

# VODIČ ZA IMIGRANTE POTROŠAČE

SRPSKO-TALIJANSKO

*Piredio*  
*Adriano Brumat*

Koordinatori: *Edo Bila i Marko Misio*

Stripovi i crteži – Crtež sa naslovne strane: *Federiko Misio*

Prevod: *Eurologos – Trieste*



Federconsumatori  
Friuli Venezia Giulia



<b>UVOD</b>	3
<b>A - UGOVORI</b>	4
- Potrošački ugovori	4
- Pravna zaštita pokretne svojine	5
- Dodatna garancija ispravnosti	5
- Nekorektne klauzule	6
- Defektan proizvod	6
- Ugovori sklopljeni van prodajnih objekata: pravo na raskidanje ugovora	6
- Ugovori na daljinu	7
<b>B - KUPOVINA AUTOMOBILA</b>	8
<b>C - TELEFONIJA</b>	9
<b>D - STAMBENO PITANJE</b>	10
- Ugovor o iznajmljivanju stana/kuće	10
- Kupovina nekretnina	11
- Predugovor	12
<b>E - OSIGURANJE</b>	13
- Osiguranje od autoodgovornosti (RC auto)	13
<b>F - FINANSIJSKE USLUGE</b>	15
- Tekući račun	15
- Krediti	16
- Dugoročni stambeni krediti	17
<b>G - KUĆNA PRETPLATA ZA ELEKTRIČNU ENERGIJU, GAS I VODU</b>	17
- Električna energija	18
- Gas za upotrebu u domaćinstvu	19
- Voda	19

Po poslednjem izveštaju udruženja Karitas i Migrantes, 2006. godine u italijanskoj regiji Friuli Venecija-Đulija registrovan je 98 881 stranac sa važećom dozvolom za boravak.

Njima se ovom brošurom obraćaju udruženja za zaštitu potrošača Federconsumatori, Adiconsum i Adoc s namerom da ponude osnovne informacije i savete u vezi sa problemima sa kojima se susrećemo svi mi kao pripadnici potrošačkog društva. Rešavanje stambenog pitanja, kupovina automobila, kupovina dobara, javni servisi, telefonija sektori su u kojima ova udruženja pomažu potrošačima i korisnicima proizvoda da štite svoja prava. Sva tri udruženja imaju šaltere raspoređene na celoj teritoriji Regije.

Nadamo se da će ova mala brošura poslužiti potrošačima kao prvi orjentir, a naročito se nadamo da će je stranci shvatiti kao poziv da na našim šalterima potraže odgovore na svoja pitanja. Usluga koju ćemo im na ovaj način pružiti doprineće gostoprimstvu, kao i korektnoj i uzajamnoj integraciji.

<i>Edo Bila</i>	<i>Đuzepe de Martino</i>	<i>Antonio Feronato</i>
Predsednik udruženja Federconsumatori FVG	Predsednik udruženja Adiconsum	Predsednik udruženja Adoc

## A - UGOVORI

Ugovor je pravni instrument uz pomoć koga se kupuju proizvodi i usluge i kojim se kupac obavezuje na poštovanje određenih pravila.

Pograđanskom pravu ugovor je dogovor dveju ili više strana o uspostavljanju, regulisanju ili poništenju pravnog nasleđivanja.

Ugovor se uglavnom sklapa jednostavnim dogovorom dveju strana, čak i ako prethodno nije isporučen proizvod ili ako nije obavljeno plaćanje.

Od trenutka kada se sklopi, ugovor je važeći i ima pravnu snagu. Na primer, to znači da (osim u posebnim slučajevima, kao što je raskidanje ugovora sklopljenih na daljinu u roku od deset dana od dana sklapanja ili ugovora sklopljenih van prodajnog objekta) prodavac nema nikakvu obavezu da zameni robu koju je kupac kupio greškom.

**Treba pre svega jasno i u potpunosti razumeti sadržaj ugovora koji nam se nudi na sklapanje.**

Dakle, savetujemo vam da ne prihvatite potpisivanje ugovora odmah: tražite dodatno vreme da o njemu razmislite i ne potpisujete ga ako ga prethodno niste pažljivo pročitali i ako niste razumeli sve termine.

Ugovori (npr. oni koji se tiču telefonije, zakupa stana ili osiguranja) često sadrže brojne paragrafe koji ukazuju na prava i obaveze potpisnika ugovora. Važno je **imati kopiju ugovora**, pažljivo ga pročitati, za ono što nije jasno tražiti objašnjenja, savet i pomoć od onih koji imaju više iskustva. Ako vam nešto u vezi sa ugovorom koji treba da sklopite nije jasno, možete potražiti pomoć na našim šalterima. Neki ugovori moraju biti u pisanoj formi (npr. oni koji se tiču kupovine nekretnina, zakupa stana, osiguranja i bankarski ugovori). Ali postoje i oni za čije je sklapanje dovoljan i usmeni dogovor (telefonija, ugovori na daljinu itd.).

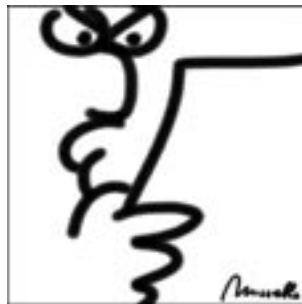
**Za kupovinu vrlo vredne nekretnine uvek tražite pisani ugovor.**

Pažnja: ponekad ono što potpisujete može nositi naziv **“neopozivi zahtev”** (*richiesta irrevocabile*), **“porudžbina”** (*nota d'ordine*), **“zahtev za dostavu”** (*richiesta di forniture*) ili **“formular za potrošača”** (*“modulo cliente”*) i slično. Ovi spisi, čak i nepotpisani od strane drugog potpisnika, već samo štampani u vidu memoranduma, važe kao stvarni ugovori: vaš potpis ih čini važećima.

### POTROŠAČKI UGOVORI

Italijanski zakoni štite potrošača, koji se često nalazi u nepovoljnijem položaju u odnosu na drugog potpisnika (firmu, prodavca, profesionalca itd.).

Po **“Zakon o zaštiti potrošača”** (*Codice del consumo, art 3D.lgs 06. 09.*



2005. n. 206) potrošač je svako privatno lice koje potrošnju vrši van svoje profesionalne delatnosti. Ako se nalazite u ovoj kategoriji, zakon vam omogućava sledeću zaštitu:

#### - Pravna zaštita pokretne svojine

Prodavac je obavezan da isporuči kupcu predmet koji je opisan u kupoprodajnom ugovoru.

Kupljeni predmet mora da bude ispravan za upotrebu za koju je namenjen.

Kupljeni predmet mora da odgovara opisu koji je prodavac dao i mora da ima iste karakteristike kao i model koji je prodavac pokazao kupcu.

Ako kupljeni predmet ima nedostatke, kupac ima pravo da traži sledeće:

#### - popravku ili zamenu;

- **smanjenje cene ili poništenje ugovora** uz vraćanje predmeta prodavcu i povraćaj novca, u slučajevima kada popravka ili zamena predmeta nisu mogući ili ih prodavac ne obavi na vreme, kao i u slučaju da neispunjavanje obaveza od strane prodavca kod kupca izazove ozbiljne posledice.

Precizno određeni rok upotrebe kupcu omogućava pravo na žalbu zbog neispravnosti kupljenog predmeta: **zakonska garancija traje dve godine** i, ako se neispravno funkcionisanje kupljenog predmeta manifestuje u ovom periodu, kupac prodavcu mora prijaviti neispravnost preporučenim pismom sa oznakom A/R (A=avviso što znači obaveštenje i R=ricevuta što znači prijem, tj. pošiljalac dobija obaveštenje o prijemu), i to **u roku od dva meseca** od trenutka kada je registrovana neispravnost. Ova pravila se primenjuju i u slučaju kupovine polovnih predmeta, ali treba imati na umu da se pod defektnošću polovnog proizvoda ne podrazumevaju i posledice njegove pravilne upotrebe tokom vremena, kao i da potpisnici ugovor o garanciji mogu ograničiti na godinu dana (kao što je to obično slučaj sa polovnim automobilima).

#### - Dodatna garancija ispravnosti

Neki proizvodi (npr. kućni aparati) mogu imati dodatnu garanciju ispravnosti, koja nije obavezna po zakonu, a kojom se u određenom periodu od trenutka kupovine garantuju besplatne popravke.

Ova garancija ne pokriva sve eventualne defekte: isključeni su oni koji nastaju usled normalne upotrebe, usled nepravilne upotrebe, i oni koji se tiču delova proizvoda koje su prethodno popravljala neautorizovana lica. Neke klauzule garancije mogu u potpunosti isključiti bilo kakvu naknadnu popravku, mada je često moguće uz manju novčanu nadoknadu uključiti u garanciju određene vrste popravki kao i produžiti rok njenog trajanja.

U ovu vrstu garancije često nisu uključeni troškovi poziva, bilo kakve popravke, pravo na zamenu predmeta, niti pravo na poziv (*diritto di chiamata*), kao ni intervencije usled kvarova nastalih pravilnom ili nepravilnom upotrebom

predmeta ili izazvanih prethodnom popravkom od strane neautorizovanog lica. Ali često je moguće, uz malu novčanu nadoknadu, produžiti rok garancije i dodati klauzule koje se odnose na besplatan poziv.

U svakom slučaju, ako dodatna garancija ispravnosti važi samo je dogovorena, to ne znači da ona može da zameni ili ugrozi dvogodišnju garanciju predviđenu zakonom.

**Za prijavljivanje bilo kakvog kvara na kupljenom proizvodu važno je sačuvati račun, koji se pri reklamaciji proizvoda prilaže kao dokaz o kupovini.**

#### - Nekorektne klauzule

Ugovor koji vam nudi prodavac (npr. firma ili profesionalac) može sadržati klauzule koje mogu značajno oštetiti prava i obaveze vas kao kupca. Ove klauzule, osim onih koje se tiču visine cene koju određuju oba potpisnika ugovora, **nisu važeće ako svaka od njih nije rezultat prethodnog dogovora kupca i prodavca.**

Nekorektne klauzule mogu se ticati:

pretpostavke od strane prodavca da je kupac prihvatio i one uslove ugovora koji mu nisu predočeni;

samoinicijativnog menjanja klauzula od strane prodavca;

određivanja cene u trenutku isporuke proizvoda;

dozvole da prodavac poveća cenu proizvoda, a da prethodno nije dogovoreno da kupac u tom slučaju ima pravo da poništi ugovor.

**Pažnja: klauzule koje u velikoj meri oštećuju potrošača obično su smeštene u samom dnu stranice koju ste već potpisali i zahtevaju ponovno potpisivanje. Pročitajte ih vrlo pažljivo!**

#### - Defektan proizvod

Ako defektan proizvod prouzrokuje smrt potrošača ili nanese štetu njemu ili njegovoj privatnoj svojini (ali ne i poslovnoj), proizvođač ili vlasnik brenda dužni su da nadoknade štetu. U slučaju da oni nisu poznati, štetu nadoknađuje dobavljač tj. prodavac.

Odgovornost proizvođača traje do **desete godine** od puštanja proizvoda u prodaju. Kupac je dužan da odštetu zatraži u roku od **tri godine** po otkrivanju oštećenja ili defekta na proizvodu, tj. u roku od tri godine od trenutka otkrivanja identiteta proizvođača.

#### - Ugovori sklopljeni van prodajnih objekata: pravo na raskidanje ugovora

Raskidanje je jednostrani postupak prilikom koga jedan od potpisnika raskida ugovor po zakonskim odredbama ili po odredbama samog ugovora.

Kupac može raskinuti ugovor koji je sklopljen van prodajnog objekta (npr. na ulici ili ugovor sklopljen prilikom prodaje od vrata do vrata) bez plaćanja bilo kakve kazne i bez navođenja određenog motiva za raskidanje, i to u roku od **deset dana** od njegovog sklapanja; rok od deset dana počinje od trenutka isporuke robe, ako je kupovina obavljena bez prisustva trgovca ili ako isporučena roba ne odgovara onome što je kupac poručio. Osoba koja vrši prodaju van prodajnih objekata mora pismeno obavestiti kupca o pravu na raskidanje ugovora i o načinu na koji se raskidanje može izvršiti.

Informacije koje se odnose na raskidanje ugovora moraju biti jasne i moraju sadržati ime i adresu osobe koja ima pravo na raskidanje, a ako se radi o firmi ili nekom drugom pravnom licu, moraju sadržati njihov naziv i adresu sedišta. Jedna kopija ugovora mora biti uručena kupcu, u suprotnom bi bilo lako manipulirati ugovorom, a samim tim i zakonom. Rok za raskidanje ugovora je **šezdeset dana**, u slučaju da prodavac nije poštovao obaveze o informisanju ili u slučaju da ih nije ispunio korektno, u slučaju da nije uručio kopiju ugovora kupcu ili u slučaju da u ugovoru nije naznačio sve potrebne detalje o njegovom raskidanju, kao što je u prethodnom pasusu već objašnjeno. Nakon raskida ugovora kupac je oslobođen svih obaveza određenih ugovorom; jedina obaveza kupca jeste da nadoknadi prodavcu propratne troškove koji su predviđeni i jasno određeni ugovorom. Prodavac, s druge strane, mora, u roku od **trideset dana** od dana uručenja zahteva za raskid ugovora ili od dana prijema vraćene robe, vratiti kupcu novac kojim je kupac eventualno platio robu unapred.

#### - Ugovori na daljinu

Ugovori na daljinu su svi oni ugovori sklopljeni bez fizičkog prisustva prodavca (profesionalnog lica zaduženog za prodaju) ili, na primer, putem telefona, faksa, radija, televizije, Interneta ili elektronske pošte. U ovim slučajevima kupac ima isto pravo na raskid ugovora kao i kod ugovora sklopljenih van prodajnih objekata (videti prethodno poglavlje). Raskidanje ugovora se vrši preporučenim pismom sa oznakom A/R u roku od **deset dana**, i to od dana dostavljanja kupljenog predmeta, tj. od dana potpisivanja ugovora koji se tiče kupovine usluga. U oba slučaja zakonom je određeno da ugovor mora sadržati jasne i precizne informacije, u suprotnom će rok od deset dana početi kad se do tih informacija bude došlo. Radi se o nizu informacija vrlo bitnih za kupca koje po zakonu moraju biti dostavljene napismeno pre samog potpisivanja ugovora, a tiču se identiteta i fizičke adrese prodavca, cene proizvoda, cene dostave, mogućnosti i načina raskidanja ugovora, trajanja ponude itd. Ako ovi uslovi nisu određeni, kupac može raskinuti ugovor u roku od **devedeset dana**, pod istim uslovima koji su gore opisani.

Prilikom kupovine na daljinu, radi veće sigurnosti kupca, pored pravila o povraćaju novca kupcu i vraćanja robe prodavcu, nisu predviđeni nikakvi dodatni troškovi osim onih pri vraćanju robe prodavcu. Ukoliko se pri kupovini proizvoda kao izvor plaćanja koristi potrošački kredit (sredstva plaćanja se u ovom slučaju dobijaju od banke ili finansijske kompanije), prilikom raskidanja ugovora raskida se i ugovor o pozajmici, a kupac pri tom postaje oslobođen svih eventualnih kontakata između prodavca i finansijera, ako je ovaj već obavio plaćanje.

## B – KUPOVINA AUTOMOBILA

Ako kupujete **novi** automobil, pažljivo pročitajte ugovor, a ukoliko ste prethodno zatražili da vam kupovinu finansira neka finansijska kompanija, potrebno je dobro ispitati sve uslove pod kojim vam je odobren kredit.

Zakonom određena garancija traje **dve godine**.

U slučaju kupovine **polovnog** automobila treba biti još obazriviji.

Pre svega izaberite preprodavca od poverenja.

Polovni automobili kupljeni na zvaničnim prodajnim mestima od **zvaničnih prodavaca (autosaloni, ovlašteni zastupnici...)** osigurani su protiv greške u proizvodnji na 24 meseca, mada se taj period obično svode na **12 meseci** (nikad manje). U svakom slučaju garancija mora da bude pismeno odobrena i od strane kupca. Kako biste se što bolje zaštitili u slučaju mogućih reklamacija na rad automobila vrlo je važno tražiti od prodavca potvrdu o stanju u kome se nalazi vozilo.

U ugovoru (kopiju istog će vam dati sam prodavac) mora da bude navedeno sledeće:

registarska tablica ili broj šasije automobila (telaijo), fabrička marka, model, godina; korisno je i da se navede kilometraža koju je prešao automobil kao i da li je vozilo oštećeno u saobraćajnoj nesreći;

garancija (uz isticanje popravki koje nisu pokrivene garancijom);

troškovi prebacivanja vlasništva;

potvrda o uplati ugovorene akontacije ili kapare;

moгуće načine plaćanja; uz naznaku da se u slučaju neodobrenog kredita ugovor poništava a kapara ili akontacija vraćaju.

Što se finansiranja tiče prethodno se informišite o drugim mogućnostima, na primer možete da se obratite svojoj banci. Finansijske kompanije mogu odrediti velike kamatne stope budući da zajam za kupovinu automobila smatraju velikim rizikom.



Ako automobil kupujete kod **privatnika**, imajte na umu da niste zakonom zaštićeni kao u slučajevima u kojima se potpisuje ugovor između potrošača i zvaničnog prodavca. Stoga budite krajnje obazrivi.

Pažljivo prekontrolišite tehničku dokumentaciju automobila. Takođe bi bilo korisno otići u Auto-moto savez (Pubblico Registro Automobilistico – PRA) i pokrenuti proceduru kojom će se potvrditi da li je regularno obavljen prenos vlasništva kao i da nad automobilom nema hipoteke niti drugih obaveza.

## C - TELEFONIJA

Usluge fiksne i mobilne telefonije dostupne su nakon što potpišete ugovor u kojem su sve klauzule unapred određene i ištampane na formularima datog preduzeća (Telecom, Wind, Tele2...). Ova vrsta ugovora zove se ugovor po prihvatanju (per adesione) zato što potrošač upravo mora da prihvati ili ne prihvati uslove određene ugovorom.

Pažnja: ako prihvatite ugovor, pristajete i na sve uslove koje takav ugovor predviđa.

Pre nego što proučite ugovor, savetujemo vas da pročitate listu usluga (*carta dei servizi*) koje vam operater nudi i kojom se garantuje efikasnost i kvalitet usluga. Liste možete naći na internet sajtovima kompanija fiksne i mobilne telefonije. Telecom Italia, međutim, objavljuje svoju listu na prvim stranicama telefonskog imenika.

Što se tiče samog ugovora predstavljen je primer formulara za popunjavanje u kojima nisu naznačene sve klauzule budući da se poziva na drugi dokument u kom su navedene “Opšte klauzule” (*clausole generali*). Obratite pažnju i na to da određeni operateri ugovorom određuju tip usluge ili tarifu. U ugovoru će vam takođe biti naznačeno i gde možete da se detaljnije informišete o cenama i tarifama.

Zapamtite da imate pravo da poništite ugovor a da pri tom ne budete krivično gonjeni ukoliko su uslovi ugovora naknadno promenjeni. U tom slučaju korisnički servis mora da vas obavesti najmanje mesec dana unapred o izmenama kao i da vas podseti da možete da se povučete bez krivičnog gonjenja.

Još jedan vrlo čest tip ugovora o telefonskim uslugama je tzv. ugovor na daljinu. Operateri telefonskih kompanija zovu potrošače na kućni broj i ubeđuju ih da s njima potpišu ugovor. Takav način poslovanja često je izvor poteškoća. Najčešće sam potrošač nije svestan da time što odgovara na pitanja promotera sklapa ugovor upravo zato što ne razume o kakvoj ponudi je reč ili zato što sam promoter nije bio dovoljno jasan ili zato što je sam potrošač ubeđen da je za validnost ugovora potrebna pisana forma i da će stupiti na snagu samo ukoliko potpiše ugovor koji će mu biti dostavljen.

## **Iz gore navedenih razloga ne preporučujemo vam da takve ugovore sklapate preko telefona.**

Imajte na uma i sledeće:

- ugovor može da se poništi ukoliko obavestite korisnički servis 30 dana ranije čak i pre isteka samog ugovora koji obično traje od 12 do 18 meseci; u tom slučaju troškovi poništenja su jednaki troškovima obične deaktivacije;
- u slučaju da vam ukradu telefon potrebno je obavestiti korisnički servis kako bi vam blokirali karticu. Potom u policijskoj stanici prijavite krađu. Uvek dobro prekontrolišite telefonski račun, naročito pozive koji se upućeni drugim mrežama i pozive koji se odnose na internet konekcije. Ako smatrate da nešto nije u redu s vašim računom, dođite na naše šaltere i mi ćemo vam pomoći da sastavite žalbu, a pomoći ćemo vam i u toku same procedure izmirenja obaveza.

## **D - STAMBENO PITANJE**

Pre nego što kupite ili iznajmite kuću/ stan neophodno je sagledati pažljivo sve aspekte.

**- Ugovor o iznajmljivanju stana/kuće**  
Ugovor o iznajmljivanju stana/kuće je ugovor u kome jedna strana (stanodavac) daje na korišćenje drugoj strani (stanaru) nekretninu za određeni vremenski period uz novčanu nadoknadu (stanarinu).

Ugovor mora da bude u pisanoj formi a potom registrovan u matičnom uredu (*Ufficio del Registro*). Vlasnik nekretnine i stanar dele na jednake delove troškove registrovanja.

Registrovanje ugovora zakonska je obaveza poreskih obveznika. Pored toga tako se štite i prava stanara u odnosu na druge koji polažu prava na stan/kuću.

Savetujemo vas da prilikom zaključivanja ugovora, kao i prilikom sprovođenja u delo njegovih klauzula (tj. ako iskrsnu problemi prilikom plaćanja stanarine, podele troškova između vlasnika i stanara...), potražite pomoć u udruženju stanara i udruženju imigranata.

Na osnovu zakonskih propisa ugovor o iznajmljivanju stana/kuće može da se zaključi na sledećih pet načina:

1 – Izdavanje je potpuno slobodno. Mogu se iznajmljivati luksuzne kuće, vile, kuće sa umetničkom i istorijskom vrednošću, letnjikovci, garaže. Obe

strane imaju prava da se dogovore oko trajanja ugovora, stanarine, itd.

2 – Stanodavac i stanar imaju pravo da zaključe ugovor na najmanje četiri godine koji je moguće obnoviti za još četiri nakon prvog isteka, s tim što stanodavac zadržava pravo na poništenje ugovora iz određenih motiva (u slučaju da stanodavac želi da sebi ili bliskim srodnicima nameni nekretninu na korišćenje, u slučaju renoviranja čitavog stambenog objekta ili u slučaju prodaje...). Stanarina je stvar dogovora.

3 – Stanodavac i stanar imaju pravo da zaključe ugovor na najmanje tri godine koji je moguće obnoviti za još dve nakon prvog isteka, s tim što stanodavac opet zadržava pravo na poništenje ugovora iz gore navedenih razloga, određuje visinu stanarine, trajanje ugovora i ostale uslove ustanovljene prilikom dogovora.

4 – Ugovor o iznajmljivanju može da bude privremen. Moguće je zaključiti ugovor na kraći period od onog predviđenog zakonom, ne kraćim od mesec dana i ne dužim od 18 meseci, kako bi se izašlo u susret posebnim potrebama obeju strana.

5 – Ugovor za studente može da bude zaključen na najviše 36 meseci i automatski se obnavlja u korist studenata. Stanarina je određena dogovorima između zavoda za studentska prava, udruženja studenata, stanara i vlasnika nekretnina.

## **- Kupovina nekretnina**

Ako želite da kupite kuću, savetujemo vas da budete vrlo oprezni budući da se radi o odluci koja će pozitivno da utiče na vaše integrisanje. Pri tome je u pitanju i najvažnija investicija potrošača.

Prvo treba da izaberete agenciju za nekretnine koja će vam davati savete i pomagati vam tokom celog procesa kupovine sve do zaključenja ugovora.

Agent za nekretnine mora da bude upisan u Registar posrednika u prometu nekretnina Privredne komore (Camere di commercio) u kojoj se između ostalog nalaze i potrebni formulari koje agent koristi prilikom posredovanja. Neophodno je stalno proveravati da li je na formularima (za unajmljivanje agenta za nekretnine, kupovinu ili iznajmljivanje nekretnina) upisana visina depozita kao i podaci iz registra o upisu agenta. Zadatak agenta je da posluje korektno i nepristrasno i sa kupcem i sa prodavcem. Obavezan je da da tačnu procenu nekretnine, da utvrdi da li je nekretnina legalna i da li ima sve neophodne potvrde iz zavoda za urbanistiku, da savetuje prodavca ukoliko postoje problemi koji bi mogli da utiču na samu prodaju i da obezbedi potencijalnom klijentu sve potrebne informacije. Kad prodavac prihvati konačnu ponudu za kupovinu nekretnine, agent ima pravo na nadoknadu (proviziju).

Trgovačka komora periodično određuje iznos provizije prilikom prodaje nekretnina (od 2% do 5%), međutim, često je ta suma stvar dogovora.



## - Predugovor

U predugovoru koji je direktno upućen prodavcu, naznačeno je da kupac ima nameru da kupi nekretninu pod određenim uslovima. Time se obuhvataju načini plaćanja i rokovi plaćanja kao i visina provizije koja ide posredničkoj agenciji.

Po potpisivanju predugovora, tj. prihvatanja svih uslova, potencijalni kupac mora da uplati određenu svotu novca agentu koji će potom da isplati tu istu svotu prodavcu na ime prethodno **ugovorene kapare** i/ili akontacije. Kupac je taj koji mora da prihvati sve uslove predugovora bez ikakvih izmena kako bi se zaključio kupoprodajni proces.

Obe strane, i kupac i prodavac, obavezni su da poštuju uslove ugovora koje su potpisali.

Pre nego što se potpiše predugovor bilo bi dobro potvrditi da li se svi podaci o nekretnini podudaraju sa onima iz katastra. Isto tako bi trebalo proveriti u katastarskom registru (*Conservatoria dei Registri immobiliari*) da li je zemljište na kome se nalazi nepokretna imovina pod hipotekom ili pod drugim obavezama.

Obratite pažnju i na to da li su sve poreske obaveze izmirene, da li su isplaćeni svi dugovi za infostan, kao i da li je prodavac ikada bankrotirao.

Ne preporučujemo vam da kupujete nekretninu u kojoj nameravate da stanujete ako je ona prethodno bila iznajmljivana odnosno ako se u njoj nalaze predmeti nepoznate namene.

Prodavac mora da poseduje vlasnički list, kompletnu dokumentaciju o površini i kvadraturi nekretnine, urbanističku dokumentaciju i onu koja potvrđuje bezbednost objekta.

Agent za nekretnine nije obavezan zakonom da vam obezbedi svu prethodno pomenutu dokumentaciju, zato vam savetujemo da sve to sami uradite pre nego što potpišete predugovor.

**Preliminarni kupoprodajni ugovor**, poznat kao nagodba, obavezno mora biti u pisanoj formi, u protivnom je nevažeći. Njime se obe strane u kupoprodajnom procesu obavezuju da će zaključiti krajnji ugovor (zvanični dokument potpisan u prisustvu beležnika – *rogito notarile*) kojim će se definitivno izvršiti prenos vlasništva predmeta kupovine.

Nije uvek neophodno potpisati preliminarni ugovor o prodaji budući da je prethodno potpisan predugovor od strane prodavca (ako je kupac sastavio predugovor) ili od strane kupca (ako je predugovor sastavio prodavac).

Nakon potpisivanja kupoprodajnog ugovora kupac je dužan da prodavcu uplati određenu svotu novca, **kaparu**. U slučaju da jedna strana ne ispuni sve uslove ugovora, kapara se vraća. Ukoliko je kupac prekršio uslove ugovora, prodavac može da poništi ugovor zadržavajući kaparu, u protivnom ako je prodavac taj koji je prekršio uslove ugovora, kupac može da poništi ugovor i da traži sumu u iznosu od dve kapare.

## E - OSIGURANJE

Ugovor o osiguranju definisan je građanskim zakonom kao “ugovor kojim se osiguranik obavezuje da uplati premiju osiguranja a osiguravač da nadoknadi štetu nanetu osiguraniku ukoliko je nesrećnim slučajem ugrožen život osiguranog lica, odnosno da isplati svotu osiguranja usled nastupanja osiguranog slučaja.”

Ugovori o osiguranju se stoga dele na dve kategorije:

- **imovinsko osiguranje**, tj. ugovor kojim se osiguravač obavezuje da isplati osiguraniku štetu usled događaja navedenih u polisi osiguranja:

- **životno osiguranje**, tj. ugovor kojim se osiguravač obavezuje da isplati osiguranu sumu ukoliko nastupi događaj koji ugrožava život osiguranog lica.

Ono što je zajedničko u oba slučaja jeste da ugovor o osiguranju stupa na snagu nakon što osiguranik uplati polis osiguranja ili premiju osiguranja (premio assicurativo).

U ovoj brošuri daćemo vam par saveta u vezi sa najrasprostranjenijim tipom osiguranja – osiguranje automobila ili osiguranje od autoodgovornosti, “*RC (responsabilità civile) auto*”.

Što se tiče ostalih vrsta osiguranja preporučujemo vam da pre svega pažljivo proučite svoje imovinsko stanje kao i stanje na poslovnom i porodičnom planu kako biste izabrali ono koje najbolje odgovara vašim potrebama.

U svakom slučaju naš savet je da uvek zahtevate svu dokumentaciju i da je polako pročitate, naročito brošure koje sadrže opšte uslove. Zbog vrlo složenih propisa i teško razumljive terminologije, korisno bi bilo da zatražite pomoć na našim šalterima pre nego što se odlučite da potpišete polis. Što se tiče dužine ugovora o osiguranju podsećamo vas da je moguće poništiti isti ukoliko obavestite osiguravajuće društvo šezdeset dana ranije.

### - Osiguranje od autoodgovornosti (*RC auto*)

Lice koje se služi motornim vozilom obavezno je da potpiše polis autoodgovornosti kojom prihvata građansko-pravnu odgovornost za eventualnu štetu pričinjenu trećim licima.

Ovo auto osiguranje nadoknađuje štetu izazvanu vozilom kojim je upravljalo lice odgovorno za nesreću. Postoji odšteta kako za povređena lica (uključujući i putnike) tako i za oštećene predmete. Na odštetu nema pravo lice koje je izazvalo nesreću i nanelo štetu. Osiguranik može stoga da se obezbedi i u tom slučaju da potpiše Kasko osiguranje koje podrazumeva mnogo veće premije osiguranja.

Ugovor o osiguranju traje godinu dana i počinje da važi posle ponoći dana kad je uplaćena premija.

Nakon isteka ugovora osiguranik može da obnovi ugovor ili da se odluči za neko drugo osiguravajuće društvo.

Podsećamo vas da se neke polise osiguranja automatski obnavljaju. U tom slučaju ako osiguranik ne obavesti osiguravajuće društvo 15 dana pre isteka osiguranja da ne želi da obnovi ugovor, ugovor mora da se obnovi. Svako osiguravajuće društvo ima zakonsku obavezu da potpiše ugovor s licima koja podnesu zahtev po tarifama koje su prethodno utvrđene i objavljene.

Pre nego što izaberete polisu koja najviše odgovara vašim potrebama, obratite pažnju na klauzule u ugovoru.

Svakom osiguraniku se dodeljuje koeficijent rizika koji se deli u 18 premijskih grupa. Kad osiguranik potpisuje ugovor po prvi put, spada u 14 grupu. Ako u toku prve godine ne počinu nikakvu štetu, osiguranik prelazi u grupu niže i tako sve dok ne dođe do najniže grupe 0 koja predviđa najniže premije.

Međutim, ako osiguranik bude umešan u saobraćajnu nezgodu u kojoj je i makar delimično kriv, sledeće godine se kažnjava prelaskom za dve grupe više.

Nakon što uplati premiju osiguranja, osiguranik dobija ugovor sa potvrdom o plaćenom osiguranju i oznaku/nalepnicu. Ovi dokumenti moraju uvek da budu pri ruci vozaču, a oznaka/nalepnica mora da bude izložena na šoferšajbni.

Pre svakog isteka ugovora osiguravajuće društvo je obavezno da izda osiguraniku "sertifikat o riziku" (*attestato di rischio*), neophodan u slučaju promene osiguravajućeg društva, u kojem se navode sve eventualne nezgode u kojima je vlasnik vozila učestvovao kao i premijska grupa u koju spada.

Ako vlasnik vozila ne namerava da koristi vozilo u periodu ne manjem od 3 meseca i ne većem od 12 meseci može da podnese zahtev za obustavu ugovora.

U slučaju da osiguranik reši da ne obnovi ugovor jer i dalje ne namerava da koristi vozilo, kao i u slučaju obustave ugovora, potvrda o premijskoj grupi važi 5 godina od datuma izdavanja.

Ako se nesreća dogodila između

- dva **motorna** vozila

- od kojih su oba sa **italijanskim registarskim tablicama**

- identifikovana i **regularno osigurana**

i prouzrokovala materijalnu štetu ili povrede vozača i putnika ne veće od 9% trajnog invaliditeta, oštećeni vozač koji smatra da nije potpuno kriv i koji tvrdi da je samo delimično odgovoran može da se obrati svom osiguravajućem društvu i da podnese zahtev za nadoknadu štete preporučenim pismom s oznakom A/R ili ručno uručenom poštom. Osiguravač mora da dostavi predlog o nadoknadi u roku od 60 dana nakon

podnetog zahteva (ako se radi o odšteti za vozilo i predmete), a u roku od 90 dana ako se radi o odšteti fizičkih lica. Rok se smanjuje na 30 dana ukoliko oba vozača učesnika saobraćajnog udesa potpišu sporazumno formular (modulo blu) kojim se olakšava posao osiguravajućem društvu. Ukoliko ste oštećeni u saobraćajnom udesu prouzrokovanom od strane vozila sa stranom registarskom tablicom, da biste zatražili odštetu potrebno je da pošaljete zahtev za nadoknadu štete preporučenim pismom oznake A/R na sledeću adresu: Ufficio Centrale Italia, corso Sempione, 39 – 20245 Milano.

U slučaju saobraćajnog udesa u inostranstvu sa stranim vozilima oštećeni može da traži nadoknadu štete preporučenim pismom oznake A/R italijanskom predstavništvu osiguravajućeg društva čiji je osiguranik odgovoran za udes. Kako biste saznali ime i adresu predstavništva u inostranstvu pošaljite zahtev italijanskoj službi za nadgledanje osiguravajućih društava, ISVAP, navodeći sve korisne informacije (datum, mesto, registarske tablice umešanih vozila, nacionalnost učesnika udesa, po mogućstvu i osiguranje). Adresa je ISVAP – Centro di Informazione Italiano, via del Quirinale, 21 - 00187 Roma.

## F – FINANSIJSKE USLUGE

### - Tekući račun

Tekući račun predstavlja ugovor na kome se uglavnom bazira odnos između banke i njenog klijenta. To je bez sumnje jedna od najrasprostranjenijih bankarskih usluga koje koriste strani državljani. Na osnovu ovog ugovora banka je u mogućnosti da u ime klijenta i na njegov zahtev vrši uplate i isplate tj. da mu obezbedi takozvane šalterske usluge.

Banka je obavezna da u određenim vremenskim intervalima obaveštava klijenta o njegovom stanju na tekućem računu tako što mu na kućnu adresu dostavlja izvod o promenama na tekućem računu sa saldom za dati period, obračunom kamate, troškova i provizija. Žalbu na izvod tekućeg računa možete da podnesete u roku od 60 dana od dana kad vam ga dostave. Nakon 60 dana izvod se smatra prihvaćenim. Osim redovnih obaveštenja o bankovnom računu, klijent ima pravo da u roku od 90 dana, o svom trošku, dobije svu dokumentaciju u vezi sa pojedinačnim promenama na računu u poslednjih deset godina. Na istu dokumentaciju polažu prava naslednici, opunomoćena lica kao i lica koja upravljaju privatnim vlasništvom klijenta.





Najčešće operacije koje se obavljaju preko tekućeg računa su:

- plaćanje računa ( struja, gas, telefon, itd.);
- uplate preko platnog naloga (uplata stanarine, razne druge uplate);
- upotreba kreditnih kartica i bankomata;
- zamena čekova;
- izdavanje čekova;
- kupovina obveznica.

Sve ove operacije se naplaćuju budući da Banka želi nadoknadu za svoje usluge. Stoga treba da obratite pažnju na tarife.

Važno je napomenuti i da klijent ima pravo da poništi ugovor sa bankom (kao što su na primer tekući račun, štedna knjižica i ostalo) bez troškova i kazni.

### - Krediti

Pri kupovini nekog dobra moguće je tražiti od prodavca odloženo plaćanje na rate ili finansiranje od strane trećeg lica.

Pod finansiranjem se podrazumeva kreditiranje od strane trećeg lica (banke, finansijske kompanije) koje umesto kupca uplaćuje datu sumu na račun prodavca. Kupac je dužan da vrati pozajmljenu sumu u ratama sa kamatom.

Ovi tipovi finansiranja obično traju od 6 do 60 meseci.

Kad se kupovina obavlja uz pomoć kredita nekih finansijskih kompanija, potpisuju se dva ugovora: jedan je kupoprodajni i on se zaključuje sa prodavcem, dok se drugi ugovor o finansiranju potpisuje sa bankom/ finansijskom kompanijom. Ugovor o finansiranju je ugovor po prihvatanju u kojem klauzule koje je odredila banka/finansijska kompanija ostaju nepromenjene.

Ugovor o finansiranju mora da sadrži sledeće:

- iznos kredita;
- iznos svake pojedinačne rate i rok za svaku pojedinačnu uplatu;
- godišnju efektivnu kamatnu stopu (*TAEG, Tasso Annuo Effettivo Globale*) i pod kojim uslovima može da se menja;
- eventualne garancije koje traži banka/finansijska kompanija;
- eventualna osiguravajuća pokrića.

Godišnja efektivna kamatna stopa (*TAEG*) ukupna je cena odobrenog kredita koju treba da plati potrošač; izražena je u procentima na godinu dana. Ona obuhvata kamatu i sve novčane obaveze koje potrošač mora da izmiri kako bi iskoristio kredit.

Nominalna godišnja kamatna stopa (*TAN, Tasso Annuo Nominale*) kamatna je stopa koju primenjuje finansijska kompanija i predstavlja cenu otplate kredita.

Budite obazrivi s kreditima koje vam nude sa 0% kamatne stope (*“a tasso zero”*). Ta kamatna stopa se obično odnosi na nominalnu kamatnu

stopu, *TAN*, a ne na efektivnu kamatnu stopu, **TAEG, koja predstavlja pravu cenu kredita.**

### - Dugoročni stambeni krediti

Ako nemate dovoljno finansijskih sredstava da kupite kuću, možete da podnesete zahtev za kredit koji ćete vraćati postepeno u ratama onako kako je određeno u samom ugovoru.

Dugoročni kredit je obično zagarantovan hipotekom nad kupljenom kućom.

Hipoteka je garancija da će banka vratiti odobreni kredit ukoliko dužnik ne uspe da ga otplati. U tom slučaju banka ima pravo da oduzme kuću ili neko drugo dobro pod hipotekom i da njihovom prodajom povрати dug u iznosu odobrenog kredita.

Dugoročni krediti mogu da se odobre po sledećim kamatama:

- fiksnoj kamatnoj stopi – koja ostaje nepromenjena do kraja otplate;
- promenljivoj kamatnoj stopi – koja zavisi od promene vrednosti referentne kamatne stope (*Euribor* i ostali);
- mešanoj kamatnoj stopi koja podrazumeva mogućnost prelaska sa fiksne na promenljivu kamatnu stopu ili obrnuto;
- ulaznoj kamatnoj stopi, ako se u prvih mesec dana primenjuje povoljna kamatna stopa.

Kad budete podnosili zahtev za dugoročni kredit, zatražite u banci standardni formular (*European Standardised Information Sheet – ESIS*) koji sadrži sve potrebne informacije o kamati koju vam nude, dodatnim troškovima, tačnom iznosu pojedinačne rate, uslovima za otplatu dugoročnog kredita pre isteka roka otplate.

### G - KUĆNA PRETPLATA ZA ELEKTRIČNU ENERGIJU, GAS I VODU

Da biste se snabdeli električnom energijom, gasom i vodom potrebno je da potpišete ugovor po prihvatanju. I u ovom slučaju uslovi snabdevanja su regulisani i opisani u listama usluga (*Carta dei Servizi*) koje sadrže osnovne standarde koje potrošač mora da

ispoštuje kao i eventualne kazne na račun preduzeća snabdevača u slučaju neopravdanih zakašnjenja. Međutim, glavne odluke u snabdevanju električnom energijom i gasom ipak donosi preduzeće za distribuciju.



### - Električna energija

Od 1. jula 2007. godine svi potrošači mogu da biraju između više snabdevača na slobodnom tržištu.

Preduzeća za elektrodistribuciju u Italiji usvojila su Zakon o trgovinskom poslovanju (Codice di condotta commerciale) koji štiti potrošače u toku potpisivanja ugovora uspostavljajući pravila korektnog poslovanja i sastavljanja ugovora, pružajući pri tom i informacije koje garantuju transparentnost čitave procedure.

Čak i nakon ove liberalizacije elektrodistribucije Enel je i dalje jedan od glavnih elektrodistributera u Italiji, mada osnovne standarde koje sva preduzeća moraju da poštuju uglavnom ustanovljava glavno preduzeće za elektrodistribuciju u Italiji.

Ako se u stambenom prostoru u kome želite da živite već nalaze priključci za struju, gas i vodu i ako je napon električne energije jednak ili viši od potrebne, preduzeće za elektrodistribuciju ima obavezu samo da aktivira električno brojilo. Ako je, međutim, potrebno da se uvedu novi priključci za električnu energiju, onda potrošač mora da plati i samo aktiviranje brojila.

Ako se selite, neophodno je da kontaktirate elektrodistributera kako biste poništili stari ugovor i potpisali novi. U nekim slučajevima moguće je izbeći poništenje ugovora ako novi stanar zahteva da prenos ugovora (*voltura*) bude na njegovo ime (isto važi i za ugovore o snabdevanju gasom i vodom). Treba obratiti pažnju i na to da li je u stambenom prostoru i dalje aktivan priključak za električnu energiju. U tom je slučaju vrlo važno očitati vrednosti električnog brojila u prisustvu prethodnog stanara, ako je to moguće, koji bi pri tom mogao i da izmiri preostale obaveze.

Računi stižu obično na svaka dva meseca. Na obračunima (*conguaglio*) mora da bude naveden datum poslednja dva očitavanja kao i efektivna potrošnja u periodu između dva očitavanja. U slučaju da primite obračun za 150% veći u odnosu na račune koje obično dobijate, postoji mogućnost da podnesete zahtev da ga otplaćujete na rate. Otplata mora da se obavi u naznačenim intervalima, krajnji rok za plaćanje je 20 dana od dana kada račun pristigne. Ako potrošač ne izmiruje svoja dugovanja u predviđenim rokovima, elektrodistribucija, nakon što je prethodno poslala opomenu, dužnicima isključuje struju. Potrošačima se troškovi isključenja i ponovnog uključjenja naplaćuju nakon obavljenog ponovnog uključjenja. Imajte na umu da je na snazi tarifni sistem po kome se pružaju olakšice onima koji prvi put kupuju neki stambeni prostor.

Pojedina preduzeća (kao na primer Enel, ACEGAS, itd.) nude domaćinstvima "*tariffe biorarie*" (tarifni sistem po kome se cena potrošnje električne energije menja u odnosu na doba dana). Kako biste saznali da li vam ta tarifa odgovara, tražite podrobna objašnjenja koja se tiču ove ponude.

### - Gas za upotrebu u domaćinstvu

Kada je snabdevanje gasom u pitanju korisnici su takođe slobodni da izaberu željeno preduzeće za distribuciju kao i tip ugovora koji žele da sklope na osnovu svojih potreba. Zakon o trgovinskom poslovanju ("*Codice di condotta commerciale*") nameće preduzećima stroga pravila ponašanja na tržištu.

Tačke koje je potrebno posebno naznačiti u ugovoru su sledeće:

- vrsta usluge;
- datum potpisivanja ugovora i njegovo trajanje;
- neto iznos troškova usluga koji mora biti posebno naznačen i njegove moguće varijacije u narednom periodu;
- garancija od strane potrošača (na primer depozit);
- troškovi i obaveze koje mora da izmiri potrošač;
- način na koji će potrošnja biti merena kao i intervali u kojima će se merenja vršiti;
- kada će pristizati računi za plaćanje, kad i kako potrošač mora da ih plati kao i kazne za neizmirenje dugovanja u prethodno predviđenim rokovima.

### - Voda

Što se tiče upotrebe vode u domaćinstvima uslovi za snabdevanje vodom zavise od zone do zone. Stoga je neophodno pridržavati se liste usluga (Carta dei Servizi) koju svako preduzeće eventualno usvoji. Ukoliko menjate prebivalište, pravilo koga se uvek treba pridržavati je sledeće: uvek isključivati snabdevanje električnom energijom, gasom i vodom prethodnog vlasnika i tražiti ponovno uključjenje tako što ćete ugraditi novo brojilo ili ponovo uključiti ono prethodno instalirano.

# **GUIDA DEL CONSUMATORE IMMIGRATO**

*SERBO-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 (telefonia, 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 (telefonia, 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: ELETTICITÀ, 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.

**UDRUŽENJE  
POTROŠAČA**



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*