque permet à la banque de récupérer son crédit lorsque le débiteur ne rembourse pas son emprunt. Dans ce cas la banque expropriera le bien assujetti à l'hypothèque et de sa vente elle prélèvera la somme de son crédit.

Les prêts peuvent prévoir les taux d'intérêt suivants :

- à taux fixe : le taux d'intérêt reste fixe pendant toute la durée du prêt ;
- à taux variable : le taux d'intérêt dépend du cours d'un indice de référence du coût de l'argent (Euribor ou d'autres) ;
- à taux mixte ;
- à taux d'entrée, si pendant les premiers mois on applique un taux de faveur.

Quand vous demandez un prêt, demandez à la banque le formulaire standardisé (European Standardised Information Sheet - ESIS) où l'on trouve les informations sur le type de taux proposé, les coûts additionnels, le montant exacte des versements, les conditions pour l'extinction anticipée du prêt.

## G - LES FOURNITURES DOMESTIQUES: ELECTRICITE, GAZ, EAU



On a accès à la fourniture d'électricité, gaz et eau en souscrivant des contrats d'adhésion. Dans ce cas aussi les conditions de prestation sont réglées en détail par les Cartes des services, où l'on trouve les standards minimaux à respecter et les pénalité éventuelles à la charge des société distributrices pour des délais non justifiés. Cependant, pour énergie et gaz surtout les décisions adoptées par l'Autorité spécifique pour l'énergie et le gaz jouent un rôle déterminant.

### - Energie électrique

A partir du 1er juillet 2007 tous les clients peuvent choisir entre les différentes offres de fourniture dans le libre marché.

L'Autorité pour l'énergie et le gaz a approuvé le « Code de conduite commerciale » qui protège les usagers pendant la conclusion du contrat, en établissant des règles d'exactitude, information, rédaction des contrats. Même après la libéralisation, Enel continue à être le fournisseur d'énergie électrique pour la plus grande partie des italiens, mais les standards minimaux que tous les opérateurs doivent respecter ont été établis par l'Autorité pour l'énergie et le gaz.

Si le logement où l'on va vivre est déjà branchée au réseau de distribution et qu'il y avait une fourniture de potence égale ou supérieure à celle demandée, l'intervention de la société se limite à la mise en service du compteur. Si par contre il est nécessaire de réaliser une fourniture nouvelle, alors il faudra payer aussi une charge de mise en service.

En cas de déménagement, il est nécessaire tout d'abord de contacter l'opérateur pour clôturer le contrat existant et en activer un nouveau; dans certains cas la révocation du contrat en vigueur peut être évitée si le nouveau résident demande la cession du contrat (transfert) à son nom (ce qui est valable aussi pour les fournitures d'eau et de gaz). Il faut prêter plus d'attention si dans le logement la fourniture d'énergie électrique est encore active. Dans ce cas, en effet, il faut relever la lecture du compteur, possiblement avec l'usager précédent qui devra payer la consommation finale.

La période de référence des factures est normalement un bimestre. Dans les factures de compensation la date des deux dernières lectures et la consommation effective de la période écoulée entre les deux lectures doivent être indiquées. Si l'on reçoit une facture de compensation supérieure à

150% des factures habituelles, on a la possibilité d'en demander le paiement à tempérament. Le paiement doit avoir lieu dans les délais indiqués et en tout cas il doit y avoir un écart de 20 jours au moins entre l'émission des factures et le délai de paiement ; si l'usager ne paie pas dans les délais prévus le fournisseur ne peut pas suspendre immédiatement la distribution, mais il doit d'abord envoyer un rappel au client et seulement par après le service pourra être suspendu. En cas de remise en service, on pourra débite le client des coûts de suspension et de remise en service. Souvenez-vous que les normes tarifaires en vigueur prévoient des facilitations pour le logement de résidence.

Certaines sociétés (par exemple Enel, ACEGAS, etc.) offrent aux usagers domestiques des tarifs bi-horaires. Demandez que ces offres vous soient entièrement illustrées pour évaluer votre compte.

### - Gaz pour usage domestique

Pour le gaz aussi les usagers sont libres de choisir la société de vente et le contrat de fourniture qui mieux répond à leurs propres besoins. Le « Code de conduite commerciale » impose aux sociétés de règle comportementales précises.

Parmi les éléments qui doivent être spécifiés dans le contrat nous rappelons:

- les prestations qui seront fournies;
- la date d'entrée en vigueur et la durée du contrat;
- le prix du service avant les impôts, qui doivent être indiquées à côté, ainsi que ses possibles variations dans le temps;
- les garanties éventuelles que le client doit fournir (par exemple le cautionnement);
- les dépenses et les frais à la charge du client;
- comment et quand la consommation sera mesurée;
- quand les factures seront émises et quand et comment le client devra les payer ainsi que les conséquences en cas d'absence de paiement dans l'échéance prévue.

### - Eau

En ce qui concerne le secteur de l'eau les conditions de fourniture varient de zone en zone de notre Région. Il faudra donc se conformer à la Carte des services éventuellement adoptée par l'entreprise qui gère le service. Une règle à rappeler en tout cas, lorsqu'on change de logement, est qu'en général il faut révoquer le contrat actif et en demander un nouveau, par l'installation d'un compteur ou la remise en service de celui éventuellement déjà sur place.

# **GUIDA DEL CONSUMATORE IMMIGRATO**

*FRANCESE-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	Presidente	Presidente
Federconsumatori FVG	Adiconsum	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 consigliamo 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.

**ASSOCIATIONS  
DE CONSOMMATEURS**



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*