

GHIDUL CONSUMATORULUI IMIGRANT

ROMÂNĂ-ITALIANA

*realizat de
Adriano Brumat*

Coordonatori: Edo Billa și Marco Missio

Ilustrații și desene - Ilustrația copertei: Federico Missio

Traduceri: Eurologos – Trieste



Federconsumatori
Friuli Venezia Giulia



INDEX

INTRODUCERE	3
A - CONTRACTELE	4
- Contractele consumatorului	5
- Garanția pentru bunuri imobile	5
- Garanția extinsă de bună funcționare	5
- Clauzele vexatorii	6
- Produsul defect	6
- Contractele încheiate în afara spațiilor comerciale: dreptul de reziliere	7
- Contractele la distanță	7
B - CUMPĂRAREA UNUI AUTOMOBIL	8
C - TELEFONIA	9
D - CASA	10
- Închirierea (locația)	10
- Cumpărarea	11
- Propunerea de cumpărare	12
E - ASIGURĂRI	13
- RC auto (Asigurare auto RC)	14
F - SERVICII FINANCIARE	15
- Contul bancar	15
- Creditul de consum	16
- Creditul pentru casă	17
G - ABONAMENTE: ELECTRICITATE, GAZ, APĂ	17
- Energia electrică	18
- Gazul pentru uzul domestic	18
- Apa	19

INTRODUCERE

În județul Friuli Venezia Giulia în anul 2006, potrivit datelor ultimului Raport Caritas/Migrantes, se aflau 98.881 străini cu permis de ședere valabil.

Asociațiile Federconsumatori, Adiconsum și Adoc se adresează acestora prin intermediul broșurii de față, care oferă informații și sfaturi de bază cu privire la problemele pe care noi toți le întâlnim, în calitate de consumatori. Casa, automobilele, cumpărăturile, serviciile publice și serviciile de telefonie sunt domeniile în care cele trei asociații își desfășoară activitatea de protecție și asistență a consumatorilor și a abonaților, prin intermediul sediilor răspândite pe tot teritoriul județului.

Sperăm că acest mic ghid să le ofere cetățenilor străini informațiile de bază de care au nevoie și să-i invite să ne viziteze la sediile noastre de fiecare dată când au o problemă de rezolvat. Serviciile noastre vă vor ajuta să fiți întâmpinați cu căldură și să vă integrați cu ușurință.

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

A - CONTRACTELE

Contractul este instrumentul juridic prin intermediul căruia se achiziționează produse și servicii, și în general, ne angajăm să prestăm anumite servicii.

Conform Codului Civil, contractul este acordul dintre două sau mai multe părți cu scopul de a constitui, a modifica sau a amortiza un raport juridic patrimonial.

În general, contractul se încheie prin simpla înțelegere (consimțământ) a părților, chiar dacă bunul nu a fost încă livrat și nu a fost încă plătit prețul. Din momentul încheierii, contractul are putere de lege între părți, de exemplu, (cu excepția cazurilor speciale, ca de exemplu, când cumpărătorul renunță la cumpărare în termen de 10 zile în cazul contractelor încheiate la distanță sau în afara spațiilor comerciale) vânzătorul nu este obligat să înlocuiască marfa dacă consumatorul își dă seama că a cumpărat un bun din greșală.

Este foarte important să înțelegem bine conținutul contractului care ni se propune și pe care vrem să-l încheiem.

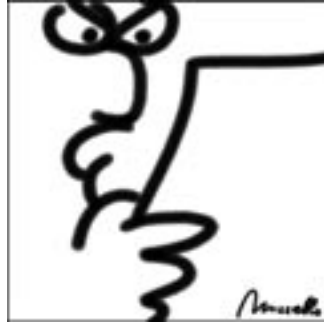
De aceea, vă sfătuim ca niciodată să nu acceptați un contract imediat: cereți timp de gândire și nu semnați dacă nu ați citit cu atenție contractul sau nu înțelegeți toate cuvintele.

Adesea contractul (abonament telefonic, contract de locațiune, contract de asigurare, etc.) cuprinde mai multe articole în care sunt precizate drepturile și obligațiile părților contractante. Este foarte important să cereți o copie a textului pe care s-o citiți bine, să cereți lămuriri, sfaturi și ajutor unei persoane cu experiență. Pentru orice nelămurire, înainte de a încheia un contract, vă rugăm să ne vizitați la unul dintre sediile noastre.

Anumite contracte (cumpărare de bunuri imobiliare, locațiuni, asigurări, contracte bancare, etc.) trebuie să fie încheiate sub formă scrisă. Pentru alte contracte este de ajuns înțelegerea verbală (abonamente telefonice, contracte la distanță, etc.).

Pentru achiziții de mare valoare cereți întotdeauna forma scrisă.

Atenție: câteodată ceea ce semnați nu este numit contract ci “**propunere irevocabilă**”, “**ordin**”, “**cerere de furnizare**”, “**formular client**” (“*proposta irrevocabile*”, “*nota d’ordine*”, “*richiesta di fornitura*”, “*modulo cliente*”), sau expresii asemănătoare. Aceste documente, chiar dacă nu sunt semnate de către cealaltă parte contractantă ci numai întocmite pe foaie cu antet, au putere de lege între părți ca niște contracte în toată regula: semnătura voastră constituie un angajament în orice caz.



CONTRACTELE CONSUMATORULUI

Legile italiene apără consumatorul care, adesea, este mai dezavantajat decât partea opusă (societate, operator comercial, profesioniști, etc.).

Conform legii (art. 3 al Decretului legislativ din 06.09.2005, nr. 206 din „Codice del Consumo”) consumatorul este persoana fizică care acționează în scopuri din afara activității sale profesionale.

Dacă vă aflați în această situație, legea vă asigură următoarele protecții.

- Garanția pentru bunuri imobile

Vânzătorul este obligat să livreze consumatorului produse în conformitate cu cele stabilite în contractul de vânzare.

Produsele trebuie să corespundă scopurilor pentru care sunt utilizate în mod normal, produse de același tip.

Trebuie să corespundă descrierii făcute de vânzător și să aibă aceleași calități ale modelului pe care vânzătorul l-a prezentat consumatorului.

Dacă produsele prezintă defecte, consumatorul are dreptul să ceară:

- repararea sau înlocuirea acestora;

- **reducerea de preț sau rezoluția contractului** însoțită de înapoierea bunului și a sumei plătite, în cazul în care repararea sau înlocuirea nu sunt posibile, vânzătorul nu respectă termenul stabilit sau provoacă mari daune consumatorului.

Pentru reclamarea acestor defecțiuni este necesară instituirea unor termene precise de prescripție și decădere: **garanția legală este de 2 ani**, dacă se constată defecțiuni în acest termen, consumatorul trebuie să facă reclamație prin trimiterea unei scrisori recomandate cu aviz de primire (raccomandata A/R) vânzătorului în timp **de două luni de la data** la care a constatat defecțiunea. Și produselor folosite li se aplică normele mai sus menționate, însă trebuie amintit că nu este considerată lipsă de conformitate un grad mic de uzură al produsului, motiv pentru care părțile pot conveni reducerea duratei garanției la 1 an (cum se procedează de obicei în cazul mașinilor uzate).

- Garanția extinsă de bună funcționare

Anumite produse ca de exemplu, produsele electrocasnice, pot fi asigurate printr-o garanție suplimentară de bună funcționare care nu este impusă de legislație și care vă asigură repararea gratuită a produselor în cazul unor probleme de funcționare.

Această garanție nu acoperă în totalitate defecțiunile: sunt excluse defecțiunile determinate de uzura normală sau de utilizarea necorespunzătoare din partea consumatorului, precum și cele ale părților componente ale produsului reparate de către persoane neautorizate.

Anumite clauze ale garanției pot să excludă în mod expres ulterioare reparații, dar cel mai adesea este posibil, plătind o sumă nu prea mare,

să se extindă garanția atât pentru mai multe tipuri de defecțiuni, cât și ca durată.

Nu sunt acoperite nici cheltuielile telefonice, iar adesea clauzele acestor garanții exclud anumite tipuri de reparații și înlocuirea produsului. Întotdeauna dreptul la apel (telefonic), acordată atât pentru părțile componente ale produsului uzate normal, cât și pentru cele reparate de către personal neautorizat sau stricate prin utilizarea necorespunzătoare din partea consumatorului. Cu toate acestea sunt frecvente situațiile în care se poate avea și această acoperire la un preț mic, prin prelungirea duratei garanției sau prin acoperirea apelului telefonic.

În orice caz, garanția extinsă se poate avea la cerere și nu înlocuiește sau reduce garanția legală de 2 ani.

Pentru a reclama defecțiunile unui produs cumpărat este foarte important să păstrați bonul de casă (scontrino di acquisto) pe care trebuie să-l prezentați ca dovadă a cumpărării efectuate.

- Clauzele vexatorii

În contractul întocmit de vânzător (societate, profesionist, etc.) pot exista clauze care determină un dezechilibru semnificativ între drepturile și obligațiile părților, în defavoarea consumatorului.

Aceste clauze, cu excepția celor referitoare la creșterea prețului, adică la înțelegerea economică stabilită de comun acord de către contractanți, **sunt nule dacă nu au fost negociate direct cu consumatorul.**

Exemple de clauze vexatorii:

- privind consimțământul consumatorului la clauze care nu i-au fost aduse la cunoștință;
- care permit profesionistului să modifice cauzele contractuale fără consimțământul consumatorului;
- care stabilesc că prețul este determinat în momentul livrării;
- care permit profesionistului să ridice prețul fără a prevedea în acest caz dreptul consumatorului de a renunța la serviciu.

Atenție: clauzele cele mai dezavantajoase de obicei sunt trecute undeva în josul paginii, dedesubtul conținutului pe care l-ați semnat și trebuie semnate din nou. Citiți-le cu foarte mare atenție!

- Produsul defect

Dacă un produs defect provoacă moartea sau daune consumatorului, precum și daune bunurilor de uz personal (nu ale societăților private), producătorul sau titularul mărcii produsului respectiv (sau furnizorul, în cazul în care aceștia nu sunt cunoscuți) trebuie să plătească pagubele provocate.

Responsabilitatea producătorului durează zece ani de la punerea pe piață

a produsului. Consumatorul trebuie să ceară despăgubiri în timp de **trei ani** din momentul în care a constatat dauna, defectul sau identitatea producătorului.

- Contractele încheiate în afara spațiilor comerciale: dreptul de reziliere

Rezilierea este actul unilateral prin care una dintre părți poate să renunțe prin lege la obligațiile contractuale sau chiar la contract.

Consumatorul poate să renunțe, fără nici o penalizare și fără invocarea unui motiv, la contractul încheiat în afara spațiilor comerciale (pe stradă, la domiciliul clientului, etc.) în termen de **zece zile** de la semnarea contractului; cele zece zile se calculează de la livrarea mărfii, când cumpărarea a avut loc fără ca operatorul să fie prezent sau marfa livrată nu corespunde cu cea pe care consumatorul a ales-o. Cine vinde în afara spațiilor comerciale trebuie să informeze în scris consumatorul de existența dreptului de a renunța și de modul în care poate exercita acest drept.

Informarea trebuie să fie completă, adică trebuie să conțină în mod clar, numele persoanei față de care este exercitat dreptul de a renunța la contract și adresa acesteia sau, dacă este vorba de o societate sau o altă persoană juridică, denumirea și sediul acesteia. O copie a contractului trebuie să fie înmănată consumatorului, așa cum prevede legea.

Termenul de reziliere este de **șaiszeci de zile** dacă vânzătorul nu a respectat obligațiile de a informa consumatorul sau nu l-a informat corect, nu a trimis copia contractului sau nu a furnizat toate datele amintite mai sus, necesare exercitării dreptului de reziliere.

După rezilierea contractului, consumatorul este scutit de îndeplinirea obligațiilor asumate prin contract; va trebui să returneze vânzătorului doar eventualele cheltuieli accesorii prevăzute de contract în mod special. La rândul lui, vânzătorul va trebui să returneze în termen de treizeci de zile de la primirea înștiințării de reziliere sau de la primirea mărfii returnate, sumele de bani pe care eventual le-a primit în avans.

- Contractele la distanță

Sunt contracte la distanță toate acordurile încheiate fără prezența fizică a vânzătorului (sau a profesionistului), ca de exemplu prin telefon, fax, radio, televiziune, internet sau poșta electronică. În aceste cazuri consumatorului îi este acordat un drept de reziliere asemănător celui stabilit prin intermediul contractelor încheiate în afara spațiilor comerciale (vezi mai sus). Înștiințarea de reziliere se face prin scrisoare recomandată cu aviz de primire în termen de **zece zile** de la primirea bunurilor sau, în cazul serviciilor din ziua încheierii contractului, numai dacă, în ambele cazuri, au fost primite informațiile obligatorii prin lege, în caz contrar termenul se va socoti din momentul în care aceste informații au fost furnizate. Este vorba de o listă de informații de bază pentru consumator care potrivit legii trebuie

să fie cunoscută în formă scrisă înainte de încheierea contractului, referitoare la identitatea și domiciliul vânzătorului, prețul produsului, cheltuielile de expediere, existența și modul de exercitare al dreptului de reziliere, durata ofertei, etc. Dacă aceste informații nu sunt furnizate, consumatorul poate rezilia contractul în termen de **nouăzeci de zile**, prin aceleași modalități.

În cazul vânzării la distanță, pentru o mai bună protecție a consumatorului, pe lângă regulile cu privire la returnarea sumelor și a mărfii primite din partea consumatorului, nu sunt prevăzute cheltuieli adăugate, ci doar cele pentru expedierea mărfii vânzătorului. În cazul în care pentru cumpărarea produsului sau a serviciului se apelează simultan la creditul de consum (finanțare acordată de către un institut de credit sau o societate financiară), rezilierea duce și la rezilierea contractului de finanțare iar consumatorul nu trebuie să se mai intereseze de relațiile viitoare dintre vânzător și finanțator, dacă a plătit deja.

B – CUMPĂRAREA UNUI AUTOMOBIL

Dacă achiziționați o mașină **nouă**, citiți cu atenție conținutul contractului, iar dacă pentru aceasta ați apelat la o finanțare acordată de către o societate financiară, examinați bine condițiile în care v-a fost acordată finanțarea.

Garanția legală este de **doi ani**.

Trebuie să fiți și mai atenți dacă cumpărați o mașină **uzată**.

Mai întâi alegeți un vânzător demn de încredere.

Și mașina uzată pe care o cumpărați de la un **vânzător profesionist (salon auto, reprezentanțe auto, etc.)** este acoperită de garanție legală pentru defectele de fabricație pentru o perioadă de 24 de luni. De obicei această perioadă este redusă la **12 luni** (nu mai puțin), dar reducerea trebuie să fie acceptată în scris de către cumpărător. Ca să fiți protejați împotriva eventualelor contestații privind conformitatea mașinii, este foarte important să cereți vânzătorului un certificat al stării de funcționare a mașinii.

În contractul mașinii, o copie vă va fi înmânată de către vânzător, vor fi indicate:

numărul de identificare sau seria de la șasiu, marca mașinii, modelul, anul de fabricație; este bine să se precizeze kilometrajul și dacă mașina a fost accidentată;

- garanția (cu precizarea eventualelor reparații excluse);
- costul transferului dreptului de proprietate;



- avansul sau plată anticipată;

- eventuale tipuri de finanțări; trebuie specificat că dacă cererea de finanțare este respinsă, contractul se anulează și se returnează avansul sau plata anticipată;

Informați-vă bine în ceea ce privește tipurile de finanțare (adresându-vă, de exemplu, băncii dumneavoastră): finanțările pot avea rate de interes ridicate pentru că împrumuturile acordate cumpărării mașinilor uzate sunt considerate riscante.

Dacă cumpărați mașina de la un vânzător particular, nu veți fi la fel de protejat prin lege ca în cazul contractelor încheiate între consumator și vânzătorul profesionist. Fiți deci foarte atenți!

Verificați cu atenție documentele mașinii. O idee bună este să mergeți la sediul PRA (Pubblico Registro Automobilistico)- Registrul Auto, să verificați dacă a fost înregistrat transferul dreptului de proprietate și dacă asupra automobilului există ipotecă sau alte obligații financiare.

C - TELEFONIA

Serviciile de telefonie fixă și mobilă sunt furnizate în urma încheierii unui contract ale cărui clauze sunt prestabilite și imprimare pe formulare tip de către companie (Telecom, Wind, Tele 2, etc.). Aceste tipuri de contracte se numesc *de adeziune*, pentru că consumatorul aderă sau nu la contract.

Fiți deci atenți: dacă adevărați la contractul care vi se propune, veți accepta toate condițiile pe care acesta le prevede.

Ca să puteți alege în cunoștință de cauză vă sfătuim ca înainte de examinarea contractului, să citiți lista cu produsele și serviciile firmei (carta de servicii), adică acel document prin care operatorul se obligă să vă furnizeze serviciul în mod eficient și să respecte standardele de calitate. Lista cu produsele și serviciile firmei o puteți găsi pe site-ul companiilor, de exemplu, Telecom Italia comunică această listă pe primele pagini ale cărții de telefon.

În ceea ce privește contractul, acesta este un formular tip care conține doar o parte din clauzele contractuale, pentru că adesea face trimitere la un document care conține "Clauzele generale" ("*clausole generali*").

Țineți cont că anumiți operatori indică în contract tipul de ofertă sau planul tarifar precum și locul unde le puteți găsi.

Amintiți-vă că aveți dreptul de a rezilia contractul fără plata penalităților dacă vi se propun modificări ulterioare ale contractului și că trebuie să fiți informat printr-un preaviz în nu mai puțin de o lună de aceste modificări și de posibilitatea de reziliere a contractului fără plata penalităților.

Una dintre cele mai răspândite modalități de a încheia un contract de telefonie este contractul la distanță: operatorii companiilor telefonice

apelează telefonic consumatorul la domiciliu pentru a-l convinge să încheie contracte. Acest fapt creează de obicei mari probleme. De cele mai multe ori, consumatorul nu-și dă seama că răspunzând la întrebările promotorilor de servicii încheie deja un contract pentru că, ori nu a înțeles ceea ce i se propune, ori promotorul nu a fost clar sau este convins că un contract este valabil doar dacă este întocmit în scris, deci că se va încheia doar în momentul în care o să semneze documentul care îi va fi expediat acasă.

Din motivele mai sus menționate, vă sfătuim să nu încheiați contracte prin telefon.

Amintiți-vă că:

- un contract se poate rezilia cu un preaviz de 30 de zile chiar înainte de terminarea lui (de obicei un contract durează între 12 și 18 luni), caz în care compania telefonică vă poate cere să plătiți o taxă de dezactivare;

- dacă v-a fost furat telefonul mobil, sunați-vă operatorul de telefonie ca să vă blocheze cartela. După aceea mergeți la secția (comisariatul) de Poliție din zonă ca să reclamați furtul.

Verificați toate rubricile din factura telefonică, mai ales cele referitoare la convorbirile cu alți operatori telefonici sau la legăturile satelitare.

Dacă sumele trecute în factură vi se par suspecte, adresați-vă birourilor noastre: vă ajutăm să vă întocmiți reclamațiile și vă acordăm asistență pentru realizarea unui acord de împăcare.

D - CASA

Casa este un bun prețios care nu se poate alege fără să ne gândim bine la toate implicațiile acestei alegeri, atât la cumpărare cât și la închiriere.

- Închirierea (locația)

Închirierea este acel contract prin care o parte (proprietar al unui bun imobiliar - locator) se obligă să asigure altei părți (locatar sau chiriaș) folosirea temporară a unei proprietăți imobiliare în schimbul unei sume de bani (chirie).

Ca să fie valabile, contractele trebuie să se facă în scris. Trebuie să fie înregistrate la "Ufficio del Registro". Taxa de înregistrare se plătește în părți egale de către proprietar și chiriaș. Înregistrarea este obligatorie din punct de vedere fiscal și este o garanție a chiriașului împotriva celor care pretind drepturi asupra casei.

Vă sfătuim să cereți asistență, atât în faza de încheiere a contractului, cât și în cea de execuție (de exemplu, pentru problemele legate de plata chiriilor,

de împărțirea cheltuielilor între proprietar și chiriaș, etc.) asociațiilor de locatari sau asociațiilor de imigranți.

Pe baza normelor în vigoare, contractul de închiriere încheiat între părți poate fi de cinci tipuri:

1 - Contracte de tip liber: Se referă la închirierea caselor de lux, vile, clădiri cu valoare istorică, artistică, case de vacanță, garaje auto. Părțile stabilesc de comun acord durata contractului, chiria, etc.

2 - Părțile pot încheia un contract de închiriere cu o durată de peste patru ani care poate fi reînnoit pentru alți patru ani înainte de expirarea termenului prevăzut în contract, cu excepția cazurilor în care proprietarul refuză reînnoirea din diverse motive (are nevoie de casă pentru el sau pentru rudele sale apropiate, vrea s-o restructureze complet sau s-o vândă, etc.). Chiria e stabilită de comun acord între proprietar și chiriaș.

3 - Părțile pot încheia un contract de închiriere cu o durată de peste trei ani, care poate fi reînnoit pentru alți doi ani înainte de expirarea termenului prevăzut, cu excepția cazurilor în care proprietarul refuză reînnoirea din motivele mai sus menționate. Valoarea chiriei, durata contractului și alte condiții ale contractului sunt stabilite prin comun acord între chiriaș și proprietar în sediul local.

4 - Contracte tranzitorii. Pentru satisfacerea cerințelor speciale ale părților, se pot încheia contracte de închiriere pe termen inferior limitelor de timp prevăzute de lege și anume, nu mai puțin de o lună și fără să depășească 18 luni.

5 - Contracte pentru studenți: au durata de până la 36 de luni și se reînnoiesc automat în avantajul studenților. Chiriile sunt stabilite prin acorduri între agențiile pentru sprijinirea studenților, asociații ale studenților, ale chiriașilor și proprietarilor de case.

- Cumpărarea

Dacă vreți să vă cumpărați o casă vă sfătuim să fiți foarte atenți fiind vorba despre o decizie care constituie încheierea pozitivă a integrării dumneavoastră și cel mai adesea este investiția cea mai importantă a unui consumator.

Mai întâi trebuie să alegeți agenția imobiliară care să vă sfătuiască și să vă ghideze până în momentul încheierii contractului în fața notarului.

Cine exercită meseria de agent imobiliar trebuie să fie acreditat și să fie înscris pe lista asociației profesioniștilor din domeniul imobiliar aflată la Camerele de Comerț (Camere di Commercio), la sediul cărora se găsesc și formularele tip pe care agenții le utilizează. Trebuie să controlați întotdeauna dacă în formulare (împuternicire pentru servicii de intermediere, propunere de cumpărare, închiriere) este specificat depozitul și sunt trecute informațiile referitoare la înscrierea agentului imobiliar în asociația profesioniștilor. Agentul trebuie să acționeze cu onestitate, imparțialitate și



să servească ambele părți contractante: trebuie să ofere o evaluare corectă a pieței imobiliare, să verifice situația legală și urbanistică a imobilelor, să sfătuiască vânzătorul să rezolve problemele care pot să influențeze vânzarea bunului și să ofere potențialului client toate informațiile de care dispune. Când vânzătorul acceptă propunerea irevocabilă de cumpărare, agentul are dreptul să-și primească plata (comisionul).

Camera de Comerț au obiceiul să indice un quantum aproximativ al comisionului (între 2% și 5%), care oricum este stabilit de către cei în cauză de comun acord.

- Propunerea de cumpărare

Prin propunerea de cumpărare cumpărătorul își manifestă intenția de a achiziționa acel imobil în anumite condiții. Aceasta este adresată direct proprietarului. Trebuie să conțină atât modalitățile de plată și termenii plății, cât și comisionul agenției.

În momentul încheierii contractului, potențialul cumpărător înmânează agentului o parte din suma de bani, care la rândul lui, o va înmâna vânzătorului drept **avans de confirmare** și/sau **acont**, dacă vânzătorul acceptă propunerea de cumpărare. Contractul poate fi încheiat dacă propunerea de cumpărare este acceptată de vânzător fără a mai fi modificată.

Din momentul încheierii contractului, ambele părți sunt obligate prin lege să respecte înțelegerea făcută.

Înainte de a încheia un contract de cumpărare trebuie să verificați situația cadastrală a imobilului și să efectuați un control la *“Conservatoria dei Registri immobiliari”* (Direcția de taxe și impozite) din zona unde se află imobilul ca dovadă că imobilul nu este grevat de sarcini, datorii sau ipoteci.

Verificați dacă există impozite sau cheltuieli de întreținere ale asociației de locatari care nu au fost plătite și dacă vânzătorul a dat faliment.

De asemenea nu vă recomandăm să cumpărați ca locuință de uz personal, un imobil în locație (închiriat) adică ocupat de către anumite persoane fără a cunoaște scadența contractului de închiriere.

Vânzătorul trebuie să prezinte actul de proprietate, planul imobilului, dovada regularității urbanistice și a siguranței instalațiilor imobilului.

Legea nu obligă agentul imobiliar să efectueze aceste controale, de aceea vă sfătuim să le efectuați dumneavoastră înainte de a încheia contractul de vânzare-cumpărare a imobilului.

Contractul preliminar de vânzare-cumpărare, numit și „compromis”, este un document în formă scrisă prin care părțile se angajează să încheie ulterior contractul definitiv (*“rogito notarie”*) prin care se va realiza transferul legal al proprietății.

Nu întotdeauna este necesară încheierea unui contract preliminar de

vânzare-cumpărare, contractul fiind deja încheiat în momentul în care propunerea de vânzare este semnată de către cumpărător sau invers, propunerea de cumpărare este acceptată de către vânzător.

În momentul semnării contractului una dintre părți înmânează celeilalte suma de bani numită **acont (avans)** care, în cazul încheierii contractului definitiv trebuie să fie returnată sau socotită cheltuială pentru serviciul oferit. Dacă partea care a plătit garanția nu-și îndeplinește obligația, cealaltă parte poate rezilia contractul și să păstreze acontul; dacă cel care nu a îndeplinit obligația este cel care a primit garanția, cealaltă parte poate rezilia contractul și să ceară dublarea acontului.

E - ASIGURĂRI

Contractul de asigurare este definit de Codul Civil ca „un contract prin care asiguratorul, în schimbul unei sume primite periodic se obligă să despăgubească pe asigurat, în limitele stabilite, pentru pierderile pe care acesta le-a suferit în urma unui accident sau să-i plătească o suma de bani asiguratului împotriva unor evenimente ce pot apărea în viața umană”.

Contractele de asigurări se împart în două categorii:

- **asigurări împotriva pagubelor materiale**, adică contractul prin care asiguratorul se obligă să despăgubească pe asigurat pentru pierderile pe care acesta le-a suferit în urma unui accident, în funcție de limitele și condițiile stabilite de polița de asigurare;

- **asigurări de viață**, adică contractul prin care asiguratorul plătește o suma de bani asiguratului împotriva unor evenimente ce apar în viața umană.

Elementul comun al celor două categorii este că fiecare garanție asigurativă se consideră încheiată prin plata primei de asigurare (premio assicurativo), respectiv a primei rate de primă, de către asigurat.

În această broșură vom da doar câteva indicații cu privire la tipul cel mai răspândit de asigurare și anume, RC (responsabilitate civilă) auto - „Asigurarea Obligatorie de Răspundere Civilă Auto (RCA)”.

Pentru încheierea altor tipuri de asigurări vă sfătuim să examinați cu atenție situația dumneavoastră patrimonială, profesională și familială, pentru a putea găsi pe piață polița (asigurarea) cea mai potrivită exigențelor dumneavoastră.

În orice caz, vă sfătuim să cereți întotdeauna toată documentația și s-o citiți cu atenție, mai ales partea care conține condițiile generale. Datorită complexității explicațiilor și dificultății înțelegerii multor expresii, vă sfătuim ca înainte de a semna o poliță să cereți lămuriri la sediile noastre.

În ceea ce privește durata contractului, vă amintim că este posibilă rezilierea tuturor polițelor printr-un preaviz de șaizeci de zile.

- RC auto (Asigurare auto RC)

Cine circulă cu un autovehicul este obligat să încheie o asigurare care acoperă răspunderea civilă pentru pagube provocate terților.

Asigurarea RC auto acordă despăgubiri pentru pagubele produse cu autovehiculul de către proprietarul acestuia ori de către responsabilul unui accident. Acordă despăgubiri atât pentru pagubele provocate persoanelor, cât și bunurilor. Sunt asigurate și persoanele transportate. Nu se acordă despăgubiri pentru pagubele suferite de șoferul vinovat de accident sau pentru autovehiculul său. Asiguratul poate beneficia de despăgubiri pentru pagubele suferite de autovehiculul său prin semnarea unei polițe speciale (Casco) care prevede prime mai mari.

Contractul de asigurare se încheie pentru o durată de un an și începe din ziua următoare datei în care a fost plătită prima de asigurare.

La sfârșitul primului an de asigurare, puteți să decideți dacă vreți să reînnoiți contractul sau să schimbați compania de asigurări.

Amintiți-vă că anumite polițe se pot reînnoi automat la scadența: în acest caz, dacă asiguratul nu comunică rezilierea înainte cu cel puțin 15 zile de la scadență, contractul se reînnoiește automat.

Fiecare companie are obligația legală de a încheia contracte, deci nu poate refuza să asigure pe cel care solicită asigurarea, la tarifele pe care le-a stabilit și publicat. Pentru a alege produsul –prima și condițiile poliței - cel mai potrivit necesităților sale, consumatorul trebuie să fie atent la clauzele contractuale.

Fiecărui asigurat îi este atribuit un coeficient de risc împărțit în 18 clase: când o persoană se asigură pentru prima dată i se atribuie clasa a paisprezecea și, dacă pe parcursul anului nu a avut accidente, trece într-o clasă superioară, cea mai înaltă fiind clasa zero pentru care se plătesc prime mai reduse.

În cazul în care se produc accidente din vina, chiar numai parțială, a asiguratului, anul următor se primește o penalizare de două clase.

După plata primei, asiguratul primește contractul împreună cu certificatul de asigurare și dovada ce trebuiesc păstrate în mașină, dovada trebuie să fie aplicată pe parbrizul mașinii.

La fiecare scadență anuală compania furnizează obligatoriu asiguratului un document numit „*certificat de risc*”, în care sunt menționate eventualele accidente pe care le-a avut proprietarul autovehiculului în ultimii 5 ani și „clasa de merit”, care i-a fost atribuită în contract, necesară la schimbarea companiei de asigurare.

Dacă știți că nu veți putea folosi mașina pe o perioadă cuprinsă între 3 și 12 luni, se poate cere companiei suspendarea contractului.

Dacă contractul este suspendat sau nu este reînnoit din cauză că nu ați mai folosit mașina, ultimul „certificat de risc” este valabil 5 ani.

Dacă accidentul s-a produs între:

- două **autovehicule**,

- ambele cu **număr de înmatriculare italian**,

- identificate și cu **asigurare în regulă**,

și a provocat pagube materiale sau rănirea în proporție de 9% de invaliditate permanentă a șoferului sau a persoanelor transportate, șoferul care a suferit pagubele și nu se consideră responsabil sau este responsabil doar parțial, înaintează companiei sale o cerere de despăgubire, prin scrisoare recomandată cu aviz de primire sau o înmânează direct la sediul firmei. Asiguratorul trebuie să răspundă în termen de 60 de zile de la cerere (pentru pagube ale autovehiculului sau a bunurilor) sau în termen de 90 de zile pentru pagube provocate persoanelor. Termenul se reduce la 30 de zile dacă formularul de constatare amiabilă a accidentului este semnat de amândoi șoferii.

În cazul în care o persoană este victima unui accident rutier provocat în Italia de către un autovehicul cu număr de înmatriculare străin, pentru solicitarea despăgubirii pentru daunele suferite este necesară trimiterea unei cereri de despăgubire prin scrisoare recomandată cu aviz de primire la Ufficio Centrale Italia la următoarea adresă: UCI - corso Sempione, 39 - 20245 Milano.

În cazul accidentelor produse în străinătate cu vehicule străine, persoana păgubită poate solicita să fie despăgubit prin scrisoare recomandată cu aviz de primire adresată reprezentantului în Italia a Companiei de Asigurare a responsabilului accidentului. Pentru aflarea numelui și adresei acestui reprezentant, trimiteți cerere la ISVAP (ISVAP - Centro di Informazione Italiano. Via del Quirinale, 21 00187 - ROMA), în care să menționați toate elementele necesare (data, locul, numerele de înmatriculare a vehiculelor implicate, naționalitatea, numele companiei de asigurare, dacă îl știți).

F – SERVICII FINANCIARE

- Contul bancar

Contul curent bancar este contractul de bază în raporturile dintre bancă și clienți, de aceea, este cu siguranță unul dintre serviciile bancare cele mai folosite și de către cetățenii străini. Pe baza acestui contract banca efectuează în numele clientului și la dorința acestuia plăți și încasări, furnizând clientului așa-numitul „serviciu de casă”.

Banca trebuie să informeze periodic clientul prin trimiterea extrasului de cont care să cuprindă un rezumat al tuturor operațiilor de debit și credit, soldul perioadei, calculul intereselor, al cheltuielilor și al comisioanelor.



Datele extrasului de cont pot fi contestate în termen de 60 de zile de la primire, după care extrasului de cont se consideră aprobat. Pe lângă dreptul de a fi informat periodic, clientului îi este recunoscut și dreptul de a obține de la bancă în termen de 90 de zile și pe cheltuiala acesteia, copia documentației inerente fiecărei operații efectuate în ultimii zece ani. Același drept îl au și moștenitorii, succesorii de drept sau cel care va administra bunurile clientului.

Operațiile bancare cele mai obișnuite efectuate prin intermediul contului curent sunt:

- plata facturilor (de lumină, gaz, telefon, etc.);
- viramente (bonifici) (plata chiriei, alte plăți);
- cărți de credit și card;
- plata cecurilor;
- emiterea cecurilor;
- cumpărarea titlurilor financiare.

Toate aceste operații costă bani iar Banca vrea să fie plătită pentru serviciile furnizate. Citiți deci cu atenție tarifele!

Trebuie să amintim că în raporturile de durată (cont curent, libret de economii, etc.) clientul poate rezilia oricând contractul fără să plătească pentru asta și fără penalități.

- Creditul de consum

Când achiziționați un bun puteți cere vânzătorului împărțirea plății în rate sau puteți să apelați la o finanțare.

Pentru apelarea unei finanțări trebuie să vă adresați terților (bănci, societăți financiare) care virează vânzătorului suma în locul cumpărătorului și cer acestuia din urmă restituirea sumei împrumutate, în rate și cu interese.

Aceste tipuri de finanțări au o durată de la 6 la 60 de luni.

Atunci când se fac cumpărări apelând la credit din partea unei societăți financiare se încheie două contracte: unul de vânzare-cumpărare cu vânzătorul și altul de credit cu societatea financiară. Al doilea contract este unul de adeziune, în care nu se pot modifica clauzele stabilite unilateral de către societatea financiară/banca.

Contractul de finanțare trebuie să menționeze:

- costul total al finanțării;
- numărul și scadența ratelor;
- TAEG (“*Tasso Annuo Effettivo Globale*”) (Rata dobânzii anuale efective-DAE) și în ce condiții poate fi modificată;
- eventualele garanții;
- eventualele asigurări.

TAEG (DAE) este costul total al creditului care trebuie plătit de către client, exprimat procentual pe ani pentru care a fost acordat creditul. Conține interesele și toate cheltuielile necesare pentru a folosi creditul.

TAN (“*Tasso Annuo Nominale*”) (Rata anuală a dobânzii) este acea rată de dobândă pe care o aplica societatea financiară și este doar un indicator de referință al monedei în care vă împrumutați.

Fiți atenți la creditele numite “cu dobândă zero”: dobânda zero se referă de obicei la TAN, nu la **TAEG care reprezintă adevăratul cost al finanțării**.

- Creditul pentru casă

Dacă nu aveți suma necesară pentru cumpărarea unei case, puteți apela la un credit pentru casă, adică la finanțarea din partea unei bănci, rambursabil în rate, bazat pe un plan de amortizare stabilit în momentul încheierii contractului.

Creditul pentru casă este garantat de obicei prin ipoteca pe bunul cumpărat.

Ipoteca permite băncii să-și recupereze creditul dacă debitorul nu restituie suma primită cu împrumut. În acest caz banca expropriează bunul ipotecat și din vânzarea acestuia își va recupera creditul acordat.

Creditele pentru casă pot avea următoarele tipuri de dobânzi:

- fixe: dobânda rămâne fixă pe toată durata creditului;
- variabile: dobânda se modifică în funcție de indicatorii de referință al monedei în care vă împrumutați (Euribor pentru euro, etc.);
- dobânda mixtă;
- cu dobândă mică la început, aplicată în primele luni.

Când cereți un credit, solicitați băncii formularul tip (European Standardised Information Sheet - ESIS) în care sunt menționate informațiile despre tipul de dobândă propusă, cheltuielile suplimentare, valoarea exactă a dobânzilor, condițiile pentru rambursarea anticipată a creditului.

G - ABONAMENTE: ELECTRICITATE, GAZ, APĂ

Puteți beneficia de furnizarea de electricitate, gaz, apă prin încheierea unor contracte de adeziune. Și în acest caz condițiile de furnizare sunt indicate amănunțit în “Carte dei Servizi” (Lista Serviciilor), în care se întâlnesc regulile minime de respectat și eventualele penalizări ale societăților furnizoare pentru întârzieri nemotivate. În ceea ce privește energia și gazul sunt hotărâtoare deciziile adoptate de către Autoritatea furnizoare de energie și gaz.



- Energia electrică

Începând cu 1 iulie 2007 toți clienții pot alege dintre diverse oferte de furnizare de pe piața liberă.

Autoritatea de Reglementare în domeniul Energiei și a Gazului a aprobat un “Cod de conduită comercială” care protejează consumatorii în faza încheierii contractului, stabilind reguli privind corectitudinea, informarea și întocmirea contractelor.

Și după liberalizare, Enel continuă să fie furnizorul de energie electrică pentru majoritatea italienilor, cu toate că standardele minime pe care toți operatorii trebuie să le respecte au fost stabilite de către Autoritatea de Reglementare în domeniul Energiei și a Gazului.

Dacă locuința în care veți locui este deja bransată la rețeaua de distribuție și distribuția are o putere egală sau superioară celei solicitate, intervenția societății se va limita doar la deschiderea contoului. Dacă este nevoie de realizarea unui nou contract de furnizare, atunci trebuie să plătiți o taxă pentru activare.

În situația schimbării de domiciliu este necesar în primul rând să contactați operatorul pentru închiderea contractului existent și pentru a deschide unul nou; în anumite situații, rezilierea contractului se poate evita dacă noul locatar cere transferul contractului pe numele său (acest lucru se poate face și pentru abonamentele de apă și gaz). Trebuie să fiți foarte atenți dacă în locuință mai este încă activă furnizarea energiei electrice. În caz afirmativ, trebuie să citiți contorul, de preferință împreună cu beneficiarul precedent care va trebui să plătească ultimele consumuri.

Facturarea se face de obicei pe o perioadă de două luni. În facturile cu sold (conguaglio) trebuie să se menționeze data ultimelor citiri și consumul efectiv al perioadei dintre cele două citiri. În cazul în care primiți o factură cu sold mai mare de 150% decât facturile obișnuite, puteți cere plata în rate. Plata trebuie făcută în termenul indicat și trebuie să treacă cel puțin 20 de zile între emiterea facturilor și data de scadență a plății; dacă abonatul nu plătește în termenul stabilit, furnizorul nu poate suspenda imediat serviciul, ci trebuie să trimită înainte o înștiințare clientului, după care va putea suspenda serviciul. În cazul redeschiderii, clientului i se pot pune la socoteală cheltuielile de redeschidere.

Amintiți-vă că normele tarifare în vigoare prevăd anumite înlesniri (agevolazioni) pentru prima casă.

Anumite societăți (ca de exemplu, Enel, ACEGAS, etc.) oferă abonaților privați tarife “biorarie”. Cereți să vi se ilustreze aceste oferte ca să vă dați seama de avantajele lor.

- Gazul pentru uzul domestic

Și în ceea ce privește gazul, abonații sunt liberi să aleagă societatea de vânzare și contractul de furnizare care corespunde cel mai bine cerințelor

proprii. “Codice di condotta commerciale” (Codul de conduită comercială) impune societăților reguli precise de comportare.

Dintre elementele care trebuie să fie menționate în contract amintim:

- serviciile care vor fi furnizate;
- data începerii și durata contractului;
- costul net al serviciului (TVA-ul și variațiile acesteia în timp se vor indica separat);
- eventualele garanții pe care clientul trebuie să le prezinte (de exemplu, garanția de plată);
- obligațiile și cheltuielile în seama clientului;
- cum și când vor fi măsurate consumurile;
- când vor fi emise facturile, când și cum trebuie să le plătească clientul și consecințele neplătirii până la scadența stabilită.

- Apa

În ceea ce privește apa, condițiile de furnizare variază de la o zonă la alta a Județului nostru. Este deci necesar să consultați eventuala *Carta dei servizi* (Lista de servicii) adoptată de firma care se ocupă de furnizarea serviciului. O regulă pe care trebuie să v-o amintiți atunci când vă mutați dintr-o locuință în alta este că, în general, trebuie să întrerupeți abonamentul în curs și să cereți altul nou, prin instalarea unui contor sau prin reactivarea celui existent înainte.

GUIDA DEL CONSUMATORE IMMIGRATO

RUMENO-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

INTRODUZIONE	23
A - I CONTRATTI	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 - ACQUISTARE UN'AUTOMOBILE	27
C - TELEFONIA	28
D - CASA	29
- La locazione	29
- L'acquisto	30
- La proposta d'acquisto	31
E - ASSICURAZIONI	32
- RC auto	32
F - SERVIZI FINANZIARI	34
- Il conto corrente	34
- Il credito al consumo	35
- Il mutuo per la casa	35
G - LE UTENZE DOMESTICHE: ELETTRICITÀ, GAS, ACQUA	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 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.

**ASOCIAȚII
DE CONSUMATORI**



Federconsumatori
Friuli Venezia Giulia

FEDERCONSUMATORI FRIULI VENEZIA GIULIA

www.federconsumatori-fvg.it

www.cittadinoconsumatore.it

UFFICIO DI PRESIDENZA REGIONALE

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



ADICONSUM FRIULI VENEZIA GIULIA

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