

Biagio Camicia

Guida per il Consumatore “più forte”



Associazione a Tutela dei Diritti
dei Consumatori e degli Utenti



Fondazione Cassa di Risparmio di Civitavecchia

Guida per il Consumatore “più forte”

L'Europa - La Tutela dei Consumatori - Gli Sportelli di Assistenza - Il Codice del Consumo.

Un breve viaggio nel diritto del consumatore.

Consigli pratici per tutelarsi, dalla telefonia ai viaggi, al settore finanziario, la garanzia dei beni, al pieno di benzina.

(Un piccolo manuale di consigli per affrontare i problemi quotidiani da tenere spesso a portata di mano).

EDIZIONE 2012

Con il contributo della

“Fondazione Cassa di Risparmio di Civitavecchia”

Dedico questo libro a tutti i giovani che credono nei propri sogni, e combattono per far sì che essi si possano realizzare.

Sperando in un'Italia finalmente più meritocratica.

A tutti i “believers”.

Un grazie di cuore alla Fondazione Cassa di risparmio di Civitavecchia che ha contribuito a rendere un ottimo servizio per la collettività.

L'Unica arma che il consumatore ha per tutelarsi è l'informazione.

Un consumatore più informato, più consapevole dei propri diritti è un consumatore più razionale, che sa affrontare scelte efficaci e meno soggette alla truffa da parte degli operatori economici.

Biagio Camicia.

Sommario

Presentazione	11
Introduzione	13
Parte prima. L'Europa, le leggi e il consumatore	17
Capitolo 1. L'Unione Europea e la tutela del consumatore. Un grazie all'Europa	19
1.1 Come l'UE tutela gli interessi dei suoi consumatori, dall'acquisto di un giocattolo, fino ai viaggi aerei e gli acquisti di multiproprietà.....	19
1.2 L'assistenza al consumatore europeo in caso di controversie negli acquisti transfrontalieri.....	25
1.3 La politica di informazione dei consumatori. Il suo ruolo fondamentale.....	27
Capitolo 2.	30
2.1 Il diritto del consumo in Italia oggi e i suoi principi di base.	30
2.2 Gli sportelli del consumatore, interfaccia tra le istituzioni e i cittadini. Un caso italiano lo Sportello del consumatore di Ladispoli	32
Parte seconda. Consigli pratici per il consumatore	35
Capitolo 3. Tutto sul settore finanziario. Consigli pratici	37
3.1 Il risparmio e il conto corrente.	37
3.2 Consigli per un buon investimento	38
3.3 Il fenomeno dell'usura	45
3.4 La richiesta di un prestito. Tutto sui prestiti e sulle rate	46
3.5 Impariamo a conoscere il conto corrente. Tutto sulle spese e sulle commissioni. Il bancomat e le carte di credito.....	50

3.6	Investimenti via telefono? No, grazie	59
3.7	Polizze vita e fondi d'investimento	62
3.8	Impariamo a conoscere il tasso annuo effettivo globale (TAEG): quali sono i costi inclusi	65
3.9	Assicurazioni auto. Che cosa copre la polizza auto	68
	Capitolo 4. L'acquisto della casa	72
4.1	Alcuni consigli fondamentali	72
4.2	L'acconto e la caparra	75
	Capitolo 5. Tutto sui viaggi e le vacanze. Bisogna stare attenti	75
5.1	Assicurazione in caso di annullamento	75
5.2	Assicurazione per il bagaglio	76
5.3	Assicurazione contro gli infortuni e le malattie in viaggio.....	78
5.4	VADEMECUM	79
	Capitolo 6. Tutto sulla telefonia e la navigazione in internet	80
6.1	Tutti i tipi di accessi alla rete	80
6.2	Problemi a disattivare loghi e suonerie? Ecco come fare.....	81
6.3	Telefonia fissa, cellulare ed internet: come contenere i costi.....	83
6.4	Telefonia Mobile.....	86
6.5	Telefonia fissa e nuovi gestori.....	87
6.6	Quali sono le prospettive per i consumatori.....	87
6.7	Ma come fare per trovare la tariffa migliore e più adatta alle nostre esigenze?.....	89
6.8	Esempio di una lettera di disdetta canone di noleggio, potrebbe esservi utile.....	91
6.9	Dove trovare le tariffe ed i numeri?.....	92
6.10	Il fenomeno del phishing in internet.....	92
6.11	Telefonia e privacy. Come tutelarsi dal marketing telefonico.....	92

Capitolo 7. Il diritto di recesso da un contratto	98
7.1 Il recesso nei contratti conclusi fuori dai locali commerciali (D. lgs. 206/05 art. 45 e ss).....	98
7.2 Il diritto di recesso nei contratti di multiproprietà.....	99
7.3 Il diritto di recesso nei contratti di investimento mobiliare.....	99
7.4 Il diritto di recesso nelle polizze di assicurazione sulla vita.....	99
7.5 Il diritto di recesso nei contratti negoziati a distanza.....	100
7.6 Che cos'è un sistema di Marketing Multilivello (MLM)?.....	101
7.7 Che cosa è un sistema piramidale?.....	101
Capitolo 8. I prodotti difettosi e la garanzia	105
8.1 I vostri diritti.....	105
8.2 Lo scontrino e la garanzia.....	106
8.3 Auto usate: poca chiarezza fra una garanzia e l'altra!.....	108
8.4 Acquisti intelligenti. Trattare sul prezzo e prestare attenzione.....	111
8.5 Alcuni consigli per pagare meno. Sapere cosa si vuole.....	111
Capitolo 9. Corsi di formazione e cultura generale	114
9.1 Come riconoscere gli Istituti e le associazioni serie.....	114
9.2 Carte di fidelizzazione e garanzie per i consumatori.....	116
9.3 Cosa succede con i dati personali rivelati in occasione di questo “affare”?.....	117
Capitolo 10. La conciliazione delle controversie di Consumo	119
10.1 Cos'è la conciliazione e perché si ricorre ad essa.....	119

10.2	Il verbale di conciliazione.....	119
10.3	La figura del conciliatore.....	120
10.4	Dove si può conciliare?.....	120
	Capitolo 11. La tutela dei dati personali	123
11.1	Alcune definizioni per comprendere meglio.....	123
11.2	Il consenso del titolare dei dati.....	124
11.3	Quali sono i miei diritti e come posso tutelarmi? L'articolo 13.....	124
11.4	Modalità del trattamento e requisiti dei dati.....	125
11.5	Come rivolgersi al Garante.....	125
	Capitolo 12. Pubblicità ingannevoli e prassi commerciali sleali	127
12.1	Le pratiche commerciali ingannevoli e/o scorrette.....	127
12.2	Quando una pubblicità è ingannevole?.....	127
12.3	Quando una pratica commerciale è scorretta?.....	128
12.4	Pratiche commerciali considerate in ogni caso ingannevoli.....	128
12.5	Pratiche commerciali considerate in ogni caso aggressive.....	129
12.6	Cosa posso fare per difendermi?.....	129
12.7	Vendite televisive. Un modo di acquisto di tipo particolare.....	130
12.8	Il diritto di recesso.....	131
12.9	Sanzioni a carico dell'operatore commerciale scorretto.....	132
	Capitolo 13. Conclusioni. Consigli per migliorare il livello di tutela in Italia	134
	Approfondimenti.	136
	Diritti del consumatore	136
	I CO.RE.COM.	139
	Bibliografia	141

PRESENTAZIONE

L'evoluzione legislativa in Italia a favore dei consumatori, in particolare con il recepimento delle direttive europee, ha cambiato radicalmente gli scenari con nuovi diritti e nuove opportunità di informazione e tutela da parte di milioni di cittadini consumatori nella gestione o approccio delle controversie quotidiane, nei confronti della controparte, ovvero gli operatori economici quali venditori, produttori, fornitori di servizi. Controversie per diritti negati che stanno portando sempre più i cittadini a rivolgersi alle associazioni dei consumatori e agli sportelli appositi per trovare l'aiuto e l'assistenza qualificata che il cittadino consumatore merita.

In questo libro-guida si vuole fornire al lettore una visione generale del diritto dei consumatori, riconoscendo il ruolo dell'Unione europea che grazie alle sue direttive in materia di consumo ha portato questo diritto di "terza generazione" in tutti gli Stati membri. Ci sarà una breve presentazione degli Sportelli del consumatore e del loro ruolo a sostegno diretto dei cittadini. Ben 2/3 di questo libro sono dedicati ai consigli pratici per i consumatori, allo scopo di fornire al lettore uno strumento utile per essere più razionale e consapevole dei propri diritti durante la vita di tutti i giorni, affinché possa evitare le truffe. L'assicurazione per la macchina, il contratto di mutuo con la banca, il viaggio organizzato: oggi è sempre più importante avere un'informazione corretta per fare le scelte giuste, al supermercato come in banca, per sapere come leggere un'etichetta e come difendersi da bollette telefoniche salate, come chiedere un rimborso per danno subito da prodotto difettoso. Oggi con la crisi economica, il gasolio e la benzina alle stelle, con i truffatori sempre in agguato sia in azienda che in internet (vedi la truffa del sito Italia programmi.net), l'unica arma che il consumatore ha per tutelarsi rimane l'informazione. Tutto questo è presente in questo libro. Buona lettura.

Biagio.

INTRODUZIONE

Il diritto dei consumatori. Un diritto in evoluzione.

Oggi si ripete spesso che “il consumatore è il re” e non c’è manuale di marketing, convegno di produttori o meeting di distributori che non parli di *customer satisfaction*, cioè della soddisfazione del cliente-consumatore. Spesso però è solo uno slogan.

Nel dopoguerra e sino agli anni 60, l’industria produceva e dominava il mercato riempiendo di prodotti i negozi. Con l’arrivo dei supermercati, e soprattutto con la loro espansione, il commercio ha rafforzato la sua funzione, incominciando a operare una selezione, scegliendo quei beni ritenuti più adatti alla propria clientela: ha creato cioè gli assortimenti. Poi mano a mano che sono stati soddisfatti i bisogni primari, il consumatore è diventato più consapevole di sé e delle proprie possibilità di scelta.

Nel reclamizzare il prodotto il ruolo della pubblicità è stato sin da subito fondamentale. Troppo spesso la comunicazione pubblicitaria è più evocativa e suggestiva che informativa. E all’interno del punto di vendita, il consumatore è bombardato dalle migliaia di nuovi prodotti che arrivano ogni anno: contemporaneamente di marca e non di marca, con nomi di fantasia o con marchi che coprono un’intera linea di articoli. Il consumatore fine del messaggio pubblicitario, rappresenta un tassello fondamentale perché, anche se difficile da interpretare, è colui che ovviamente condiziona comunque il successo dell’impresa. È vero: è il cliente-consumatore che può determinare il successo di un prodotto o di un servizio, provandolo e ricomprandolo. È qui la forza del consumatore.

Perché si possa esercitare il proprio diritto di scelta occorre però fare la propria parte, cioè partecipare, chiedere maggiore informazioni, ed è proprio l’informazione al centro di ogni politica per i consumatori che voglia essere efficace.

Il potere sta veramente nelle mani del consumatore non per concessione dell'industria produttrice o dell'impresa che si occupa della distribuzione di bene e servizi, ma solo se esso è capace di tutelare i propri interessi e i propri diritti in prima persona. L'industria sa tutto dei beni e dei servizi che produce, a livello di caratteristiche, funzioni, prestazioni. Il commerciante conosce la faccia di chi li compra per utilizzarli. In questa filiera il consumatore ha modo di interagire: contattando la stessa industria, che sempre di più inaugura dei numeri verdi al servizio dei consumatori; nel rapporto con il commerciante; rivolgendosi alle associazioni dei consumatori, agli organi nazionali o locali competenti, alle istituzioni europee.

La tutela di diritti dei consumatori è una materia in continua evoluzione. Se oggi il consumatore è maggiormente tutelato, informato e consapevole dei propri diritti, lo si deve all'UE.

Infatti il diritto comunitario basato sulla politica dei consumatori, costituisce per la nostra esperienza la spinta più forte per la introduzione di nuove leggi e per la diffusione di nuove leggi in materia.

Ripercorrendo l'evoluzione di tale materia, bisogna ritornare agli anni 60, quando nacque l'odierno consumerismo che deriva da quello nato negli Stati Uniti negli anni 60, a partire da un discorso di *J.F. Kennedy*, in un messaggio al Congresso che fissava i diritti fondamentali del consumatore (i diritti civili nel mercato). Era il 1962 e il nucleo di quel messaggio verrà poi ripreso dalla Comunità Europea per stabilire i cinque diritti del consumatore. Da allora molto cammino è stato fatto. Le associazioni dei consumatori sono diventate sempre più le interlocutrici da interpellare da parte dell'industria, delle istituzioni nazionali o di quelle europee e degli altri settori economici e sociali.

Oggi molto è stato fatto per la tutela del consumatore.

Basti pensare che fino a qualche anno fa quando si acquistava la classica enciclopedia dai “porta a porta” non c’era neanche il diritto di recesso, e le truffe imperversavano. Oggi ci sono le associazioni dei consumatori, che da un lato raccolgono le segnalazioni dei cittadini, dall’altro forniscono consulenza e consigli. Con l’aiuto di esperti e di professionisti possono dare anche assistenza nel disbrigo delle pratiche o nei casi di contestazione, e possono anche agire sui mass media informando e sulle istituzioni pubbliche facendo pressione perché si attuino certe condizioni ormai irrinunciabili. Grazie agli Sportelli del consumatore, come quello che è situato in Ladispoli, il consumatore può trovare assistenza e sostegno per la soluzione dei propri problemi in modo diretto, grazie appunto alla presenza di tali uffici appositamente collocati.

Oggi la tutela del consumatore è diventato un aspetto fondamentale dell’*agenda setting* delle politiche dell’Unione Europea.

L’unione europea ha un mercato aperto che abbraccia 27 paesi e ben oltre 490 milioni di consumatori. Ciò consente di avere accesso a una vasta scelta di prodotti e servizi e offre la possibilità di acquistare merci ai prezzi più competitivi senza doversi preoccupare di dogane, imposte e dei tassi di cambio delle valute estere.

Forse le opportunità offerte dal mercato unico non vengono sempre sfruttate appieno, forse non ci si sente sicuri di acquistare beni o servizi in un altro paese dell’UE o attraverso internet.

Forse l’informazione sui diritti del consumatore non raggiunge tutti i cittadini dell’UE come forse è difficile per molti avere accesso facilmente alla tutela giurisdizionale.

La tutela del consumatore, dei suoi interessi e della sua sicurezza costituisce una parte essenziale dell’obiettivo globale dell’UE di migliorare la vita di tutti i cittadini europei. Per questa ragione l’UE si impegna a garantire che, per qualsiasi

prodotto decidano di acquistare, in qualunque paese dell'UE, i cittadini siano protetti da principi di base per la tutela del consumatore. Nonostante le tante critiche che in questo periodo sta subendo l'UE come istituzione politica, non possiamo mettere in dubbio il lavoro ottimo che svolto nel diritto al consumo.

Parte prima.

L'Europa, le leggi e il consumatore.

CAPITOLO 1

L'UNIONE EUROPEA E LA TUTELA DEL CONSUMATORE. UN GRAZIE ALL'EUROPA.

1.1 Come l'UE tutela gli interessi dei suoi consumatori, dall'acquisto di un giocattolo, fino ai viaggi aerei e gli acquisti di multiproprietà.

Se oggi in Italia godiamo di maggiori diritti mentre acquistiamo un bene, stipuliamo un contratto, cambiamo dei prodotti usufruendo della garanzia, lo dobbiamo tutto alle direttive in materia di consumo dell'UE. Oggi in ogni Stato Membro dell'UE il cittadino viene tutelato a partire dai piccoli acquisti come i giocattoli per i bambini, che purtroppo se costruiti non a norma possono diventare assai pericolosi. Ad esempio, la normativa dell'UE sulla sicurezza dei prodotti stabilisce che è responsabilità del produttore e dei distributori commercializzare soltanto prodotti sicuri. Inoltre, se si riscontrano prodotti non conformi, si adottano molto rapidamente misure di protezione. Giocattoli, cosmetici e materiale elettronico sono soggetti ad ulteriori e severi requisiti di sicurezza. Le autorità di vigilanza in ogni paese dell'UE sono responsabili di assicurare che i prodotti siano conformi ai requisiti di sicurezza. Nel caso di prodotti non conformi le autorità possono ordinarne il ritiro dal mercato e dai negozi, emettere notifiche o prendere eventuali provvedimenti del caso. Se un prodotto pericoloso viene individuato in uno dei paesi dell'UE, le relative informazioni vengono diffuse rapidamente agli altri paesi attraverso un sistema di allarme chiamato "RAPEX. Tale sistema facilita la cooperazione tra le autorità nazionali e quelle europee al fine di individuare i prodotti pericolosi e ritirarli immediatamente dal mercato. Un sistema simile chiamato "RASFF" è applicato invece nel settore alimentare. La Commissione europea inoltre collabora anche con alcuni paesi terzi (ad esempio l'accordo di

cooperazione concluso nel 2006 con la Cina volto ad ottenere prodotti più sicuri in particolare i giocattoli) per aiutarli a garantire che i loro prodotti rispettino le norme comunitarie, questa è senz'altro un'altra garanzia per i consumatori europei. Per garantire la sicurezza dei cittadini europei l'Unione ha vietato nel tempo la commercializzazione di prodotti giudicati pericolosi, come l'uso degli ammorbidenti della plastica detti ftalati, che possono essere tossici per i bambini, oppure gli accendini usa e getta non dotati di sistema di sicurezza per i bambini. Inoltre con la nuova normativa del 2006 denominata REACH, sono partiti i controlli su circa 30000 sostanze chimiche in uso nelle aziende europee. Come già detto in precedenza, il consumatore europeo viene sicuramente agevolato dall'entrata in vigore della direttiva 1999/44¹ CE, che ha stabilito che il periodo di garanzia applicabile alla vendita di tutti i beni di consumo in qualsiasi stato dell'UE è di due anni, grazie a questo e ulteriori norme che garantiscono eventuali rimborsi e sostituzioni di beni non conformi, il consumatore stesso può acquistare con maggiore sicurezza anche per via transfrontaliera.

Di recente l'UE ha legiferato su una materia scomoda come i servizi finanziari e il credito al consumo. Grazie alla direttiva sulla vendita a distanza di servizi finanziari, che garantisce un periodo di ripensamento di 30gg. grazie al quale l'acquirente può recedere dal contratto, ad esempio di una polizza di assicurazione sulla vita acquistata per telefono o via internet. Comunque il legislatore europeo è venuto a conoscenza del fatto che i consumatori ricevono costantemente tantissime offerte commerciali di tutti i tipi, per telefono, internet, e che queste tecniche a distanza sembrano ad esso offrire prezzi vantaggiosi. Senza però la vendita di persona il consumatore ha meno opportunità di chiedere informazioni e assicurarsi che un

¹ **Direttiva n 1999/44CE** del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 maggio 1999 concernente taluni aspetti della vendita e dei beni di consumo.

eventuale acquisto corrisponda davvero alle proprie aspettative. Grazie alle norme europee sulla vendita a distanza di servizi finanziari il consumatore europeo è tutelato in diversi modi. In primis vengono vietate le pratiche commerciali abusive, ovvero quelle che mirano a costringere il consumatore ad acquistare un servizio non richiesto, inoltre vengono limitati le *coldcalling* e lo *spamming*, poi vengono obbligate le società di servizi finanziari a fornire ai consumatori tutte le informazioni necessarie prima di sottoscrivere un contratto, inoltre come già espresso in precedenza garantiscono al consumatore il diritto di recedere dal contratto durante un periodo di ripensamento che di norma dura 14gg. ma arriva fino a 30gg. nel caso di assicurazioni sulla vita e pensioni integrative. Dato che oggi in Europa il settore del credito al consumo è altamente utilizzato, e che un'eccessiva esposizione al credito può divenire tuttavia un rischio, tale è stato oggetto delle attenzioni dell'UE. In qualità di consumatori i cittadini europei godono di determinati diritti minimi nel caso in cui sottoscrivano un credito al consumo, in qualsiasi paese dell'UE. La legislazione europea stabilisce per i creditori determinati obblighi concernenti sia i termini dell'accordo di credito (ad esempio il diritto di rimborso anticipato) sia le informazioni a cui il consumatore ha diritto. Il cittadino europeo può trarre vantaggio dalle politiche dell'UE sulla trasparenza dei prezzi.

Ogni anno la Commissione europea pubblica una relazione sui prezzi (ad esempio delle automobili), indicando ai consumatori dove trovare alcuni prodotti a prezzi più elevati o più economici. Esistono inoltre numerosi siti internet per il confronto dei prezzi, dove i consumatori possono reperire le offerte più vantaggiose, e nel caso delle automobili anche per i pezzi di ricambio e l'assistenza. Infine per quanto riguarda acquisti fatti in altri paesi dell'UE, il prezzo è già comprensivo di tutte le spese, cioè non si deve ripagare l'iva né aggiungere dazi all'importazione. Tale principio è valido sia se ci si reca in

un altro paese per acquistare , sia se si ordina la merce via internet, per posta o per telefono. Le norme comunitarie sulla trasparenza stabiliscono che tutti i venditori devono esporre chiaramente il prezzo pieno, comprensivo d'iva, di tutta la merce destinata ai consumatori privati. La merce sfusa, come la verdura o la benzina, deve avere indicato il prezzo unitario (ad esempio il prezzo al kg o al litro).

Questa norma è molto importante perché agevola al consumatore il confronto dei prezzi presso i diversi rivenditori. Grazie all'impulso dato dall'UE con le sue politiche per la trasparenza dei prezzi, molti governi nazionali hanno legiferato con politiche volte a rendere i prezzi nazionali più trasparenti. In Italia abbiamo il caso dell'ex ministro allo sviluppo economico Bersani, che nel pacchetto sulle liberalizzazioni, ha inserito una norma che prevede che sulle autostrade siano posti dei cartelloni luminosi con i prezzi praticati alla benzina e al gasolio da parte dei differenti gestori, in modo che l'automobilista sappia anticipatamente dove fermarsi per rifornire la propria auto in modo da tutelare le proprie tasche. L'UE ha preso provvedimenti anche in materia di clausole contrattuali scorrette. In fatti negli ultimi anni si sono moltiplicati in tutta Europa le truffe dovute a clausole contrattuali abusive, che concernevano uno squilibrio di diritti tra il professionista e il consumatore, a discapito di quest'ultimo. La materia è stata regolamentata dalla recente direttiva sulle clausole abusive ovvero la 2005/29² CE. Inoltre l'UE ha legiferato per tutelare il consumatore contro la pubblicità ingannevole, le pratiche commerciali aggressive, le vendite aggressive porta a porta, ovvero quando un venditore vi si presenta a casa e vi persuade ad effettuare un acquisto con mezzi aggressivi, ad esempio ignorando continue vostre richieste di andarsene. Ma l'Ue ha legiferato e tutelato il

2 Direttiva 2005/29/CE, del Parlamento europeo del Consiglio concernente le pratiche commerciali sleali.

consumatore europeo anche in materia di pacchetti vacanze e multiproprietà, per rimediare alle tante truffe che imperversano in questi campi ogni giorno. I cittadini dell'UE godono di una vasta gamma di diritti che consentono di viaggiare in tutta sicurezza e tranquillità dentro e fuori dall'UE. Le norme europee infatti tutelano i consumatori che acquistano una combinazione di servizi di viaggio da un tour operator stabilito nell'UE. Questi pacchetti vacanze comprendono di solito trasporto e alloggio e possono anche includere vitto ed escursioni, pensate a quante “sorprese” può trovarsi di fronte il turista una volta giunto nel luogo di vacanza.

Secondo la normativa europea, l'organizzazione del viaggio ha l'obbligo di fornire informazioni precise sul pacchetto proposto tra cui informazioni sul trasporto, alloggio, pasti, itinerario e condizioni assicurative. Se la vacanza del cittadino europeo non dovesse corrispondere a ciò che era indicato sull'opuscolo, il tour operator è tenuto a fornire un risarcimento. Addirittura viene presa in considerazione dall'UE l'eventualità che un tour operator fallisca mentre il cliente è in vacanza, che comunque deve provvedere affinché il cliente torni a casa. Il consumatore ha inoltre il diritto di cancellare la prenotazione se, ad esempio, il tour operator dovesse cambiare in modo significativo eventuali condizioni essenziali del pacchetto, quali le date del viaggio e il prezzo. Date le molte truffe riguardanti l'acquisto di multiproprietà in Europa come accennavo in precedenza l'UE ha legiferato anche su questo. Se si decide di firmare un accordo di multiproprietà, la legge garantisce un periodo di ripensamento di almeno 10gg. Fino al termine del periodo di ripensamento è possibile cancellare l'accordo senza dover pagare una penale. Durante il periodo di ripensamento è illegale che il venditore chieda del denaro al cittadino europeo. L'UE, dato il grande numero di cittadini europei che ogni anno viaggiano in aereo in tutta Europa e non solo, grazie anche alle nuove compagnie *low cost*, ha legiferato anche in materia di

trasporti aerei.

Grazie alle norme europee, quando si viaggia in aereo per lavoro o per piacere si gode di determinati diritti in merito informazioni, ritardi, cancellazioni, overbooking e danni ai bagagli. Queste norme valgono anche nel caso in cui il volo sia stato modificato per circostanze straordinarie. La normativa si applica ai voli di linea nazionali all'interno di un paese dell'UE e ai voli charter con partenza e arrivo in un aeroporto europeo, mentre per i voli provenienti da paesi extraeuropei solo le compagnie aeree europee sono soggette a queste norme.

Per quanto riguarda invece la sicurezza alimentare, tema questo che sta molto a cuore alle istituzioni europee, l'UE applica norme e standard per assicurare che tutti gli alimenti consumati, provenienti tanto dall'UE quanto da altri paesi, siano di alta qualità. Anche se nessun sistema di regolamentazione è in grado di garantire zero rischi ai consumatori, posso certamente affermare che oggi i paesi dell'UE vantano standard di sicurezza tra i più alti al mondo.

Negli ultimi anni l'UE è molto attiva in questo campo, infatti sta rivedendo la normativa alimentare nel quadro di un importante iniziativa per minimizzare il rischi di crisi di sicurezza alimentare come quelle verificatesi negli anni 90. L'approccio tenuto dall'UE è quello cosiddetto "dai campi alla tavola", il quale assicura la tracciabilità dei prodotti, il rispetto di severe norme igieniche e informazioni adeguate per i consumatori. Per garantire che sulle tavole dei cittadini dell'UE arrivino solo alimenti sicuri, l'UE cerca di tutelare in primis la salute degli animali, per prevenire malattie contagiose. Allo scopo di ottemperare quanto detto in precedenza l'UE adotta provvedimenti per il benessere degli animali, inoltre sottopone l'alimentazione degli animali stessi a severe norme. Tutte le aziende alimentari e dei mangimi devono garantire che i prodotti alimentari e gli ingredienti siano tracciabili lungo tutta la catena alimentare. In UE esistono regole specifiche per

quanto riguarda gli additivi alimentari, i minerali, le vitamine aggiunte agli alimenti, e l'utilizzo dei pesticidi. L'UE applica norme severe in merito all'igiene alimentare per evitare agenti contaminanti quali salmonella e listeria. L'EFSA³ valuta scientificamente i rischi introdotti da nuovi prodotti alimentari. L'UE è il mercato d'importazione più esteso per i prodotti provenienti dai paesi in via di sviluppo. I produttori alimentari e agricoli che esportano nell'UE devono rispettare gli stessi principi di sicurezza applicati all'interno dell'UE. Infine secondo le norme europee per l'etichettatura dei prodotti alimentari, l'etichetta deve comprendere molte informazioni, il nome, la composizione e il contenuto del prodotto, il produttore, i metodi di conservazione e preparazione, il periodo di conservazione e scadenza, eventuale presenza di ogm, infine eventuale presenza di prodotti a cui i consumatori potrebbero essere allergici. Come abbiamo visto per quanto riguarda la sicurezza alimentari i consumatori europei possono stare abbastanza tranquilli, infatti sono tante le politiche a tutela della salute del cittadino da parte dell'UE, specialmente in questo periodo dove i prodotti alimentari cinesi invadono tutto il mondo.

1.2 L'assistenza al consumatore europeo in caso di controversie negli acquisti transfrontalieri.

L'UE ha provveduto a prendere provvedimenti e istituire degli organi che tutelino il cittadino europeo in caso di controversie irrisolte con un commerciante di un altro Stato Membro. Nel

³ L'Autorità europea per la sicurezza alimentare (EFSA) è la chiave di volta dell'Unione europea (EU) per quanto riguarda la valutazione dei rischi relativi alla sicurezza alimentare umana e animale. In stretta collaborazione con le autorità nazionali, e in aperta consultazione con le parti interessate, l'EFSA fornisce consulenza scientifica indipendente nonché una comunicazione chiara sui rischi esistenti e emergenti.

caso di controversie con un professionista di un altro paese, per il consumatore europeo vi sono diverse possibilità di ottenere aiuto e consulenze.

Esistono diversi luoghi e organizzazioni ai quali il consumatore si può rivolgere da subito. Tralasciando la consulenza delle associazioni dei consumatori nazionali, che non ricevono aiuti e sostegno direttamente dall'UE, parlerò della rete ECC-Net⁴. La rete (ECC-Net) è stata istituita nel Gennaio 2005 dalla Commissione europea in collaborazione con le autorità nazionali. I centri forniscono informazioni e consulenza per problemi riguardanti acquisti transfrontalieri e intervengono nel caso dovessero insorgere delle difficoltà. Ritornando al discorso dell'assistenza al consumatore, nel 2001 la Commissione europea ha istituito una rete che abbraccia tutta l'Europa per la composizione extragiudiziale di controversie transfrontaliere nel settore finanziario. La rete denominata FIN-NET, ha lo scopo di facilitare la risoluzione di eventuali controversie al di fuori del processo giudiziario nei casi in cui il consumatore e il fornitore di servizi finanziari (banca, compagnia assicurativa, ecc.) vengano da paesi diversi dell'UE. La rete FIN-NET, fornisce ai consumatori un'alternativa per risolvere le controversie in modo rapido, semplice ed economico, riducendo per il consumatore la necessità di adire per vie legali.

L'UE ha istituito anche il sistema SOLVIT, che sarebbe una rete di soluzione di problemi nel mercato interno. Solvit è una rete di soluzione dei problemi online nella quale i paesi dell'UE collaborano per risolvere problemi causati dalla

4 La rete ECC-net sta per "Il Centro Europeo Consumatori" e fa parte della rete denominata European Consumer Centres Network – ECC Net, istituita dalla Commissione Europea in 23 Stati Membri in collaborazione con i Governi nazionali, per assicurare l'informazione e l'assistenza del consumatore nel diritto e nel consumo transfrontaliero, ma anche per promuovere forme di risoluzione amichevole delle controversie e sostenere meccanismi di composizione "alternativi" rispetto alle ordinarie forme di giustizia, spesso onerose per i problemi di consumo.

scorretta applicazione delle norme del mercato unico da parte delle autorità pubbliche. La rete si occupa di casi tra cui il riconoscimento delle qualifiche professionali all'estero, problemi con l'immatricolazione degli autoveicoli, permessi di soggiorno o l'accesso dei prodotti al mercato. A livello europeo vi è la possibilità di una risoluzione alternativa delle controversie⁵.

Le procedure ADR aiutano a risolvere i casi senza dover intraprendere costose e dispendiose azioni legali. Presso i centri europei dei consumatori è possibile per i cittadini europei ottenere informazioni in merito alle ADR conformi agli standard europei. La maggior parte delle ADR prevede l'intervento di terzi quali arbitri e mediatori per aiutare il consumatore e il venditore a trovare un accordo, procedura che è assai simile a quella esperita dai CO.RE.COM⁶ in Italia per quanto riguarda i problemi di telefonia. In Italia i consumatori per i problemi con gli acquisti effettuati negli altri Stati membri, possono ricevere assistenza nei centri di Roma e di Bolzano.

1.3 La politica di informazione dei consumatori. Il suo ruolo fondamentale.

Non c'è politica attiva dei consumatori se non c'è informazione e conoscenza. Per questo la Commissione europea ad esempio, ha deciso di aumentare dati statistici, rilevazioni dei prezzi, sondaggi, eurobarometri sui problemi transfrontalieri nonché sulla rappresentanza dei consumatori. Insomma più notizie, maggiori dati per conoscere meglio il mercato e conquistare la fiducia dei consumatori negli acquisti oltre confine. L'avvento dell'euro, l'uso di internet da parte delle famiglie, l'espansione

5 Il significato della sigla ADR sta per la risoluzione alternativa delle controversie.

6 CO.RE.COM: comitati regionali per le comunicazioni. Il CO.RE.COM è l'organo di governo, controllo e garanzia sul sistema delle comunicazioni in ambito regionale. E' organo funzionale dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni(AGCOM).

del settore dei servizi confermano come sia mutato lo scenario dei consumi di beni e di servizi e pertanto vanno varate regole diverse in materia di tutela dei consumatori tenendo conto di tale cambiamento.⁷

L'informazione è al centro della politica per i consumatori dell'UE, difatti il motto delle istituzioni europee è che l'informazione e l'educazione inducono ad un consumo consapevole. Per fornire assistenza agli acquisti transfrontalieri, ma anche per informare i cittadini sui loro diritti in ambito di tutela del consumo, l'UE ha istituito alcune reti europee di assistenza-informazione al consumatore. La più importante è senza dubbio la rete ECC-net, che in primis fornisce ai cittadini informazioni sulla legislazione che tutela i loro diritti in qualità di consumatori all'interno del mercato europeo.

La Commissione europea è consapevole dell'importanza dell'informazione dei consumatori, iniziando dai più giovani..

L'Europa Diary, pubblicato dalla Commissione, è un diario scolastico destinato agli studenti tra i 15 e i 18 anni. 9000 scuole in tutta Europa hanno utilizzato oltre un milione di copie del diario, aiutando i giovani a conoscere meglio i propri diritti, aumentando l'informazione e consentendo loro di prendere decisioni più consapevoli come consumatori. Il diario è pubblicato in 20 lingue ed è stato adottato alla legislazione nazionale e alla cultura di ogni paese dell'UE. A mio avviso le amministrazioni comunali dovrebbero acquistare "copie" dell'Europa diary e fornirle alle scuole del proprio comune.

Bisogna comunque pubblicizzare maggiormente queste campagne di informazione educative per i giovani per far sì che siano conosciute da tutte le scuole medie e superiori dell'intera UE. Tutte le giunte locali a mio avviso dovrebbero diffondere materiale informativo sul diritto dei consumatori, sia nelle

7 BARTOLINI A., 2003, 9

scuole che nelle altre istituzioni. La Commissione organizza corsi di formazione per il personale delle organizzazioni dei consumatori in merito a gestione, lobbying e diritto europeo riguardante i consumatori. I corsi sono tenuti da professionisti e sono aperti al personale delle associazioni dei consumatori nei 27 paesi dell'UE e in diversi altri Stati europei. L'obiettivo è consentire al personale di aiutare i consumatori in tutta l'UE ad essere più consapevoli dei propri diritti in tutta Europa.

Nel 2006 la Commissione ha istituito il sito internet Dolceta, uno sportello unico dove i consumatori possono trovare informazioni che spaziano dall'indicazione del prezzo e dalla risoluzione delle controversie al credito immobiliare e alla gestione del bilancio familiare. ho visitato personalmente il sito dolceta è consiglio a tutti i cittadini interessati ad essere informati maggiormente nel settore dei consumatori a dargli uno sguardo.

Queste sono state iniziative pregevoli, che vanno però migliorate e maggiormente pubblicizzate dinanzi ai cittadini dell'UE. Comunque a mio avviso bisogna ringraziare fortemente l'UE se oggi il diritto del consumatore è perpetrato non soltanto a livello nazionale ma anche a livello locale, nonostante tutte le difficoltà.

CAPITOLO 2

2.1 Il diritto del consumo in Italia oggi e i suoi principi di base.

Fino a poco tempo fa, in Italia, la sola normativa di riferimento per la tutela dei consumatori era la legge 30 luglio 1998 n. 281, la storica “legge quadro dei diritti dei consumatori”, considerata a tutti gli effetti il vero “statuto” dei consumatori.

Il 23 ottobre 2005 è entrato in vigore il Codice del Consumo, l’atteso testo che raccoglie e riassetta tutta la normativa in materia di diritti dei consumatori, riorganizzando in forma di ordinamento la disciplina dei rapporti intercorrenti tra il soggetto professionale e il consumatore e coordinando la disciplina italiana con quella comunitaria. Il codice del consumo mira dunque a tutelare il consumatore in tutti i processi negoziali e/o contrattuali a cui lui stesso partecipa, sia come singolo che in forma collettiva.

L’art 2 del codice del consumo, riprendendo l’art. 1 della citata legge precedente, elenca i diritti fondamentali dei consumatori e degli utenti:

- alla tutela della salute
- alla sicurezza e alla qualità dei prodotti e dei servizi
- ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità;
- all’educazione al consumo;
- alla correttezza, alla trasparenza e all’equità nei rapporti contrattuali;
- alla promozione e allo sviluppo dell’associazionismo libero, volontario e democratico tra consumatori ed utenti;
- all’erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza.

La prima volta in cui, a livello europeo, vennero ufficializzati i diritti fondamentali dei consumatori fu nel 1975 con il Programma preliminare per una politica di protezione e di informazione del consumatore. Più genericamente allora si parlava soltanto di: diritto al risarcimento dei danni; diritto

all'informazione e all'educazione; diritto alla rappresentanza. È chiaro come l'evoluzione sia stata notevole nel corso degli anni: da una serie di affermazioni importanti ma generi che si è passati ad una delineazione più precisa degli interessi e dei diritti dei consumatori, frutto probabilmente di una maturazione dello stesso consumerismo organizzato e della sua capacità pressione in primis sui diversi contesti nazionali e, in seconda battuta, su quello comunitario.

Sono riportate qui sotto le principali leggi italiane a tutela dei consumatori, ora confluite nel codice del consumo.

- danni da prodotti difettosi⁸
- informazione del consumatore⁹
- pubblicità ingannevole e comparativa¹⁰
- contratti negoziati fuori dai locali commerciali¹¹
- testo unico legge bancaria e creditizia¹²
- viaggi, vacanze, pacchetti “tutto compreso”¹³
- disciplina diritti dei consumatori¹⁴
- multiproprietà¹⁵
- disciplina della vendita di beni tramite mezzo elettronico¹⁶
- contratti a distanza (tv, telefono,internet)¹⁷
- credito al consumo¹⁸
- indicazione dei prezzi ai consumatori¹⁹
- provvedimenti inibitori a tutela degli interessi dei consumatori²⁰

8 D.P.R. 224/88 modificato da D.lgs. 25/2001

9 L.126/91 modificata da L. 146/94

10 D.Lgs.74/92 modificato da D.Lgs. 67/2000

11 D.lgs. 50/92

12 D.Lgs. 385/93 art.125 comma 4 e 5

13 D.Lgs. 111/95 modificato da L. 57/2001

14 L. 281/98 modificata da L. 340/2000; D.Lgs 224/2001;L.39/2002

15 D.L.gs.427/98

16 D.Lgs.114/1998 art 18 comma 7

17 D.Lgs. 185/99

18 D.Lgs 62/2000

19 D.Lgs 84/2000

20 D.Lgs 224/2001

- garanzia dei beni di consumo²¹
- sicurezza generale dei prodotti²²
- messaggi pubblicitari ingannevoli²³
- vendite a domicilio²⁴
- disposizioni per la tutela dei diritti patrimoniali degli acquirenti di immobili da costruire²⁵
- clausole vessatorie²⁶

2.2 Gli sportelli del consumatore, interfaccia tra le istituzioni e i cittadini.

Un caso italiano: lo Sportello del consumatore di Ladispoli.

Nell'ottobre del 2004 nel comune di Ladispoli, in Provincia di Roma, si è inaugurato uno Sportello per i diritti dei consumatori che è stato il primo in Italia.

Lo Sportello pubblico del consumatore presso il comune di Ladispoli, è un nuovo servizio d'informazione, orientamento e prima assistenza ai consumatori in collaborazione con l'Assessore alla tutela e diritti dei consumatori della Provincia di Roma, con l'Assessore alle attività produttive del Comune di Ladispoli, e il Delegato ai diritti dei consumatori del Comune di Ladispoli.

Uno Sportello per tutti, così è stato chiamato il progetto, consiste in un punto di prima assistenza al quale il cittadino può rivolgersi per ottenere gratuitamente risposte, soluzioni e consigli riguardanti i propri problemi con gli operatori economici, ed anche con gli enti e le aziende pubbliche.

21 D.Lgs 24/2002 che ha introdotto nel c.c gli art. da 1519 bis octies

22 D.Lgs 172/2004

23 L.49/2005

24 L.17/8/2005 n.173

25 D.Lgs. 122/05

26 Codice Civile artt. Da 1469 bis a sexies

Questa opportunità, offerta dal Comune di Ladispoli è un'iniziativa che si pone quali principali obiettivi quello di facilitare ai cittadini la tutela dei propri diritti e di rafforzare la tendenza a un consumo consapevole, precisamente:

- a) indirizzare i cittadini verso scelte più consapevoli inerenti ai consumi di beni e servizi;
- b) fornire informazioni, documentazione, consulenza e tutela sui temi e problemi specifici e generali;
- c) migliorare i rapporti fra operatori economici e consumatori attraverso intese che prevedono le soluzioni dei contenziosi;
- d) promuovere campagne di informazione e controllo su ambiente, rifiuti, sicurezza, tariffe, carta dei servizi.

Lo Sportello come dicevo in precedenza è operativo dal 2004, ed oggi è il punto di riferimento per i consumatori non soltanto di Ladispoli, ma anche dell'intera Provincia di Roma. Sono sempre di più le persone che costantemente chiedono consulenza e informazioni allo sportello, molti di questi passano semplicemente per segnalare prezzi esorbitanti di alcuni esercenti commerciali, o per evidenziare i molteplici comportamenti scorretti di molti negozianti, che ad esempio non fanno rispettare la garanzia o l'art. 130 del codice del consumo. Perché nonostante le normative europee in materia consumeristica siano state recepite nel codice del consumo, molti operatori economici sembrano non conoscerle, o peggio far finta di non conoscerle, e il consumatore non soltanto viene truffato, ma non riesce neanche a far valere dei diritti che gli spettano.

Lo Sportello del consumatore è quindi un esempio efficiente di interfaccia tra le istituzioni e i cittadini. Un punto di orientamento pratico ed immediato, per tutti i consumatori che necessitano di aiuto nel più breve tempo possibile.

Dove un cittadino esce da un negozio perplesso perché pensa di essere stato truffato, subito si rivolge all'ufficio dei consumatori, il quale immediatamente si attiva per fornirgli

risposte e per contattare l'operatore commerciale che ha compiuto il presunto torto.

L'attività dello sportello a mio avviso potrebbe essere presa ad esempio per future politiche dell'UE che finanzino in diversi Stati membri attività di questo tipo.

Parte seconda.

Consigli pratici per i consumatori.

(Un punto di riferimento per i consumatori prima di recarsi in banca e fare acquisti)

CAPITOLO 3

TUTTO SUL SETTORE FINANZIARIO. CONSIGLI PRATICI.

3.1 Il risparmio e il conto corrente.

Nonostante la crisi del sistema finanziario-bancario e le tante voci in circolo che vorrebbero le banche prossime al fallimento, queste rimangono comunque il luogo più sicuro per il deposito dei risparmi. Tuttavia anche le banche sono imprese e non fanno mistero di guardare prima ai loro guadagni, che a quelli dei loro clienti. Risparmiatori e risparmiatrici devono quindi provvedere da sé a tutelare i propri interessi anche nei confronti di coloro - le banche appunto - ai quali affidano i propri denari!

Conti correnti

Già con l'apertura di un conto corrente bisogna fare attenzione ad alcune cose e chiedere in particolare a quanto ammonteranno **gli interessi**, quali e quante saranno le **spese di tenuta del conto** e le spese per ciascuna operazione, dove si potrebbero risparmiare spese e costi, quanto costerà eventualmente l'estinzione del conto ecc... Considerato che gli interessi sul conto sono al momento attuale molto bassi, diventa prioritario cercare di risparmiare il più possibile sulle spese!

L'importanza di saper trattare.

Il consumatore deve saper trattare! Anche quando i risparmi non sono molti, fatevi dare tutte le informazioni e le spiegazioni necessarie, meglio ancora per iscritto (condizioni, copia del contratto ecc..), in quanto a voce potreste aver capito male qualcosa. Purtroppo molti operatori vogliono far capir male!

Se nel paese in cui vivete ci sono sportelli di varie banche, prendetevi il tempo di passare presso ciascuna banca e fatevi dare un'offerta scritta. Confrontate quindi le offerte, trattate per ottenere condizioni ancora migliori e quindi decidete per l'offerta più vantaggiosa.

Per tutti quelli che posseggono già un conto.

Anche chi possiede già un conto deve informarsi sulle condizioni applicate: queste possono infatti cambiare nel corso del tempo e in maniera repentina. È bene dunque chiedere anche qui quali sono le spese di tenuta conto, le spese per singola operazione, quanto costa pagare una bolletta tramite addebito nel conto corrente, a quanto ammontano gli interessi ecc.

Avere più conti aperti

Purtroppo fra le persone anziane è d'uso possedere più conti aperti. Strano ma vero. Se proprio non ci sono effettive necessità, non ha nessun senso tenere aperti più conti contemporaneamente. Meglio riunire tutti i propri risparmi in un conto unico: così si risparmiano spese.

Libretti a risparmio

Anche chi possiede un libretto, o più libretti, a risparmio, deve controllare che sullo stesso vengano accreditati, una volta all'anno, gli interessi e deve di tanto in tanto chiedere anche a quanto ammonta la percentuale degli stessi (attualmente è assai bassa.)

3.2 Consigli per un buon investimento. Attenzione: chi ha somme da investire, deve stare particolarmente attento alla consulenza e a quanto viene proposto. Il nostro consiglio è quello di stare assolutamente lontani dai cd. investimenti a rischio (tipo azioni o fondi azionari). Quando in banca vi propongono "**investimenti con alti rendimenti**", state pur

sicuri che si tratta di investimenti rischiosi e la possibilità di perdere tutto o in parte il capitale è da considerare seriamente. Anche per gli investimenti sono sempre da verificare i costi: fatevi mettere sempre "nero su bianco" a quanto questi ammontano. Banche e finanziarie non sono affatto a buon mercato!

Se dovete investire meglio optare dunque per gli investimenti a rischio basso o nullo, quali i titoli di Stato (**BOT, CTZ, CCT, BTP**) o i buoni postali.

Come investire? Via dal risparmio gestito!

Scegliere come investire al meglio il proprio denaro è sempre una cosa difficile, soprattutto in un'epoca di crisi dei mercati, come l'attuale. Gli ultimi tempi hanno insegnato a molti risparmiatori che trovare una consulenza valida e soprattutto obiettiva in ambito finanziario è davvero un'impresa. Le tipologie di prodotti finanziari offerti sono sempre maggiori, come anche i casi di mala-consulenza e sapersi districare tra un'offerta e l'altra si rivela ogni giorno che passa sempre più arduo.

Di seguito cercherò di offrire una serie di spassionati, brevi consigli, che potranno risultare utili a tutti coloro che desiderano investire senza correre grossi rischi.

Innanzitutto le cose senz'altro da **EVITARE**:

1. Le polizze vita unit e index linked: ampie e approfondite analisi hanno dimostrato che, a parte poche, rare eccezioni, questi prodotti sono da evitare. Quotidianamente le associazioni dei consumatori si trovano a che fare con casi di persone che hanno affidato negli anni passati cospicue somme alle compagnie assicurative, ricevendo in cambio dopo 20-30 anni di "oculata" gestione" – se va bene – il capitale o poco più, ma a volte ahimè neppure per intero quello! Il motivo: gli alti costi di caricamento, in sostanza quanto va in tasca al gestore, unito agli scarsi rendimenti ottenuti con il capitale

affidato.

2. I fondi di investimento: prodotti anche questi da cui stare ben alla larga! Quelli azionari seguono l'andamento del mercato azionario, dall'esito spesso incerto; quelli obbligazionari hanno reso, fino ad oggi e a parte qualche rara eccezione, meno della media di CCT e BTP, cioè dei titoli di Stato poliennali. In numerosi casi i fondi hanno reso addirittura meno degli indici di Borsa o dei relativi benchmark dichiarati. Anche per i fondi comuni vale il discorso delle alte commissioni (di entrata, di uscita, di gestione, di switch, che dir si voglia) che vengono fatte pagare al cliente: ciò si traduce, nel caso di performance positive del fondo, in una sostanziale riduzione del rendimento del fondo; nel caso di performance negative, in un ulteriore aggravio della perdita del capitale investito!

3. Le gestioni patrimoniali di fondi: sono prodotti molto in voga negli ultimi tempi fra i gestori. Consentono a questi di lucrare lauti guadagni attraverso i cd. switch, cioè i passaggi anche di piccole somme investite da uno all'altro dei fondi che costituiscono la gestione. Il cliente non ci capisce letteralmente più niente: oggi 1.000,00 euro sono investiti in un fondo dell'area Pacifico, domani quegli stessi 1.000,00 euro vengono dirottati su di un fondo del Sud America, dopodomani su un azionario europeo. Chi ci guadagna? Solo il gestore, il quale gioca con i soldi ad esso affidati, in una schizofrenica ricerca di improbabili guadagni.

4. I fondi previdenziali o i piani individuali previdenziali (PIP): stesso discorso delle polizze e dei fondi: chi può fare previsioni sicure su quale sarà la resa dell'investimento fra 25-30-40 anni? Se il confronto è con il rendimento medio delle polizze vita degli ultimi anni, allora è meglio lasciar perdere da

subito questa forma di investimento! Vi è inoltre un serio rischio di fallimento delle compagnie che gestiscono questi fondi: oggi i soldi affluiscono alle compagnie, che gonfiano così le proprie casse; il problema, però, potrebbe sussistere domani quando le compagnie dovranno pagare le rendite previdenziali agli investitori. Alti anche qui i costi di gestione. Scarsi i rendimenti medi ottenuti.

5. Le azioni: se non si è profondi conoscitori del mercato – ed è veramente difficile esserlo – l’investimento azionario è una scommessa. Non fatevi abbindolare da chi vi dice e continua a ripetere che: “l’investimento azionario, nel lungo periodo, rende sempre”. Se si confronta il report di Mediobanca, pubblicato in settembre 2002, sull’evoluzione degli indici della Borsa Italiana dal 1928 ad oggi, si capisce chiaramente che ciò non è vero. Per i profani la Borsa è terreno minato, quindi ogni speculazione venga qui tentata è a proprio rischio e pericolo! Difficile è anche riuscire a trovare chi sappia consigliarci senza farci correre dei rischi, come difficile è conoscere e seguire la storia di un’azienda.

Morale della favola, se non siete esperti di borsa, io per primo! Non gettate i vostri preziosi risparmi in azioni.

6. Corporate bonds o obbligazioni di società private: alcuni casi eclatanti hanno fatto emergere la pericolosità anche dell’investimento in obbligazioni di società ed aziende private. Situazioni aziendali all’apparenza floride, vengono drammaticamente smentite da improvvise insolvenze e crack finanziari, (tanti negli ultimi anni)che lasciano sul lastrico migliaia di risparmiatori con un pugno di mosche in mano. In certi casi emerge anche il comportamento colpevole delle banche, che per salvare le proprie casse e al corrente delle possibili insolvenze delle società interessate, non esitano a scaricare sui propri clienti il rischio di tali insolvenze. Altro

limite: molte di queste obbligazioni non hanno un mercato, per cui è molto difficile rivenderle!

7. Prodotti (polizze – obbligazioni ...) a capitale garantito: si tratta di prodotti che prevedono, al termine del periodo di investimento, la restituzione certa del capitale impiegato: questo ovviamente nel caso in cui non sia stato realizzato alcun rendimento positivo nell'investimento. Non sappiamo se le cose stiano proprio così! Prima di sottoscrivere questo genere di prodotti, fatevi in ogni caso spiegare nero su bianco "i termini di funzionamento di questa garanzia". La domanda, a mio avviso, più semplice e concreta da fare è la seguente: A fronte dei miei 1.000 euro versati, quanti ne riceverò garantiti al termine del periodo di investimento? Il dubbio: la formula a "capitale garantito" può essere una facile scappatoia per il gestore per giustificare comunque il proprio operato anche nel caso di rendimenti negativi raggiunti. E in ogni caso i costi di gestione chi li paga? Se non vengono comunque garantiti tutto il capitale ed un rendimento appropriato, diffidate dell'offerta!

8. I cd. mutui di scopo ovvero denaro preso a prestito dalla banca, con utilizzo contestuale dello stesso per un investimento in parte in obbligazioni e in parte in un investimento a rischio (es. fondi azionari). In questo caso l'unica certezza è quella di pagare gli interessi del prestito, mentre molto incerta è la probabilità che il rendimento dell'operazione riesca a coprire gli interessi passivi.

Cosa fare allora? In che cosa bisogna investire? Buoni consigli per un buon investimento.

Innanzitutto non bisogna perdere la calma, ma neppure farsi illusioni di facili guadagni.

- **Prima buona regola** è senz'altro quella di pensare il prima possibile all'acquisto di un'abitazione di proprietà.
- **Nel caso questo obiettivo sia stato già raggiunto** oppure nel caso non rientri per il momento nei nostri piani, una domanda fondamentale da porsi nel momento della scelta di un investimento è la seguente: "rispetto alla somma a nostra disposizione, quale rischio vogliamo correre nel destinare la stessa ad un certo tipo di investimento piuttosto che ad un altro?" Una formula utile, anche se non esaustiva, per una scelta consapevole è la seguente: **rendimento basso = rischio dell'investimento basso/ rendimento alto = rischio dell'investimento alto**.
- **Prodotti come i titoli di Stato**, sia italiani - **BOT/CTZ /CCT/BTP** – che di altri Paesi di Eurolandia – certificati del Tesoro francese, gli **OAT** o i **Bund tedeschi** ad esempio – oppure i buoni postali, oppure ancora taluni tipi di obbligazioni (vedi sotto) sono sostanzialmente sicuri. Il rendimento magari non sarà quello atteso, ma la salvaguardia del valore del capitale è assicurata. L'insolvenza di uno Stato europeo è generalmente un evento eccezionale e straordinario, quello delle banche un po' meno. Per quanto riguarda le obbligazioni possono al limite andar bene anche quelle emesse direttamente da enti locali, da banche oppure da società private con **rating** fra l'AAA e l'A. Il rating misura il grado di affidabilità di una società che emette titoli sul mercato: AAA ad es. equivale ad un ottimo giudizio, A ad un giudizio di sufficienza, D al livello più basso di affidabilità.
- **Fondi pensioni chiusi**: mentre per i motivi visti si sconsigliano i fondi aperti, al contrario quelli cd. "chiusi" – cioè riservati solo a determinati categorie di soggetti, es. lavoratori dipendenti – possono rivestire un certo interesse,

anche per via delle quote di capitale versate agli stessi dal datore di lavoro.

- **L'investimento etico.** È sicuramente in forte espansione. Sempre più persone vivono il denaro non più come un esclusivo strumento di guadagno, bensì anche di aiuto agli altri. Ecco allora l'investimento mirato a finanziare concretamente progetti di sviluppo in aree depresse del pianeta ma anche in realtà locali a noi vicine oppure a creare fondi di assistenza a persone bisognose di aiuto economico o progetti di tutela ambientale. Le esperienze sono molteplici. Per un approfondimento si può consultare il sito www.finanza-etica.it oppure www.raiffeisen.it, nella parte dedicata all'“ethical banking” www.ethicalbanking.it.

3.3 Il fenomeno dell'usura.

Impariamo a conoscere i tassi di interesse onesti ed equi, in modo da non essere vittime di usura. L'usura è una “brutta bestia”, bisogna diffidare da privati che propongono prestiti facili senza garanzie. Qui sotto vengono riportati i tassi che per legge sono catalogati come “di usura”.

Categorie di operazioni (*)	Importo in Euro	Tassi medi	Tassi usura
Aperture di credito in c/c	fino a 5.000	12,91	19,365
Aperture di credito in c/c	oltre 5.000	9,88	14,82
Crediti personali e altri finanziamenti alle famiglie effettuati dalle BANCHE	-	10,18	15,27
Anticipi, sconto commerciali, crediti personali e altri finanziamenti effettuati da INTERMEDIARI NON BANCARI	fino a 5.000	16,77	25,155
Anticipi, sconti commerciali, crediti personali e altri finanziamenti effettuati da INTERMEDIARI NON BANCARI	oltre 5.000	12,35	18,525
Prestiti contro cessione del quinto dello stipendio	fino a 5.000	16,47	24,705
Prestiti contro cessione del quinto dello stipendio	oltre 5.000	10,26	15,39
Credito finalizzato all'acquisto rateale e credito revolving	fino a 1.500	16,20	24,30
Credito finalizzato all'acquisto rateale e credito revolving	oltre 1.500 fino a 5.000	16,78	25,17
Credito finalizzato all'acquisto rateale e credito revolving	oltre 5.000	10,60	15,90
MUTUI CON GARANZIA REALE	A tasso fisso	6,04	9,06
MUTUI CON GARANZIA REALE	A tasso variabile	6,00	9,00

Tassi medi e di usura 01 aprile/30 giugno 2008.

Fonte dei tassi medi: sito della Banca d'Italia. Ai fini della determinazione degli interessi di usura ai sensi dell'art. 2 della legge 108/96, i tassi medi rilevati devono essere aumentati della metà.

3.4 La richiesta di un prestito. Tutto sui prestiti e sulle rate. I sistemi di informazioni creditizie (SIC), già “centrali rischi private”

Avete richiesto un prestito in banca o ad una finanziaria e avete avuto qualche problema nel restituirlo? Beh allora state pur certi che il vostro nominativo è finito in qualche banca dati che rileva i “rischi finanziari”.

Di che cosa si tratta?

Banche e società di finanziamento, prima di concedere un credito ai propri clienti, si informano della loro solvibilità ed affidabilità: in pratica, si accertano che questi, una volta ricevuto il credito, siano poi in grado di restituirlo senza problemi. Anche per evitare ciò che è accaduto negli Stati Uniti con i prestiti “facili”, che hanno portato all’odierna crisi economica statunitense.

Come avviene tale raccolta di informazioni?

Il sistema è duplice: o attraverso società di informazione commerciale, specializzate nel fornire notizie su società e privati oppure attraverso il sistema degli archivi delle cosiddette “centrali rischi private” ora ribattezzate SIC, sistemi di informazioni creditizie.

Si tratta di archivi a cui tutto il sistema bancario fa affluire dati riguardanti i finanziamenti accordati e la regolarità dei rimborsi di crediti.

Esistono “centrali rischi pubbliche” e “centrali rischi private”.

Le prime sono due e sono state istituite per legge: sono la Centrale Rischi della Banca d’Italia, che riguarda esposizioni (mutui, anticipazioni, aperture di credito, ecc...) pari o superiori a 75.000,00 Euro e la Centrale Rischi della SIA (Società Interbancaria per l’Automazione), che riguarda esposizioni fra i 31.246,00 Euro e i 74.990,00 Euro.

Ciascun istituto di credito è tenuto obbligatoriamente a fornire a tali enti i dati, nominativi, importi e le esposizioni in capo a

ciascun soggetto – privato o impresa.

I SIC, sistemi di informazioni creditizie, sono invece società private di raccordo del sistema bancario, che custodiscono i dati di esposizioni relative anche a pochi migliaia di euro (in pratica la fascia che va da 0 a 31.246,00 Euro) e che sono costituite per fornire alle banche e alle finanziarie che vi aderiscono un servizio certamente prezioso, finalizzato a limitare i rischi nella concessione di credito, ma che può porre anche delicate questioni per quel che riguarda il trattamento di dati personali. Fra le più note in Italia vi sono CRIF, Consorzio per la tutela del credito, Experian ed altre ancora.

E' evidente che tale sistema informativo, una sorta di "grande occhio" del mondo bancario, deve essere perfettamente funzionante e garantire informazioni corrette e aggiornate; altrimenti rischia di procurare danni, anche seri, a coloro che inevitabilmente risultano censiti in tali archivi.

Le novità dal gennaio 2005:

Al fine di una migliore tutela dei dati personali custoditi dalle società private che rilevano rischi finanziari, da alcuni mesi è in vigore il nuovo codice di deontologia e di buona condotta, contenente le nuove regole relative a detti sistemi di informazioni creditizie, SIC. Il Codice disciplina solo l'attività delle banche dati private, mentre non riguarda le due banche dati pubbliche sopravviste.

Quali sono le principali regole previste dal nuovo codice?

Chi può consultare il SIC. Ai dati contenuti nei SIC possono accedere solamente gli enti finanziari e le imprese che hanno concesso un credito al consumo e solo per finalità strettamente legate all'erogazione del finanziamento; non possono pertanto accedervi enti e società che vogliono utilizzare quei dati, ad esempio, per iniziative di marketing.

Richieste di prestito: i dati personali relativi possono essere

conservati nel SIC non oltre 6 mesi dalla richiesta. Se la richiesta non viene accolta o il cliente rinuncia al prestito, i dati devono essere cancellati dal gestore del SIC entro 30 giorni.

Informativa. Quando il consumatore si attiva per ottenere un finanziamento, gli deve essere consegnata un'informativa da cui deve risultare in che modo saranno trattati i suoi dati e quali sono i suoi diritti; l'informativa deve avvertire il consumatore che i dati inerenti allo svolgimento "positivo" del finanziamento (finanziamento regolarmente rimborsato) saranno registrati nel SIC solo dietro suo esplicito consenso, mentre per la registrazione e consultazione di quelli "negativi" (inadempimenti, morosità, mancati rimborsi di finanziamenti concessi) non è necessario il suo preventivo consenso.

Solo dati del finanziamento. Al fine della tutela del credito sono registrabili solo dati inerenti al finanziamento e solo limitatamente a tale scopo; non possono essere registrati dati sensibili o giudiziari.

Attenzione nei pagamenti! Basta un piccolo ritardo nei pagamenti di una rata per essere "segnati"!

Dati negativi: se si è in ritardo con il pagamento di due rate mensili consecutive e non si regolarizza il pagamento di una rata entro due mesi oppure si è in ritardo col pagamento di un'unica rata facente parte di una delle ultime due scadenze di pagamento, quindici giorni prima dell'inserimento dei dati personali nel SIC l'ente finanziatore deve informare il consumatore che una delle predette situazioni a lui relativa sta per essere registrata presso il SIC e quindi resa accessibile al sistema.

Tempi di conservazione dei dati.

Il codice stabilisce che:

- dati inerenti ad un rimborso senza ritardi sono visibili per 3 anni dalla cessazione del rapporto o di scadenza del contratto o dal primo aggiornamento del mese successivo a tali date;

- per le richieste di finanziamento, salvo rinuncia o rifiuto, il termine di registrazione e visibilità è di 6 mesi dalla richiesta;
- **se il ritardato pagamento (morosità) riguarda massimo due rate o un massimo di due mensilità, la morosità deve essere cancellata entro 12 mesi dalla regolarizzazione;**
- **se il ritardato pagamento (morosità) riguarda oltre due rate oppure oltre due mensilità, la morosità deve essere cancellata entro 24 mesi dalla regolarizzazione;**
- se le morosità non vengono sanate, rimangono visibili per 36 mesi (3 anni) dalla scadenza contrattuale o dall'ultimo aggiornamento (prima della riforma gli anni erano 5).

Diritto di accesso: ai sensi dell'art. 7 del D.lgs 196/2003 il consumatore ha in ogni momento il diritto di sapere se presso il SIC sono registrati dati personali a lui relativi, presentando relativa richiesta al Sic oppure alla propria banca o finanziaria; entro 15 giorni dovrebbe seguire una risposta. Ove dal riscontro risultino registrati dati non corretti, ovvero incompleti, non aggiornati, ecc., il consumatore, con una nuova specifica richiesta, ha diritto di ottenere l'immediata modifica o integrazione o aggiornamento o cancellazione da parte della banca, la quale inoltrerà le modifiche al Sic.

Dati positivi. Al contrario dei dati negativi che non necessitano di consenso, quello accordato per il trattamento di dati positivi è dal consumatore revocabile in ogni momento; entro 90 giorni dalla richiesta tali dati dovranno essere cancellati dal SIC.

ALCUNI CONSIGLI:

Richiedete un finanziamento solo quando siete certi delle vostre capacità di rimborso.

Particolare attenzione suggeriamo nell'assunzione di crediti al consumo (prestiti rateali – prestiti personali – cessioni del quinto dello stipendio) anche di modesta entità, i quali, in caso di non ponderate valutazioni del proprio bilancio, potrebbero trasformarsi in casi di insolvenza.

Alcuni siti utili consultabili.

Autorità Garante della protezione dei dati personali:
www.garanteprivacy.it

Adiconsum: www.adiconsum.it sotto “Soldi – Guida al nuovo codice...”

Crif – www.consumatori.crif.com

3.5 Impariamo a conoscere il conto corrente. Tutto sulle spese e sulle commissioni. Il bancomat e le carte di credito.

Quasi tutti i cittadini hanno un conto corrente, non tutti però sono informati sui costi delle commissioni, su come funziona, e sulle diversità tra un conto e un altro. Non essendo informato il consumatore non può scegliere il conto corrente a lui più vantaggioso.

Le spese o commissioni

È senza dubbio il problema più sentito per chi possiede o intende aprire un conto corrente.

Si ricorda brevemente che è sempre meglio concordare con la banca l'apertura e le condizioni di un “**conto convenzionato**”.

Se questo non fosse possibile è fondamentale aver chiaro quale sarà il corrispettivo per ciascuna **voce di spesa**.

Riepiloghiamo le principali:

- **canone periodico o a forfait**: può essere su base mensile oppure trimestrale oppure semestrale; può prevedere un certo

numero di operazioni "contenute nel canone o a forfait" oppure un "numero operazioni illimitate";

- **spese di registrazione**, per singola scrittura: a volte la banca offre un certo numero di operazioni "gratuite", comprese o meno nel canone (vedi sopra); oltre questo forfait, si paga un certo importo per operazione, (es. un euro per operazione);

- **spese (commissioni) per l'esecuzione delle operazioni**, es. spese per eseguire un bonifico, spese per prelevare con il bancomat o la carta di credito o per effettuare un pagamento POS, spese per eseguire il pagamento di un ordine permanente, di una domiciliazione di utenza, di una fattura, spese per l'emissione di un assegno ecc...: variano da banca a banca;

- **spese annuali della carta (pago) bancomat**: vi sono banche che le fanno pagare, altre no;

- **spese di invio dell'estratto conto**: l'estratto può essere richiesto a mese, a trimestre, a semestre o anche una volta all'anno;

- **spese di custodia titoli**, se si possiede anche un conto titoli;

- **spese postali per invio di comunicazioni**

Le altre spese

- **spese di liquidazione o di chiusura periodica**: vengono addebitate al cliente alla fine di ciascun anno solare o di ciascun periodo intermedio (trimestre) in cui sia avvenuto il conteggio di interessi e spese;

- **commissione di massimo scoperto trimestrale**: commissione che viene addebitata dalla banca sulla punta massima di scoperto (conto in rosso oppure conto affidato) raggiunta dal cliente nel trimestre precedente. È in genere dello 0,125% a trimestre, ma può essere anche di più!

- **spese di estinzione definitiva del rapporto**: non sono più ammesse; verificare che la banca non le addebiti comunque in sede di chiusura definitiva del rapporto; per qualsiasi

informazione a riguardo consiglio al consumatore di leggere anche in breve il **DECRETO BERSANI**.

- **imposta di bollo sull'estratto conto**: è in pratica una tassa di possesso del conto. Si pagano attualmente euro 34,20 all'anno (dal 1° febbraio 2005), importo che può anche essere suddiviso in quote trimestrali (8,55 euro a trimestre). Attenzione: un'altra imposta di bollo si paga anche sul possesso di un eventuale "conto titoli" collegato!

I tassi di interesse attivi per il cliente - passivi per la banca:

Attualmente molto bassi (**fra lo 0 ed il 2% netto***, a parte quelli di alcuni "conti online", che sono più alti. Si tratta, in questo caso, di conti di deposito-investimento oppure di conti correnti soggetti a particolari condizioni). La remunerazione sui conti arriva in genere a compensare l'ammontare delle spese di gestione sopra viste, a volte neppure quelle;

• **gli interessi attivi su c/c sono soggetti attualmente ad una ritenuta d'imposta del 27%!**

Le domande più frequenti utili per il consumatore.

- **Può la banca modificare in peggio le condizioni-commissioni, valute, tasso d'interesse inizialmente pattuite?**

Sì, secondo l'art. 118 del Testo Unico Bancario (TUB) può essere convenuta la facoltà di modificare unilateralmente i tassi, i prezzi e le altre condizioni di contratto qualora sussista un giustificato motivo. Qualunque modifica unilaterale delle condizioni di contratto deve essere comunicata espressamente, per iscritto, al cliente con preavviso minimo di trenta giorni. **La modifica si intende accettata qualora il cliente non receda, senza spese, dal contratto entro 60 giorni.** In tal caso, in sede di liquidazione del rapporto, il cliente ha diritto all'applicazione delle condizioni precedentemente applicate. Le variazioni per le quali non siano state osservate le prescrizioni di cui sopra sono inefficaci, se sfavorevoli per il cliente.

- **Se vengono modificati i tassi passivi devono essere modificati anche quelli attivi?** Sì, le variazioni dei tassi di

interessi conseguenti a decisioni di politica monetaria (BCE) riguardano contestualmente sia i tassi debitori che quelli creditori.

- **Entro quanto tempo bisogna contestare l'estratto conto?** Il TUB concede al cliente **60 giorni di tempo dalla data di ricevimento dell'estratto conto per proporre reclamo contro errori della banca**. Anche se gli errori sono minimi, le banche di solito danno sempre torto al cliente, sostenendo la tesi che il sistema informatico è perfetto. Trascorsi i 60 giorni l'estratto conto si intende approvato dal cliente.

Dall'altra parte la legge (art. 1832 c.c.) concede però più tempo, sei mesi dalla ricezione dell'estratto conto, per contestare eventuali errori di scritturazione o di calcolo, omissioni o duplicazioni. Qualora poi l'errore sia sostanziale, es. il cliente contesta delle spese che ritiene non dovute per contratto, i termini per la contestazione possono arrivare anche a 10 anni (i termini di prescrizione dipendono qui dal diritto lesa).

- **I conti correnti non utilizzati: è meglio chiuderli perché costano, anche se non vengono utilizzati!**

- **Il tasso di usura per gli interessi passivi:** si confronti ogni tre mesi la "tabella tassi d'usura".

- **I limiti di prelievo della carta bancomat e di utilizzo del pagobancomat (pos):** in genere variano da cliente a cliente e vanno da un minimo di 500,00 euro ad un max. di 2.000,00 euro al mese. Attenzione! Al cliente è concesso un limite di prelievo mensile per il bancomat più un limite di utilizzo mensile per il pagobancomat: **soprattutto per i più giovani esiste quindi il concreto rischio di finire in rosso, se non si usa la carta con attenzione**. Ovviamente in questi tempi di crisi per quelli che possono permettersi di avere un conto in banca!

- **Lo scoperto sul conto (conto in rosso) costa caro. I tassi possono, infatti, arrivare fino al 14-15%! Meglio**

concordare con la banca un piccolo fido di 1.000 – 2.000 euro: così si pagano meno interessi passivi.

- **I conti online:** possono essere conti operativi e/o conti di deposito. Se conti di deposito, gli interessi offerti sono molto competitivi rispetto a quelli di un normale conto corrente. È tuttavia da verificare se gli interessi inizialmente offerti rimangono tali anche con il passar del tempo. Anche per tali conti esiste infatti sempre la possibilità per la banca di modificare unilateralmente ed in qualsiasi momento le condizioni del conto.

Le valute

Le principali riguardano

- I versamenti in contanti: valuta lo stesso giorno del versamento
- I prelevamenti e gli addebiti di pagamento: valuta lo stesso giorno
- I bonifici in entrata/a credito: valuta giorno dell'accredito o altra valuta assegnata dall'ordinante
- I bonifici in uscita/a debito: valuta lo stesso giorno di esecuzione (possibilità però di retrocessione da uno a più giorni in caso di valuta fissa a favore del beneficiario)
- Accredito di assegni circolari della stessa banca: stesso giorno del versamento
- Accredito di assegni circolari di altra banca: dipende se l'assegno è su "piazza" oppure "fuori piazza" (a seconda che l'assegno sia di un istituto della stessa città dove è localizzata la banca su cui si versa l'assegno); **nel secondo caso si possono perdere anche 6/7 giorni di valuta!!!**

- Accredito di assegni bancari tratti sulla stessa filiale: stesso giorno del versamento
- Accredito di assegni bancari di altra filiale o altra banca: dipende se l'assegno è su "piazza" oppure "fuori piazza".

Altri consigli:

- **Contrattate sempre con la Vs. banca le condizioni del conto;** se la banca apporta delle modifiche in senso negativo, fatevi avanti e reclamatene di migliori!
- **Verificate in particolare l'ammontare delle commissioni;** gli aumenti sono diventati una costante.
- Nel caso di utilizzo della carta (pago)bancomat, informatevi se oltre a non pagare commissioni di prelievo o di acquisto, siano gratuite anche le spese di registrazione delle relative operazioni!
- Verificate con i fogli analitici presso la banca la regolarità delle valute che vi vengono applicate!
- Attenzione sempre alle comunicazioni inviate dalla banca (documenti di sintesi - condizioni economiche del c/c).

Attenzione. Furto, smarrimento, duplicazione di bancomat e carte di credito: che fare?

Nessuno di noi desidera certo confrontarsi con tale tipo di problemi, anche perché in genere ciò significa veri e propri grattacapi dei quali si fa volentieri a meno.

Sapere come muoversi quando si hanno problemi con carte bancomat e carte di credito è comunque sempre importante.

Furto

- In caso di furto o smarrimento accidentale del bancomat o della carta di credito prima cosa da fare, appena ci si accorge del fatto, è **procedere senza indugi al blocco della carta.**

- C'è chi si rivolge alla propria agenzia – per telefono o di persona - dando notizia del furto o dello smarrimento della carta e chiedendone il blocco. Sarà poi la banca che procederà a comunicare il fatto ai numeri verdi di riferimento.
- Senza delegare ad altri questo incombente e soprattutto se il fatto capita nei giorni del fine settimana, è meglio attivarsi personalmente telefonando subito al numero verde del circuito bancomat (**Ufficio Blocchi della S.I.A. – attuale numero 800-822056**) se si tratta di carta bancomat, o al numero verde del servizio clienti del circuito-carta (Carta Sì – BankAmericard ecc...) se si tratta di carte di credito. **Se la carta di credito è abilitata anche alle funzioni bancomat e pagobancomat è necessario, in caso di furto o smarrimento, procedere alla chiamata di entrambi i numeri verdi: quindi due blocchi! In genere tali servizi sono attivi 24 ore su 24.**
- **Attenzione:** sia per il circuito bancomat che per quello delle carte di credito esistono numeri verdi validi solo per chi chiama dall'Italia e numeri verdi validi solo per chi chiama dall'estero. Informarsi dunque anche su questi ultimi numeri se vi recate all'estero.
- **Una volta chiamato il numero verde,** annotatevi su di un foglio di carta la data, l'ora, il nome della persona del servizio „blocchi“ con cui avete parlato e l'eventuale codice di blocco: è molto importante ai fini della prova.
- Il blocco della carta dovrebbe inibire da subito l'utilizzo fraudolento da parte di terzi.
- **Una volta effettuato il blocco,** recatevi presso il più vicino posto di polizia per sporgere denuncia. Fatevi rilasciare copia della denuncia.

- **Entro i due giorni lavorativi seguenti**, confermate la richiesta di blocco per raccomandata a.r., allegando anche una copia della denuncia, alla Vostra banca e alla società gestrice del circuito – S.I.A.- oppure alla società emittente la carta.
- **Finché non si effettua la richiesta di blocco** tutti i prelevamenti ed addebiti effettuati da terzi restano a carico del titolare. Effettuato il blocco rimane a carico del titolare una franchigia di 150 euro, a prescindere dall'importo complessivamente sottratto dopo il blocco. Alcuni gestori di carte, per importi complessivamente sottratti inferiori alla franchigia, non fanno pagare neppure questa

Uso fraudolento e clonazione della carta.

- È un'ipotesi più remota del furto o smarrimento, ma negli ultimi tempi vi sono stati casi eclatanti, riguardanti soprattutto carte di credito; ma qualche volta anche bancomat!
- **La procedura da seguire è la stessa** che nel caso di furto o smarrimento: quindi richiesta di blocco non appena si viene a conoscenza della cosa e denuncia del fatto all'autorità di polizia.
- A volte i titolari, avendo in mano comunque l'originale della propria carta, si accorgono di prelievi od utilizzi fraudolenti o a seguito di carta clonata, solo quando arriva loro a casa l'estratto conto di c/c o della carta stessa: **in questo caso si hanno 60 giorni di tempo dalla data di ricevimento dell'estratto** per inviare alla società emittente un reclamo scritto, con allegata la denuncia effettuata all'autorità di polizia.
- **Riguardo agli addebiti effettuati fino alla data del blocco, laddove venga esclusa qualsiasi responsabilità da parte del titolare nell'uso della carta, gli importi relativi vengono in genere riaccreditati dalla società emittente.** A volte però

può capitare che la società ritenga il titolare responsabile dell'uso fraudolento della carta e insista per il pagamento di tali addebiti. Bisogna valutare caso per caso.

- **In caso di sottrazione indebita della carta per clonazione** – si pensi al caso, diffuso da alcuni organi di stampa, di uno zelante impiegato di banca che è riuscito a copiare attraverso il mezzo informatico i codici segreti di 40.000 carte di credito in Italia e a procedere alla loro clonazione - l'istituto emittente dovrebbe, in genere, risarcire interamente il cliente.

Precauzioni da adottare

1. Mai tenere il codice della carta assieme alla carta, nel portafoglio o nella borsetta, ma custodirlo altrove separatamente oppure memorizzarlo; sembra incredibile ma c'è anche chi scrive il "PIN" proprio sulla carta bancomat o di credito o sull'apposita custodia.!
2. Meglio anche non scriverlo nell'agenda dei numeri telefonici, a meno che non venga camuffato fra i numeri stessi.
3. Attenzione anche all'uso fraudolento della carta all'interno dell'ambiente domestico: è già capitato che anche familiari o persone di fiducia abbiano usato illecitamente il bancomat di un loro parente o amico! Ovviamente speriamo che ciò non capiti mai, ma magari potrebbe succedere una bravata di qualche adolescente che sottrae la carta di un parente per spese personali.
4. Per quanto riguarda le carte di credito, sempre molta cautela nel lasciare i dati per eventuali transazioni via Internet; non ci addentriamo nel dettaglio di questo problema perché richiederebbe una trattazione a parte.
5. Attenzione nei bar e ristoranti a consegnare la carta di credito a persone che non si conoscono; meglio piuttosto consegnare la carta direttamente alla cassa e averla sempre

sott'occhio.

6. Attenzione alle moderne truffe con il bancomat: se la carta si inceppa nell'apparecchio di prelievo, non abbandonate per nessun motivo lo sportello, fino a quando non siete riusciti a comunicare alla banca o alla SIA il blocco. Recenti casi in Italia e all'estero hanno dimostrato che l'inceppamento è solo apparente e qualcuno ben appostato nei paraggi e con un abile stratagemma potrebbe approfittarne poco dopo per sottrarvi la tessera ed effettuare da subito un prelievo a Vostra insaputa.

7. Meglio prelevare dagli sportelli bancomat della Vostra banca e nelle ore in cui questa è aperta al pubblico; quindi, se possibile, non durante il week-end!

3.6 Investimenti via telefono? No, grazie.

Pensavate di diventare ricchi in modo semplice e sicuro, via telefono, grazie ad una società finanziaria svizzera oppure americana, che Vi aveva promesso di investire i vostri risparmi in borsa con operazioni altamente redditizie e poco rischiose?

Magari...! Purtroppo non è stato così, e la speranza di un lauto e facile guadagno si è trasformata ben presto in una terribile doccia fredda e in una perdita economica gravissima! La società in questione investiva, infatti, solo apparentemente il vostro denaro in rischiosissime operazioni di borsa, riservandosi, già con la stipula del contratto, ogni tipo di libertà di disposizione dei Vostri risparmi e l'esonero da qualsiasi tipo di responsabilità.

SITUAZIONI ALLE QUALI SI DOVREBBE PRESTARE ATTENZIONE:

1) Società di investimento svizzere e/o di altri Paesi extracomunitari:

La Comunità Europea ha previsto per le società di intermediazione mobiliare, con sede ed esercizio della loro attività all'interno dell'Unione Europea, rigorose prescrizioni e

anche severi controlli.

Per quanto riguarda invece la prestazione di servizi di investimento da parte di imprese extracomunitarie, con o senza stabilimento di succursale nel nostro Paese, queste necessitano di un'apposita autorizzazione. Non solo, ma tale autorizzazione è a sua volta subordinata alla conclusione di apposite intese tra la Banca d'Italia e la CONSOB e le competenti autorità dello Stato di origine dell'impresa stessa.

Pur comportando la concessione dell'autorizzazione stretti controlli in relazione alla struttura e alla serietà dell'attività svolta, sempre più società di intermediazione mobiliare con sede in Paesi extra UE, prive di autorizzazione, si stanno muovendo da qualche tempo a questa parte alla caccia di una larga fetta del più o meno cospicuo risparmio conservato in banca o sotto il materasso da risparmiatori locali, attraverso l'offerta, dall'estero e rigorosamente via telefono e fax (e sempre più spesso anche via Internet!) di dubbiosi investimenti in lontane borse d'oltreoceano (vedi New York / Chicago / Tokyo...).

Il mio consiglio: se proprio non volete lasciar perdere, chiedete almeno al vostro interlocutore di poterlo incontrare direttamente in Italia. Richiedetegli inoltre e senza remore se egli o la società che rappresenta è in possesso dell'autorizzazione di cui sopra, rilasciata dalla CONSOB; fatevene inviare una copia oppure sentite Voi la CONSOB prima di stipulare qualsiasi contratto!

2) I continui contatti via telefono e la sollecitazione a concludere il contratto!

La società di intermediazione vi contatta, come detto, in genere via telefono. Più volte al giorno lo stesso operatore della ditta vi chiama, assicurandovi e promettendovi di investire i vostri risparmi in borsa con operazioni altamente redditizie e poco rischiose. Vi confida che la situazione del mercato è, in quel momento, vantaggiosissima e che, pertanto, non dovete

indugiare, date le particolari condizioni del mercato borsistico. Vi si invita a sottoscrivere immediatamente il contratto, che Vi viene inviato via fax o per posta, e soprattutto a bonificare subito i soldi su un conto fornitovi dalla stessa società di intermediazione.

Il consiglio: pensateci su con calma all'offerta!

Condizioni più o meno favorevoli di mercato si presenteranno ancora in futuro e tempo per perdere i propri risparmi ne avrete sempre a disposizione. Prima di sottoscrivere alcunché rivolgetevi ad una persona (veramente) di fiducia e soprattutto competente oppure ad un centro di consulenza consumatori. Anche se, sospinti da pressioni di carattere psicologico, doveste già aver sottoscritto qualcosa, cercate di salvare il salvabile, magari anche con l'aiuto di un centro di consulenza. Forse siete ancora in tempo!

3) Estratti conto e "daily statements" (bollettini di borsa).

Per poter operare tempestivamente, la società vi informa di aver aperto a vostro favore un conto, in relazione al quale vi viene inviato quasi giornalmente un rendiconto unitamente a dei bollettini sull'andamento delle operazioni di borsa effettuate per Vostro conto. Attenzione che, di solito, tali documenti non provano assolutamente nulla - ne che l'operazione sia stata effettivamente eseguita, né che abbiate guadagnato alcunché! - visto che, in genere, non recano neppure l'intestazione di una banca o l'intestazione della borsa, né costituiscono documento ufficiale che comprova l'avvenuta transazione (vedi il fissato bollato nell'ordinamento italiano), ma costituiscono semplicemente delle comunicazioni redatte dalla società in proprio.

Il mio consiglio: richiedete alla società di intermediazione mobiliare gli estratti originali del presunto conto e soprattutto i bollettini di borsa ufficiali.

4) Obbligo di versamenti suppletivi:

Dopo che avete eseguito il primo bonifico a favore della

finanziaria, altri operatori della società vi contatteranno, dichiarando di essere ancora più qualificati dei precedenti e vi proporranno investimenti ancora più vantaggiosi. Vi fate nuovamente convincere, ma “stranamente” l'intero investimento va gambe all'aria: non solo avete perso tutti i vostri risparmi ma in genere anche un ulteriore cospicuo importo, per il quale la società di intermediazione mobiliare si è premurata di anticiparvi il denaro. Prontamente vi viene intimato di provvedere ad ulteriori versamenti.

Il mio consiglio: state fermi; ulteriori versamenti richiestivi contribuiranno solo ad allargare il vostro “buco”. Nessun versamento aggiuntivo contribuirà ad appianare le perdite già subite!

5) Di chi è la colpa?

La situazione peggiora di giorno in giorno, le richieste di versamenti suppletivi diventano sempre più pressanti, nonostante abbiate già magari proceduto ad altri pagamenti. Se, infine, cessate di versare le ulteriori somme, vi verrà inviata di lì a poco una comunicazione, che a causa del vostro rifiuto la società non ha potuto recuperare i vostri risparmi.

Il consiglio: è quello del punto 4); se non sapete che fare, **fermatevi e rivolgetevi a persona che possa consigliarvi adeguatamente.**

3.7 Polizze vita e fondi d'investimento.

Per quanto riguarda le varie tipologie di investimento proposte da banche, società di intermediazione finanziaria e compagnie di assicurazione, molti sono i dubbi dei consumatori

Non sempre infatti l'utente comprende esattamente quanto gli viene proposto, un po' per mancanza di volontà di approfondimento, un po' per la effettiva complessità di certe offerte e un po' per mancanza di trasparenza dei gestori.

Molte volte al cliente il gestore parla di semplice "investimento", senza specificare le caratteristiche di questo o quel prodotto. Le sorprese nascono poi, quando si tratta di

andare a raccogliere i frutti, o meglio, come è successo a molti negli ultimi tempi le perdite.

Uno degli argomenti che crea una certa confusione fra i risparmiatori è ad esempio quello delle polizze vita cd. "unit linked" e dei fondi di investimento. Le due tipologie di prodotto, seppur simili, presentano alcune differenze di una certa importanza che è bene brevemente precisare.

1. Una **polizza vita di tipo "unit linked"** è innanzitutto una polizza vita ad alto contenuto speculativo. Il denaro, cioè il premio, che si consegna al gestore (banca, SIM o compagnia d'assicurazione) viene cioè investito in quote di fondi di investimento, i quali posseggono generalmente una parte più o meno elevata di azioni. Il rendimento della polizza è così legato al rendimento del fondo; garanzie di rendimenti minimi o di riavere indietro quanto versato non ve ne sono.

Con un fondo di investimento il risparmiatore investe invece direttamente il denaro per l'acquisto di quote del fondo, senza che venga fatto alcun riferimento ad una polizza vita. Anche qui garanzie di rendimenti minimi non ve ne sono. A differenza dei fondi legati alle polizze vita, generalmente azionari o misti (azionari-obbligazionari), nell'investimento diretto in fondi il risparmiatore può però decidere di investire ad es. solo in un fondo obbligazionario, che presenta minori rischi di uno azionario o di un bilanciato. Le modalità di funzionamento dei due prodotti – polizze vita unit linked o fondo di investimento - sono sì simili; essi posseggono tuttavia una regolamentazione diversa, la cui giustificazione non è francamente sempre del tutto chiara.

2. Già **lo stesso concetto di "polizza vita"** induce il risparmiatore a credere che si tratti di un prodotto a contenuto assicurativo, quindi di una forma di risparmio che garantisce per il futuro una rendita o la restituzione di un capitale maggiore di quello che viene versato con il premio. Cosa tutta da vedere quando si tratta appunto di "polizze vita unit linked"!

Con un fondo di investimento è invece da subito più chiaro, o almeno dovrebbe esserlo (se il gestore è trasparente nell'informazione) che si "investe" il proprio risparmio in qualcosa, il cui rendimento è incerto e in cui la salvaguardia del capitale a scadenza non è del tutto scontata. E che quindi il proprio capitale impiegato nell'investimento potrà eventualmente anche subire delle perdite.

3. **Il diritto di recesso.** Mentre da una polizza vita, stipulata dentro o fuori dai locali commerciali della ditta, è possibile recedere, da un contratto che riguarda la sottoscrizione di quote di fondo di investimento, stipulato dentro i locali della ditta, ciò non è possibile. Per le polizze vita, esiste innanzitutto un **diritto di revoca** della proposta di polizza fino al momento in cui la compagnia comunica l'accettazione della proposta. Ma anche una volta concluso il contratto esiste per il risparmiatore la possibilità di recedere entro 30 giorni dallo stesso. Possibilità quindi non da poco, che molte volte non viene adeguatamente chiarita al cliente. La legge prevede **che l'impresa debba informare il contraente di tale diritto e le modalità di esercizio del diritto devono essere espressamente evidenziate nella proposta e nel contratto di assicurazione.**

4. **Le informazioni al momento della conclusione del contratto.** Mentre la vendita di quote di fondi di investimento (come anche le gestioni patrimoniali, le OPA e la maggior parte degli strumenti finanziari) obbliga le imprese: a) a consegnare ai risparmiatori il cd. documento sui rischi negli investimenti finanziari; b) a richiedere ai risparmiatori **informazioni dettagliate sulle loro conoscenze in strumenti finanziari, sulla loro situazione finanziaria e sulla loro propensione al rischio** (delibera CONSOB n.11522 del 1998); per le polizze vita esiste per le imprese solo un obbligo di consegna della cd. nota informativa (circolare ISVAP n.71 dd.26.03.87), che equivale più o meno al documento sui rischi negli investimenti finanziari. **Le informazioni di cui al punto b) sono**

estremamente importanti per poter valutare l'operato dell'impresa riguardo ai risultati dell'investimento. Non si capisce francamente come mai le polizze vita unit linked siano sottratte a questa normativa, essendo anche queste di fatto prodotti finanziari ad alto contenuto speculativo e non semplici prodotti assicurativi.

5. Da tener presente inoltre che sul contratto che viene fatto sottoscrivere risulta sempre chiaramente indicato se si tratta di una polizza vita o di una polizza vita "unit linked", oppure di un contratto di sottoscrizione di quote di un fondo di investimento oppure di una gestione patrimoniale. Molti risparmiatori, come detto sopra per leggerezza o per superficialità, non fanno caso a tali precisazioni, con tutte le ovvie possibili conseguenze, a volte anche negative, del caso. Importante dunque leggere sempre bene quanto viene sottoposto per la firma dall'intermediario! Se avete dei dubbi, prima di firmare alcunché, rivolgetevi al nostro servizio di consulenza per problemi finanziari o assicurativi

3.8 Impariamo a conoscere il tasso annuo effettivo globale (TAEG): quali sono i costi inclusi?

Il Tasso Annuo Effettivo Globale – TAEG è il tasso che indica il costo complessivo di un credito – finanziamento erogato da banche o finanziarie.

In attesa che vengano precisate nel dettaglio le norme di attuazione del titolo VI del Testo Unico bancario, le modalità di calcolo del TAEG continuano ad essere regolamentate dal Decreto Ministeriale 8 luglio 1992.

Premesso che in un contratto di credito al consumo il TAEG deve venir sempre chiaramente indicato per iscritto dall'ente che eroga il finanziamento, è importante sapere quali voci siano incluse e quali siano escluse dal calcolo del TAEG. Bisogna fare attenzione nei contratti quando il taeg è scritto in caratteri piccolissimi!

Voci incluse

Oltre al rimborso del capitale e a quello degli interessi pattuiti, nel TAEG sono incluse:

- Le spese di istruttoria e apertura della pratica di credito;
- Le spese di riscossione dei rimborsi e di incasso delle rate, se stabilite dal creditore (es. le spese per il pagamento a mezzo RID);
- Le spese per l'assicurazione o le garanzie, imposte dal creditore*, intese ad assicurargli il rimborso totale o parziale del credito in caso di morte, invalidità, infermità o disoccupazione del consumatore;
- Il costo dell'attività di mediazione svolta da un terzo, se necessaria all'ottenimento del credito;
- Le altre somme (eventualmente) contemplate dal contratto.

*La Banca d'Italia, in una sua nota, ha precisato sostanzialmente che tali spese sono imposte al creditore quando le scelte in ordine alle garanzie da prestare siano riservate al soggetto che finanzia e non è riconosciuta al debitore la facoltà di provvedervi autonomamente.

Voci escluse

Sono invece escluse altre voci, quali ad esempio:

- Le somme che il consumatore deve pagare per l'inadempimento di un qualsiasi obbligo contrattuale, inclusi gli interessi di mora;
- Le spese, diverse dal prezzo di acquisto, a carico del consumatore in ogni caso, indipendentemente dal fatto che si tratta di un acquisto in contanti o a credito.

Il fatto di includere nel calcolo del TAEG altri costi, oltre quelli della restituzione del capitale avuto in prestito e degli interessi

veri e propri, comporta che il costo complessivo del finanziamento, anche se si tratta di piccole cifre, può arrivare ad essere di molto superiore al tasso dichiarato dal soggetto che finanzia e avere effetti importanti per quanto riguarda lo sfioramento dalla soglia fissata per i cd. „tassi usurari“.

Esempio pratico.

Prendiamo un consumatore che richieda ad una finanziaria € 4.650,00 di prestito per esigenze personali (es. per l'acquisto di un prodotto). La finanziaria accorda il prestito, che dovrà essere rimborsato in 48 rate da € 160,10 cadauna, a mezzo cambiali. All'atto della concessione del prestito la finanziaria addebita al cliente le seguenti voci di spesa:

1. €154,93 quali spese di istruttoria della pratica;
2. €129,11 quali spese di incasso di effetti cambiali;
3. € 87,79 quali spese per imposta di bollo;
4. € 413,16 quali spese per conclusione separato contratto di assicurazione;

e rilascia al cliente, a fronte della richiesta di € 4.650,00, un assegno di € 3.863,00 per la differenza. Oltre a tali spese il cliente ha dovuto sborsare € 387,34 quali spese di intermediazione ad altro soggetto, che lo ha messo in contatto con la finanziaria.

Vediamo un po' i calcoli del costo totale del finanziamento.

Secondo quanto affermato dal soggetto finanziatore nel contratto di finanziamento, il TAEG ammonterebbe al 30,96% (in tale calcolo non è stata inclusa nessuna delle voci di spesa sopraelencate).

Le cose non stanno però così, in quanto se noi comprendiamo nel calcolo del TAEG anche € 154,94 quali spese di istruttoria richieste (che secondo la legge sopravista vanno incluse nel calcolo) e € 413,17 di premio per separato contratto di assicurazione fatto stipulare dalla finanziaria al proprio cliente (idem), il TAEG risulta del 41,81% e non del 33,472% come

dichiarato.

Se poi includiamo nel calcolo anche il costo delle spese di intermediazione sostenute dal cliente (da includere pure queste nel calcolo del TAEG), pari a € 387,34, il TAEG sarà ancora maggiore e cioè il 51,22%!

Come si può dunque vedere, considerare o meno nel calcolo del TAEG alcune voci di spesa, porta a differenze di risultato davvero sorprendenti e tali da configurare in alcuni casi lo sfioramento del tasso in quello di usura, fissato ogni tre mesi dal Governo con proprio decreto.

Varie finanziarie tendono a interpretare a loro favore i principi di calcolo del TAEG sopravvisti, escludendo dallo stesso voci che, invece, secondo il punto di vista del consumatore, andrebbero ricomprese.

Inutile sottolineare come, in definitiva, al consumatore venga fatto pagare in molti casi un tasso di interesse assai superiore a quello dichiarato, con buona pace dei limiti di usura e dei suoi effetti sulle tasche degli utenti!

3.9 Assicurazioni auto. Che cosa copre la polizza auto.

La polizza di RC auto copre i danni involontariamente cagionati a terzi o ai trasportati dalla circolazione del veicolo assicurato, fino al massimale stabilito. Noi consigliamo di stipulare la polizza con un massimale di almeno Euro 3.000.000,00 (ca. 6 miliardi di lire).

L'unico a non essere risarcito dalla polizza RCA è il conducente del veicolo che ha provocato il sinistro, nel caso dovesse subire danni fisici. Per lui può essere interessante stipulare una copertura che lo tuteli da tali eventi, ma solo se non è già in possesso di una polizza infortuni!

A chi si rivolge la polizza RCA?

Questa assicurazione è obbligatoria per tutti gli autoveicoli, i motocicli, i ciclomotori ed i natanti. Chi viaggia in automobile senza assicurazione rischia sanzioni severe e multe salatissime.

L'assicurazione auto è necessaria anche se un veicolo non viene utilizzato ma viene parcheggiato su un luogo/parcheggio pubblico.

Date informazioni veritiere al momento della stipulazione del contratto!

L'assicuratore accerta con una serie di domande il grado di rischio e quindi la tariffa da applicare nel contratto assicurativo. Se date informazioni non veritiere l'assicurazione può chiedere il rimborso di quanto versato al terzo (applicando il diritto di rivalsa).

Consigli utili:

L'esperienza suggerisce una serie di buone regole da osservare al momento della sottoscrizione di una polizza RC auto:

- **verificate sotto la voce esclusioni e rivalse se la compagnia assicurativa rinuncia al diritto di rivalsa in caso di guida in stato di ebbrezza o con la patente scaduta o in caso di guida di persona minore di 18 anni (certe assicurazioni prevedono delle clausole d'esclusione);**
- **prima di sottoscrivere il contratto, verificate la corrispondenza dei dati contenuti nella polizza con quelli riportati sul libretto di circolazione e il codice fiscale;**
- **trasmettete sempre una copia del libretto di circolazione alla compagnia assicuratrice;**
- **controllate che non siano state aggiunte garanzie non richieste (p. es. tutela giuridica, tutela del conducente ecc.);**
- **scegliete sempre il frazionamento annuale invece di quello semestrale, in quanto Vi costerà meno;**

- **franchigie: la franchigia è consigliabile purché faccia diminuire il premio assicurativo.**

Come disdire polizze costose e/o sbagliate?

La disdetta regolare va inoltrata tramite fax o con lettera raccomandata a.r. 15 giorni prima della scadenza annuale del contratto.

Le polizze stipulate on-line o via telefono scadono di regola automaticamente e non prevedono il tacito rinnovo. È meglio spedire la raccomandata con ricevuta di ritorno alla compagnia o all'agenzia con un pò di anticipo, senza aspettare gli ultimi giorni, in quanto fa fede il giorno di ricevimento della raccomandata.

Anche in caso di un aumento del premio che è superiore al tasso d'inflazione programmato (1,9% per il 2007) è possibile recedere dal contratto fino all'ultimo giorno di scadenza; naturalmente sono esclusi gli aumenti dovuti ai sinistri provocati.

Quanto costa una polizza RC auto?

I consigli sul costo delle polizze RC auto saranno comunicati in occasione dell'analisi sul fabbisogno assicurativo. Questa analisi personalizzata Vi darà un'attenta valutazione delle proprie esigenze dal punto di vista del consumatore, evitando così prodotti assicurativi e sprechi inutili.

Cosa può accadere durante il contratto di assicurazione?

Le possibilità più frequenti sono: Vendita del veicolo, furto, demolizione o esporto, cambio di residenza dell'assicurato.

Le polizze via telefono o via internet

Spesso consentono un notevole risparmio sul costo della polizza (soprattutto per conducenti senza incidenti), perché il cliente tratta direttamente con l'assicurazione e non tramite un agente. Però anche qui è importante verificare attentamente le clausole sull'esclusione e sul diritto di rivalsa. È anche bene verificare che la copertura non sia limitata al solo guidatore. Il pagamento del premio si effettua direttamente alla compagnia

ed il contratto, con il contrassegno assicurativo, arriva per posta al domicilio. Le polizze RCA fatte via telefono o internet prevedono in genere un diritto di recesso di almeno 7 giorni. In caso di sinistro, la segnalazione va fatta secondo quanto previsto nella polizza. Nel caso doveste richiedere dei preventivi, consiglio di contattare in ogni caso almeno un assicuratore diretto.

Le garanzie accessorie.

Sono facoltative e non obbligatorie le garanzie: kasko, furto, incendio, cristalli, tutela giudiziaria, tutela del conducente, assistenza, eventi socio-politici, eventi atmosferici, gancio e rischio statico. Queste coperture risarciscono i danni derivanti da eventi non previsti nella polizza RC Auto.

Obblighi informativi a carico delle assicurazioni in occasione di ciascuna scadenza annuale.

Il Regolamento ISVAP (Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni private e di interesse collettivo) n. 4 del 9 agosto 2006 (e successivo provvedimento recante modifiche ed integrazioni n. 2494 del 21 dicembre 2006) precisa gli obblighi informativi a carico delle Imprese di assicurazione in occasione di ciascuna scadenza annuale dei contratti R.C. veicoli a motore.

Esattamente la compagnia mi deve comunicare:

la data di scadenza del contratto;

modalità di esercizio della disdetta contrattuale da parte del contraente;

indicazioni in merito al premio di rinnovo della garanzia, fornite direttamente o per il tramite di intermediari o call center.

Le imprese trasmettono al contraente, almeno trenta giorni prima della scadenza del contratto anche l'attestazione sullo stato del rischio.

CAPITOLO 4

L'ACQUISTO DELLA CASA.

4.1 Alcuni consigli fondamentali.

In alcune cartolerie o librerie specializzate si trovano dei modelli di contratto preliminare, che possono essere comprati e sottoscritti dalle parti. In genere questi modelli vanno bene, ma è opportuno seguire le seguenti indicazioni:

- identificare esattamente l'immobile, compresi accessori e pertinenze;
- descrivere con precisione i dati tavolari e catastali;
- indicare le esatte generalità delle parti con particolare attenzione al regime patrimoniale (comunione o separazione dei beni o altro regime) dei contraenti coniugati;
- indicare il tipo di caparra prescelta (normalmente confirmatoria);
- indicare esattamente non solo il prezzo di vendita ma anche le sue modalità di pagamento, gli eventuali acconti, le rate successive e il saldo, che generalmente è previsto al rogito notarile;
- valutare attentamente la clausola relativa alla consegna dell'immobile;
- fare attenzione alle clausole relative alle garanzie dal punto di vista ipotecario e vincolistico (con descrizione delle ipoteche e vincoli da cancellare);
- inserire le clausole di garanzia urbanistica (il venditore deve fornire la licenza e/o concessione edilizia, il certificato di

abitabilità ed eventuali domande di concessione di sanatoria (condono edilizio);

- farsi consegnare da parte del venditore copia della documentazione catastale, ipotecaria, urbanistica, dell'eventuale contratto di locazione, del regolamento di condominio con la relativa tabella millesimale.

4.2 L'acconto e la caparra.

Il venditore o l'agenzia richiedono sempre il versamento di un acconto o di una caparra per “fermare” la casa. Prima di effettuare qualsiasi pagamento è opportuno farsi consigliare da soggetti competenti. Con il pagamento di una somma di denaro di qualsiasi carattere e contemporanea sottoscrizione di un accordo, nascono infatti diritti e doveri per entrambe le parti contraenti. Viene raccomandato di non versare come caparra o acconto una somma superiore a € 5.000,00 (anche se di regola viene richiesto un acconto/una caparra corrispondente al 20% del prezzo d'acquisto).

La caparra si distingue in **caparra confirmatoria** ai sensi dell'art. 1385 c.c. e in **caparra penitenziale** ai sensi dell'art. 1386 c.c.:

1. l'acconto significa il pagamento parziale del prezzo. Tale concetto ha principalmente una rilevanza fiscale.
2. **la caparra confirmatoria** costituisce una conferma dell'adempimento, di cui segna quasi un'anticipata e parziale esecuzione: se il contratto viene adempiuto, la caparra deve essere restituita o imputata alla prestazione dovuta. Se, invece, la parte che ha concesso la caparra si rende inadempiente, l'altra parte può recedere dal contratto e trattenere la caparra. Se inadempiente è la parte che ha ricevuto la caparra, l'altra parte può sempre recedere e richiedere il doppio di quanto versato. Si tratta, in entrambi i casi, di una facoltà concessa all'interessato che può

comunque insistere per l'adempimento e richiedere il risarcimento per l'ulteriore danno subito.

3. **caparra penitenziale:** se nel contratto viene concordato un diritto di recesso per una o per entrambe le parti, la caparra non rappresenterà più una cautela contro l'inadempimento bensì il corrispettivo per l'attribuzione della facoltà di recesso. Pertanto, se recede il soggetto che ha consegnato la caparra, egli rinunzierà alla stessa nelle mani della controparte. Al contrario, se recede il soggetto che ha ricevuto la caparra, egli provvederà alla restituzione di una doppia caparra.

Trascrizione - annotazione tavolare del preliminare.

Dal primo gennaio 1997 i contratti preliminari possono essere annotati nel libro fondiario. L'annotazione comporta un vantaggio per il promittente acquirente nel caso in cui il promittente venditore (per es. una ditta costruttrice) dichiari fallimento oppure ha a che fare con un truffatore, il quale è intenzionato a vendere il medesimo immobile più volte. Chi infatti annota il preliminare per primo diventa proprietario dell'immobile. L'annotazione del preliminare ha effetto fino ad un anno dopo la scadenza del termine convenuto tra le parti per l'esecuzione del contratto preliminare stesso e comunque fino a tre anni dalla data di annotazione.

CAPITOLO 5

TUTTO SUI VIAGGI E LE VACENZE. BISOGNA STARE ATTENTI.

5.1 Assicurazione in caso di annullamento.

Avete prenotato un viaggio, ma non Vi è possibile partire per una banale influenza dell'ultima ora oppure perché Vi siete fatti male o sfortunatamente avete subito la perdita di una persona cara: attenzione perché, nonostante i motivi siano più che legittimi, il recesso dal contratto Vi costerà comunque qualcosa. Quanto?

I costi di un eventuale recesso possono essere anche molto elevati, soprattutto se la disdetta avviene poco prima della partenza e possono arrivare persino al 100% del costo complessivo del viaggio. Per questo motivo molte agenzie viaggi, al momento della prenotazione, propongono ai loro clienti di concludere un'assicurazione che copra i costi di un eventuale annullamento del viaggio.

Questo tipo di assicurazione deve essere stipulato non oltre 8 giorni dalla data di prenotazione del viaggio. Se l'assicurazione non viene stipulata contemporaneamente con la prenotazione del viaggio, fra la decorrenza dell'assicurazione e l'inizio del viaggio dovranno intercorrere almeno 28 giorni.

Il contenuto dell'assicurazione.

L'assicurazione per il recesso dal contratto di viaggio copre le spese di annullamento nel caso di morte, infortunio o malattia dell'assicurato, di un suo familiare o di altra persona indicata nella polizza, oppure nel caso di danni materiali all'immobile dell'assicurato. Di solito queste polizze prevedono un cd. "scoperto" o "franchigia", a carico dell'assicurato, pari a ca. il 10-20% del costo coperto.

Attenzione ai pacchetti assicurativi pagati contestualmente alla prenotazione del viaggio: costano poco, ma scarse sono anche

le prestazioni ivi offerte!

Cause di esclusione dall'assicurazione.

Fra le altre cause di esclusione previste, tale assicurazione non copre normalmente il recesso dal viaggio, “quando questo è dovuto ad una malattia cronica, ad una malattia che è stata oggetto di cura già sei mesi prima dell'effettuazione del viaggio o ad una malattia causata da uso di farmaci o alcolici”.

Attenzione: la gravidanza non è considerata una “malattia”, perciò l'assicurazione, di solito, non copre il recesso dovuto a tale motivo!

Non sono altresì coperti recessi dovuti a casi di guerra, catastrofi, atti di sabotaggio o terrorismo, sciopero.

Cosa fare in caso di sinistro?

Contattate subito (meglio se per iscritto) l'agenzia viaggi e la compagnia assicuratrice. I termini per la denuncia concessi sono veramente molto brevi.

5.2 Assicurazione per il bagaglio.

Queste assicurazioni sono generalmente ben lontane dal coprire ogni danno risultante dalla perdita del Vostro bagaglio. La somma assicurata varia comunque da compagnia a compagnia. Inoltre le compagnie assicurative sono pronte a contestarvi in maniera molto drastica il modo in cui avete custodito il Vostro bagaglio: ad esempio non Vi è assolutamente consentito lasciare le valigie in macchina durante la notte! Le proveranno tutte per non pagarvi!

Il bagaglio.

L'assicurazione comprende l'intero bagaglio e tutto ciò che ci si porta addosso e/o si tiene nei vestiti. Quando le Vostre valige arrivano a destinazione dopo di Voi e comunque con almeno 24 ore di ritardo, l'assicurazione Vi consente di acquistare vestiti ed altri oggetti necessari, di uso quotidiano, fino ad un certo importo (anche qui sono fissati massimali differenti). Questi

acquisti vanno documentati con ricevuta o scontrino.

Fino alla metà del massimale sono coperti gioielli, macchine fotografiche e apparecchi tecnici. L'assicurazione può coprire sia la perdita che il danneggiamento, dovuti ad esempio a furto, rapina o incidente.

A cosa bisogna far attenzione.

Gioielli, orologi, macchine fotografiche o telecamere con accessori vanno, se possibile, depositati in cassaforte, qualora non vengano portati a mano. In auto, il bagaglio è assicurato soltanto di giorno e solo se si trova nel bagagliaio; inoltre esso non deve essere visibile dall'esterno. Importante anche che il bagagliaio abbia una chiusura a parte! Di notte, invece, i bagagli sono assicurati soltanto se la macchina viene posteggiata in un garage chiuso a chiave. Non basta quindi aver parcheggiato in un garage pubblico o in un parcheggio a pagamento.

Attenzione: alcune assicurazioni, alla perdita di una parte del bagaglio, non risarciscono l'intero danno fino al massimale, ma solo un importo parziale fissato in polizza (e questo anche se il valore dell'oggetto smarrito risultasse superiore!).

Esclusioni dall'assicurazione. L'assicurazione non copre la perdita di denaro, assegni, libretti di risparmio, biglietti, documenti, armi e accessori di vetture. Sono altresì esclusi dall'assicurazione danni provocati dall'assicurato in modo colposo o doloso: ad esempio quando avete dimenticato qualcosa o non lo avete custodito bene. Anche danni dovuti a rottura, logoramento o deperimento del bene, o danni dovuti ad un cattivo imballaggio o ad una chiusura impropria sono normalmente esclusi dal risarcimento.

Cosa fare in caso di sinistro?

Dovete subito avvisare l'albergo presso cui alloggiate o

l'impresa responsabile del trasporto. Se il bagaglio è stato perduto o danneggiato per un furto o un incidente stradale, è necessario avvisare anche l'autorità di polizia. In ogni caso va sempre informata la compagnia assicuratrice; e questo quanto prima.

5.3 Assicurazione contro gli infortuni e le malattie in viaggio.

Quasi tutte le agenzie di viaggi, insieme al viaggio, Vi offrono un'assicurazione che copre anche gli infortuni e le malattie che possono verificarsi durante il viaggio e questo soprattutto quando Vi recate all'estero ed in particolare in alcuni Paesi.

Il contenuto dell'assicurazione

Tale tipo di assicurazione copre, a certe condizioni, i seguenti costi che risultano dovuti ad un infortunio o ad una malattia: "l'assistenza medica, il trasporto ospedaliero, i medicinali, gli interventi chirurgici, le spese ospedaliere generali, il prolungamento del soggiorno (se necessario), il rimpatrio (anche anticipato) dell'assicurato ed il trasporto, sia in andata che in ritorno, di un familiare".

Attenzione: è molto importante leggere attentamente le condizioni d'assicurazione, perché per alcune prestazioni è previsto uno "scoperto", per altre è previsto un sub-massimale e per altre ancora è fissata un'età massima.

Esclusioni dall'assicurazione

Sono escluse dall'assicurazione le malattie psichiche e quelle croniche, le malattie causate dall'uso di farmaci o alcolici, dalla pratica di ogni tipo di sport pericoloso e dalle catastrofi naturali.

Cosa fare in caso di sinistro?

Avvisate subito telefonicamente la compagnia assicurativa. Ricordatevi di farvi rilasciare una ricevuta per ogni spesa da voi sostenuta.

5.4 VADEMECUM

- **Al fine di evitare brutte sorprese si consiglia di leggere attentamente le condizioni generali del contratto di viaggio e quelle del contratto di assicurazione.**
- **Spesso i contratti d'assicurazione prevedono certe formalità per le comunicazioni in caso di sinistro: è sempre opportuno adempierle per non perdere i diritti!**
- **Controllate che le date di partenza e di arrivo siano comprese nella durata dell'assicurazione.**
- **Fate due fotocopie di tutti i documenti importanti che portate con Voi in viaggio: una conservatela a casa, l'altra nella valigia!**
- **Alcune carte di credito comprendono assicurazioni per il viaggio: anche qui dovete leggere bene le condizioni, per evitare di stipulare “doppie” assicurazioni.**
- **Alcune organizzazioni di soccorso prevedono per i loro associati il servizio del rimpatrio sanitario. Anche qui è bene informarsi prima sulle modalità e l'estensione di tale servizio.**
- **Per tutti i viaggi entro l'UE è consigliabile portare con sé la tessera europea di assicurazione malattia (TEAM) che vale come prova della Vostra assicurazione in un Paese UE, e Vi dà diritto all'assistenza medica di base nel Paese che Vi ospiterà.**

CAPITOLO 6

TUTTO SULLA TELEFONIA E LA NAVIGAZIONE IN INTERNET.

6.1 Tutti i tipi di accessi alla rete.

Allo scopo di non sbagliare quando si stipula un contratto, scegliendo una navigazione proposta dall'intermediario che non ci conviene.

- **ACCESSO ORDINARIO A CONSUMO** = adatto soprattutto alle famiglie con bimbi piccoli che usano internet più per curiosità che per altro e per poche ore alla settimana

- **ACCESSO ORDINARIO FLAT** = L'accesso Flat consente di non pagare più il costo di connessione a Internet. Si paga solo un canone di abbonamento mensile navigando senza limiti di orario. Adatto a chi desidera navigare regolarmente senza però dover scaricare grandi moli di informazioni in tempi rapidi.

- **ACCESSO ADSL A CONSUMO** = Per accesso in tecnologia ADSL si intende il sistema in grado di trasformare la linea telefonica ordinaria in una linea digitale ad alta velocità, che consente un collegamento ad internet molto più rapido. Più precisamente può raggiungere una velocità di 640 kb/s in ingresso (download) e 128 kb in uscita (upload), rispetto ai 56 kb del tradizionale modem analogico. Adatto a chi non è regolare nei tempi di navigazione.

- **ACCESSO ADSL FLAT** = consente di controllare la spesa. Adatto a chi necessita di lavorare o studiare molto in internet ed ha necessità di scaricare molto materiale.

- **ACCESSO SATELLITARE** = consente di navigare a velocità elevata anche a coloro che necessitano internet per studio o lavoro ma non hanno la possibilità di accedere alla rete attraverso l'ADSL. Attenzione quindi a tutte le offerte che vi vengono fatte chiamandovi a casa. Spesso non vi viene fornito alcun materiale cartaceo, quindi chiedete all'operatore che vi

ripeta il tipo di offerta, prendete carta e penna e segnatevi tutto.

6.2 Problemi a disattivare loghi e suonerie? Ecco come fare.

Quanti di noi non si sono ritrovati servizi a pagamento di loghi e suonerie o altre tipologie di servizi (meteo, notizie, ecc...) sul proprio cellulare senza averne mai fatto richiesta?

Oppure attivati inavvertitamente in famiglia da figli adolescenti o addirittura bambini bombardati da pubblicità pomeridiane in televisione di loghi e suonerie? **TANTI.**

E molti di noi si sono visti prosciugare intere ricariche, oppure incapaci di disattivarli, hanno deciso di cambiare numero di telefono, gettando nei rifiuti la propria sim. Purtroppo in Italia, al contrario di altri Paesi, dove questi servizi sono vietati, il problema è dilagante. L'Antitrust ha iniziato ad indagare sul fenomeno, senza per altro arrivare ad una soluzione. Spesso la pubblicità propone servizi gratuiti, sia in televisione che su internet. In realtà la chiamata è a pagamento e dopo la chiamata di norma si aderisce ad un servizio in abbonamento che consente di usufruire delle suonerie in catalogo, inviate via sms. L'invio dei "prodotti" è settimanale se non addirittura giornaliero.. Si può arrivare a pagare fino a 5 Euro per ogni suoneria ricevuta.

Un'altra modalità con la quale si può acconsentire a questi servizi è il web: connettendosi infatti ad alcuni siti che propongono appunto loghi, suonerie, sfondi e trucchi per playstation, musica mp3 e guide elettroniche, ci si imbatte nei "dialers" programmino che ti fa connettere a numeri nazionali o internazionali anche molto costosi.

Ma come disattivarli?

Premettendo che praticamente nulla di ciò che normalmente viene reclamizzato in televisione o sul web è veramente gratuito, e dunque preferiamo consigliare di non attivare servizi

di questo tipo, se non proprio strettamente necessario, ecco come è meglio muoversi.

- Cancellare gli sms dopo averli ricevuti è inutile, si continuerebbe comunque a pagare. Se ci sono le istruzioni di disattivazione provate a seguirle e attendete di norma 48 ore;
- Se si conosce l'indirizzo del sito web relativo, collegarsi e leggere le istruzioni di disattivazione;
- Provare a chiamare il servizio clienti del proprio operatore che dovrebbe disattivare tutti i servizi attivi. Questa possibilità però spesso non funziona e dunque, se nel giro di 48 ore il servizio non è disattivato, consigliamo ancora di provare il "fai da te";
- Se non si conosce il sito web relativo al servizio attivato, provate ad andare su un motore di ricerca (google, yahoo, ecc) digitando il numero di telefono da cui proviene il servizio. In questo modo quasi sicuramente riuscirete ad entrare nel sito relativo al servizio e trovare le modalità di disattivazione. La più sicura, di norma è quella di telefonare al numero del call center e chiedere ad un operatore che disattivi il servizio all'istante. Ricordiamo che i numeri per la disattivazione o del servizio clienti a cui rivolgersi, sono spesso quasi invisibili, dunque cercate con attenzione, soprattutto in fondo alla home page, dove di norma appaiono le condizioni generali di contratto. Se anche questo non vi riesce, prima di buttare la scheda, mandate un fax o una raccomandata e poi, volendo sporgete denuncia alla Polizia Postale.

Ecco nel dettaglio alcune modalità per disattivare i loghi e le suonerie più famosi:

Jamba 48277

Si può chiamare questo numero verde 800 979219 e chiedere la

disattivazione digitando 3 e poi il numero di cellulare. Per recedere attraverso messaggio di testo, inviare il testo "OFFJAMBA" al 48277, chiamare lo 02 30353033 o andare su "My Clubs" sotto "My Jamba" sulla pagina web www.jamba.it o mandare una e-mail a info@jamba.it. La risoluzione diventerà effettiva immediatamente dopo la ricezione della comunicazione. Per disattivare gli abbonamenti CLUB inviare OFFWEB al 48277.

Dindo 48288

Dindo è un servizio offerto da Teleunit. Per disattivare i servizi di Teleunit (48278 / 432828800 / 42002000 / 48288) dopo aver chiamato il numero del centralino: 0755283911, dovete scegliere l'opzione 1 poi nuovamente 1 ed infine per ricevere in linea l'operatore dovete digitare 5 e chiedere la disattivazione del servizio ai vostri numeri.

Buongiorno 48483

Per disattivare Buongiorno, inviare un sms al 48483 con testo BUONGIORNO OFF. Molte altre modalità di disattivazione dei servizi più gettonati da giovani ed adulti, da Mediaset alla Rai, da Allmusic a Dada, potete trovarle sul sito/blog:

<http://disattivali.proveditrasmissione.net>

6.3 Telefonia fissa, cellulare ed internet: come contenere i costi

Telefono fisso.

Controllate sempre la vs. bolletta telefonica. Oltre alla cifra finale, controllate le singole voci:

- Locali
- Distrettuali
- Nazionali

- Cellulari
- Internazionali
- Numeri speciali
- Canoni
- Accessori

Questo vi permetterà di capire.

- 1) dove spendete di più;
- 2) se le cifre corrispondono alle vostre chiamate;
- 3) se vi hanno attivato servizi non richiesti;
- 4) se gli accessori corrispondono ancora alle vs. esigenze o meno.

Tenere sott'occhio la bolletta per alcuni mesi. Qualora ci siano tipologie di chiamate in cui spendete di più:

1. cercate un secondo operatore che vi permetta di risparmiare il massimo possibile su quella direzione di traffico e che abbia mediamente migliori tariffe sulle altre tipologie di chiamate.
2. si può anche cambiare operatore completamente senza più essere clienti Telecom Italia. Prima di passare ad altro operatore però controllate la durata dei vostri contratti già in essere, in modo tale da non dover pagare eventuali penali (spese di disattivazione) per recesso anticipato (vedi i contratti Adsl ad esempio). Ricordate che il Decreto Bersani permette di recedere con preavviso di 30 gg.
3. richiedete la preselezione automatica: non sarete costretti a ricordarvi ogni volta di digitare il prefisso dell'operatore scelto e avrete più possibilità di risparmiare.
4. **Non fornire assolutamente i vostri dati anagrafici né il codice fiscale a chi vi fa interviste telefoniche.** Per difendersi da queste telefonate bisogna mandare alle società di telefonia la lettera di cui sotto, raccomandata, in cui si

nega il proprio consenso all'uso dei propri dati per scopi commerciali: Oggetto: Legge 675/96 – Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali – Esercizio dei diritti dell'interessato, di cui all'articolo 13 Ai sensi dell'art. 13, comma 1, lettera e) della legge 31 dicembre 1996 n. 675, mi oppongo al trattamento dei dati personali che mi riguardano a forme di informazione commerciale e/o di invio di materiale pubblicitario e/o di vendita diretta e/o per il compimento di ricerche di mercato e/o di comunicazione commerciale interattiva. In attesa di Vostra conferma su quanto sopra, porgo distinti saluti.

5. Che abbiate o meno internet, chiamate il 187 di Telecom Italia e fatevi bloccare tutte le numerazioni possibili a valore aggiunto.
6. Se vi arrivano fatture o bollette di altre società di telefonia a cui non avete aderito per iscritto o attraverso altri sistemi telefonici in cui avete dato il vs. assenso, non pagate, chiamate i numeri verdi delle rispettive società e fatevi mandare una nota di credito; in teoria potreste anche non fare nulla, ma rischiate che la questione si complichino con lettere di società di recupero crediti: potete comunque rivolgervi ad un'associazione di consumatori per farvi assistere.

Attenzione quindi a tutte le offerte che vi vengono fatte chiamandovi a casa.

Spesso non vi viene fornito alcun materiale cartaceo, quindi chiedete all'operatore che vi ripeta il tipo di offerta, prendete carta e penna e segnatevi tutto. Consiglio: se avete la possibilità di accedere ad internet prima di abbonarvi consultate il sito www.tariffe.it e www.centroconsumatori.it e cliccate su “calcolatore tariffe telefoniche” per fare tutte le comparazioni necessarie.

Attraverso Brennercom, Fastweb, Tele2 e altre ancora, ora è

possibile accedere alla rete di telefonia senza doversi abbonare a Telecom Italia. Può essere conveniente qualora si abbia la necessità dell'accesso ad internet in ADSL. In questo caso è possibile anche telefonare mantenendo il proprio numero telefonico qualora si fosse già clienti Telecom Italia.

6.4 Telefonia Mobile.

Prima di acquistare un cellulare.

Prima di acquistare un telefonino chiedetevi quanto lo usate, dove lo usate, se spedite molti Sms, se avete bisogno che sia leggero, se siete maldestri e quindi avete bisogno di un cellulare resistente agli urti e alle cadute.

Controllate le comodità di trasporto: peso, ingombro, ergonomia, blocco della tastiera.

Controllate la grandezza dello schermo se avete problemi di vista o scrivete molti Sms.

Chiedetevi se avete davvero necessità e quanto usereste tutti gli accessori presenti su molti modelli. Potrebbero essere allettanti ma alzano molto il prezzo.

Avete già una macchina fotografica digitale? Chiedetevi se ve ne serve una anche sul cellulare.

Servitevi di un trialband solo se viaggiate molto all'estero.

I confronti dei telefonini li trovate sulla rivista Altroconsumo mediamente ogni 4 o 5 mesi.

Oppure potete cliccare sul portale www.portel.it o www.cellulari.it per avere ogni informazione possibile sul mondo dei cellulari.

Per acquistare.

I prezzi dei cellulari possono cambiare da negozio a negozio. Quando vi siete decisi per un modello, fate un giro in più negozi e controllatene i prezzi. potrete risparmiare parecchio!

Qualora abbiate già una Sim con un operatore, andate a vedere se il negozio, o il rivenditore del marchio del vs. gestore, vende quel modello marchiato con il proprio logo: anche in questo

caso è possibile risparmiare qualche cosa.

Informatevi bene sulle modalità per far valere la garanzia e quale sia il servizio di assistenza a cui rivolgervi in caso di guasto.

Consiglio: ricordatevi che il responsabile della garanzia è sempre il venditore! Quindi, qualora il vs. telefonino abbia un difetto di fabbrica non esitate a far valere la garanzia dal vostro rivenditore.

Qualora non abbiate ancora un gestore verificate la tariffa che meglio si confà alle vs. esigenze: verificate di quali gestori si servono le persone che chiamerete più spesso, se farete molte chiamate corte o chiamate lunghe ed in quali ore della giornata o della settimana userete maggiormente il cellulare.

Se avete accesso ad internet fate un confronto dei diversi gestori in www.tariffe.it o www.centroconsumatori.it “Calcolatore tariffe telefoniche”

6.5 Telefonia fissa e nuovi gestori.

Qual è al momento il panorama della telefonia fissa in Italia?

L'apertura del mercato delle Telecomunicazioni alla libera concorrenza ha reso possibile per l'utente privato la scelta fra diversi fornitori di servizi di telefonia fissa.

Attualmente la scelta di un operatore alternativo a Telecom Italia è possibile per tutte le tipologie di traffico: per le telefonate urbane, quelle interurbane e quelle internazionali. La possibilità di scegliere un operatore piuttosto che un altro ha sicuramente creato concorrenza e le tariffe per una telefonata sono scese: ma, se si può ipotizzare una buona concorrenza tariffaria tra i vari gestori per quel che riguarda le chiamate extraurbane e internazionali, per quelle urbane le differenze non sono ancora così evidenti.

6.6 Quali sono le prospettive per i consumatori.

La concorrenza continuerà ad aumentare, e si diversificheranno

anche i servizi offerti dai vari gestori. In Trentino, Telecom Italia ha sostanzialmente, tutt'ora il monopolio del cosiddetto ultimo miglio, i cavetti in rame, cioè, che collegano le abitazioni con la centralina di quartiere. Da qualche tempo è possibile recedere dal contratto con Telecom Italia e abbonarsi ad altri operatori ma solo in alcune città e all'interno delle città, addirittura solo in alcune vie! Inoltre si sta sviluppando una nuova tecnologia che consente a tutti coloro che possiedono un collegamento internet digitale di chiamare tramite computer a tariffe vantaggiose (tecnologia Voip). Ma attenzione! Il costo della rete rimane anche abbonandosi ad altri operatori, e quindi una sorta di canone si dovrà sempre pagare: potrà essere sottoforma di "quota minima mensile" o potrà essere caricato sulle tariffe.

Viste le prospettive quindi è ancora più importante conoscere bene le offerte proposte dal mercato, comprese quelle di Telecom Italia, cercando comunque la tariffa che più si confà alla propria tipologia di traffico, e scegliendo, se necessario, anche più operatori.

Tutti gli operatori principali alternativi a Telecom Italia offrono il proprio servizio senza costi di attivazione né canoni e con la documentazione del traffico sviluppato. Il servizio attualmente viene offerto su abbonamento o carta telefonica. Viene generalmente applicata una tariffazione a tempo in base all'effettiva durata della conversazione; anche Telecom ha adottato la tariffazione a tempo.

Per telefonare con un altro operatore è sufficiente digitare sul proprio telefono un prefisso che identifica tale operatore e poi digitare il numero dell'utente da chiamare. E' possibile inoltre farsi attivare la preselezione che instrada automaticamente le vostre telefonate: potete farne richiesta al momento della stipula del contratto. In aggiunta alla tariffazione a tempo, alcuni operatori prevedono però un costo minimo per conversazione: gran parte degli altri operatori fatturano solo il

“costo effettivo” della chiamata. Da qualche tempo inoltre, a fronte di un ulteriore contributo mensile, è possibile effettuare telefonate locali e nazionali illimitate.

6.7 Ma come fare per trovare la tariffa migliore e più adatta alle nostre esigenze?

Innanzitutto controllate le ultime bollette telefoniche che avete ricevuto; evidenziate le diverse tipologie di telefonata: chiedetevi se avete chiamato più spesso all'interno della vostra città o del vostro prefisso telefonico, se effettuate più spesso extraurbane, o chiamate internazionali (ad esempio verso l'Austria, la Germania o la Svizzera). Fatto ciò potete chiamare uno degli operatori che offre la tariffa a voi più confacente. Gli operatori possono essere contattati attraverso un numero verde a disposizione dell'utente o tramite internet: vi verranno chiesti i vostri dati e dopo al massimo 48 ore potrete già effettuare la chiamata con il nuovo operatore digitando un numero di preselezione prima del numero desiderato. Dopo qualche tempo vi arriverà un contratto che dovrà essere letto attentamente, firmato e rispedito. Normalmente il contratto è rinnovato tacitamente di anno in anno. Qualora volesse recedere, di norma basta spedire in qualsiasi momento una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno; qualche contratto però, prevede durate annuali e penali per recessi anticipati: quindi controllate attentamente. Per chi ha forti volumi di traffico quindi è consigliabile abbonarsi anche a più di un operatore, uno ad esempio per la telefonia urbana e uno per quella internazionale, per chi invece non ha grandi volumi di traffico basta scegliere l'operatore che ha la tariffa migliore per il maggior numero di telefonate che normalmente si fanno. Inoltre se siete abbonati Telecom Italia, avete più di 75 anni e il vostro indicatore della situazione economica equivalente (ISEE) non è superiore a 6.713,94 Euro potete chiedere la riduzione del 50% del canone di abbonamento al servizio

telefonico di categoria B. Un ultimo suggerimento: controllate attentamente i servizi accessori addebitati nella bolletta di Telecom, sezione “Descrizione Addebiti/Accrediti”. Se siete già in possesso di un apparecchio telefonico o avete intenzione di acquistarne uno, potete risparmiare circa 25,00 € l'anno: dovete effettuare la disdetta del canone di noleggio e manutenzione dell'apparecchio telefonico e volendo, anche quella degli accessori (suonerie, doppie spine, ecc.), inviando una raccomandata A.R. alla società. Ovviamente, in questo caso dovete restituire anche il telefono.

Ricordatevi sempre di controllare anche i costi per gli abbonamenti e che non vi abbiano attivato servizi che non avete mai richiesto: in questo caso, prima della scadenza della fattura, pagate solamente la differenza e mandate una lettera al vs. operatore.

6.8 Esempio di una lettera di disdetta canone di noleggio, potrebbe esservi utile.

Spett.le Telecom Italia S.p.a.

Oggetto: Disdetta canone di noleggio e manutenzione apparecchi

Il sottoscritto _____ residente a _____ via _____ n. ____ titolare dell'utenza telefonica n. ____ premesso che intende direttamente provvedere alla fornitura e messa in opera di un apparecchio telefonico omologato, nel rispetto delle vigenti disposizioni di legge e contrattuali, formula disdetta del canone di manutenzione e noleggio dell'apparecchio telefonico a suo tempo da Voi fornito.

Il sottoscritto si impegna a mettere a vostra disposizione da subito per la restituzione l'apparecchio fornito da questa azienda.

Vogliate provvedere, già dalla prima bolletta utile, ad eliminare la voce relativa al "Canone noleggio e manutenzione", non dovendo il sottoscritto più corrispondervi alcuna somma relativa alla voci sopra richiamate. Inoltre, con la presente, il sottoscritto dà disdetta dei seguenti servizi aggiuntivi (elencare i servizi di cui si chiede disdetta) per i quali non intende più corrispondere alcun canone fin da ora.

Distinti saluti, in fede (Firma)

6.9 Dove trovare le tariffe ed i numeri?

Per chi naviga in Internet ci sono diversi siti che si occupano di testare e mettere a confronto le varie tariffe e mettono a disposizione i links dei vari operatori: il più conosciuto é www.tariffe.it.

Operatore – Prefisso	n° per informazioni
Telecom Italia 1033	187
Infostrada/Wind 1055	155
Tiscali 10030	800-810030
Eutelia 10040	800-984200
Tele2 1022	800221022
Brennercom	800-832800
Alpikom	800-969800
Clicktel	02 5796991
Teleunit	757928080
Freeline	199 600 103
ACN	80090661
Easvtel	090 6510996
Fastwebnet	192193

6.10 Il fenomeno del phishing in internet.

Attenzione a chi vi chiede informazioni sui vs. dati personali via e-mail!

L'ultima frontiera delle truffe online si chiama “phishing” (dall'inglese pescare) e consiste nell'inviare - direttamente nella casella elettronica di ignari utenti, attraverso una massiccia opera di spam – una e-mail allo scopo di carpire

informazioni sensibili, come i dati di carta di credito, username e password, dati del conto corrente ecc.

Ricordo che il meccanismo di questa tipologia di truffe è molto semplice: l'utente riceve un' e-mail nella quale viene invitato a riempire un modulo (incluso nella stessa e-mail o in una pagina Web di cui viene fornito il link) con i propri dati personali. Compilando tale modulo – naturalmente fasullo – gli ignari utenti finiscono per svelare le password e i propri numeri di carta di credito, che possono così essere utilizzate dall' "cracker" per compiere operazioni illegali.

Ecco i consigli messi a punto dalla Polizia Postale per non abboccare a questo tipo di truffe:

1. Gli istituti bancari e le aziende serie non richiedono mai password, numeri di carte di credito o altre informazioni personali in un messaggio di posta elettronica. L'unica circostanza in cui viene richiesto il numero della vostra carta di credito è nel corso di un acquisto online che avete voi deciso di fare.
2. Non bisogna rispondere mai a richieste di informazioni personali (PIN, password ecc), anche se provenienti dal vostro istituto di credito, ricevute tramite posta elettronica. Nel dubbio, telefonare all'istituto che dichiara di avervi inviato l'e-mail chiedendo una conferma.
3. E' possibile segnalare il sospetto di abuso anche via e-mail. Molte banche ed aziende dispongono infatti anche di un indirizzo di posta elettronica specifico per denunciare questo tipo di illeciti. Per essere sicuri di accedere ad un sito web "reale" di un istituto bancario è indispensabile digitare il rispettivo indirizzo URL nella barra degli indirizzi, diffidando di links ricevuti via e-mail.

È fondamentale esaminare regolarmente i rendiconti bancari e della carta di credito e in caso di spese o movimenti bancari

non riconosciuti informare immediatamente telefonicamente il proprio istituto bancario o la società emittente della propria carta di credito

N.B. DA MESI ARRIVANO E MAIL DI POSTE ITALIANE E UBI BANCA, LE QUALI PARLANO DI UN PRESUNTO BONUS FEDELTA'. SONO TRUFFE! IL MIO CONSIGLIO E' DI CANCELLARLE E SUCCESSIVAMENTE DI RIVOLGERSI ALLA POLIZIA POSTALE.

6.11 Telefonia e privacy. Come tutelarsi dal marketing telefonico.

Chi di noi non è stato disturbato dallo squillo del telefono durante la cena e alla risposta ha sentito la voce di qualcuno che, senza identificarsi, chiedeva un paio di minuti di attenzione per illustrare un'offerta di telefonia? E chi di noi per gentilezza ed educazione, non è stato ad ascoltare declinando l'offerta solo alla fine della telefonata o comunicando che ci avrebbe pensato e avrebbe deciso solo dopo aver preso visione del materiale cartaceo? Da anni ormai le famiglie, vengono bombardate da società di marketing che effettuano vendite a distanza di prodotti telefonici per conto di grandi compagnie telefoniche come Telecom Italia, Wind, Tele2, per citare le più frequenti.

Come difendersi? Il primo passo.

Qualora il marketing telefonico non sia gradito, la persona contattata avrebbe diritto secondo un Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 2006, ad opporsi IMMEDIATAMENTE all'utilizzo dei propri dati. Il call center che ci ha chiamato dovrebbe registrare per iscritto tale volontà manifestata ed adottare contestualmente idonee procedure affinché venga rispettata, Qualora avvenisse di nuovo, il responsabile potrà essere penalmente punibile.

L'operatore di marketing, inoltre, deve indicare da chi e come ha avuto notizia dei nostri dati già nel corso della chiamata. E' vostro diritto conoscerne la provenienza. Il Garante ha suggerito una frase che possiamo comunicare all'operatore: ***“Le ricordo che Lei deve registrare la mia volontà di non ricevere altre comunicazioni promozionali, come stabilito dal Garante. Se la mia volontà non viene rispettata, il trattamento dei miei dati è illecito e comporta sanzioni penali”***.

Il più delle volte però, esperienza insegna, che questa modalità non porta ad alcun risultato e pare che nonostante il provvedimento, il fenomeno non si sia ridotto significativamente. Vediamo dunque il ...

...secondo passo

L'operatore che ci chiama a casa per offerte commerciali (o per qualsiasi altro scopo), su nostra richiesta, deve comunicarci da quale banca dati provengono i nostri dati personali. Partendo da qui, abbiamo modo di risalire al consenso che eventualmente abbiamo dato al trattamento dei dati, anche a scopi commerciali. A questo punto è naturale porsi una domanda. A chi avremmo dato il nostro consenso e da dove hanno preso i nostri dati?

Oltre a tutte le aziende con cui intratteniamo un rapporto in cui è necessaria la nostra autorizzazione per l'elaborazione dei dati finalizzati al servizio stesso (vd. banche, aziende del gas, aziende elettrica, ecc.), di norma, i nostri dati usati per il marketing telefonico vengono attinti alle informazioni che compaiono sull'elenco, ovvero gli elenchi pubblici (ad esempio le più conosciute PAGINE BIANCHE, non più di pertinenza Telecom Italia ma gestite da una società che si chiama “SEAT Pagine Gialle S.p.A”). In questo caso, gli operatori sono legittimati a chiamarci solo se abbiamo dato il consenso all'utilizzo dei dati per ricevere da parte di terzi, informazioni

commerciali, materiale pubblicitario o per essere contattati ai fini di vendita diretta o ricerche di mercato. Verificare ciò non è difficile, perlomeno per quel che riguarda l'elenco abbonati di "Pagine Bianche": accanto alle informazioni sull'abbonato, sono pubblicati due simboli, una bustina ed una cornetta telefonica, nel caso in cui si fosse dato il consenso al trattamento dei dati anche a scopi pubblicitari.

Come modificare il nostro consenso?

Ciascun abbonato, può esercitare i diritti, ai sensi dell'art. 7 D.Lgs. 196/03 (Codice della Privacy) tra cui il diritto di ottenere conferma dell'esistenza dei suoi dati personali, di conoscere le modalità di trattamento, di chiedere l'aggiornamento, l'integrazione, la loro cancellazione o la trasformazione in forma anonima o di opporsi al trattamento mandando una raccomandata al proprio operatore telefonico.

Riassumendo:

1. Quando instauriamo un nuovo rapporto contrattuale con una compagnia telefonica (o qualsiasi altra società) dovremo sicuramente compilare un modulo apposito per dare il nostro consenso al trattamento dei dati personali: è il momento di fare maggior attenzione! Dobbiamo dare il consenso solo all'utilizzo dei dati per le operazioni strettamente necessarie al servizio richiesto, mentre possiamo negare il consenso per il trasferimento dei dati a terzi per qualsiasi scopo pubblicitario;
2. In un secondo momento poi, è possibile richiedere, (sempre per tramite del nostro operatore in forma scritta e intestando la lettera al "Responsabile del trattamento dei dati personali"), alla società di gestione dell'elenco pubblico di non pubblicare più i nostri dati o di pubblicarli in forma diversa o di revocare l'autorizzazione fornita in precedenza

per ricevere offerte commerciali. I dati dovranno essere eliminati gratuitamente ed immediatamente dagli elenchi online e, con tempistiche diverse, da quelli cartacei;

3. Gli operatori durante la telefonata, anche senza nostra richiesta, devono indicare con precisione l'origine dei dati, permettendoci di identificare la banca dati di provenienza;
4. Se riscontriamo che l'operatore sta utilizzando illegittimamente i nostri dati, prendiamo nota della società e segnaliamo l'accaduto al Garante per la protezione dei dati personali, Via Montecitorio, 121, 00186 ROMA.

Riferimenti normativi

1. D.Lgs. 196/03 Codice della Privacy
2. D.lgs 146/07 Decreto legislativo sulle pratiche commerciali scorrette che se applicato in modo efficace (non è ancora così, purtroppo!), non potremmo più essere disturbati da continue telefonate invasive. Il Decreto, inoltre, vede rafforzate le competenze dell'Autorità garante della Concorrenza e del mercato e aumentate le sanzioni con multe da 5.000,00 a 500.000,00 Euro.

CAPITOLO 7

IL DIRITTO DI RECESSO DA UN CONTRATTO.

Quante volte, dopo aver firmato un contratto di acquisto di un prodotto o di un servizio, Vi accorgete che la Vostra scelta non è stata delle migliori o che forse di quel prodotto potevate farne anche a meno. Sorge allora in Voi il dubbio se in simili casi sarebbe stato o, magari, sia ancora possibile "recedere" dal contratto. Il presente foglio informativo potrà essere per Voi una veloce guida per decidere il da farsi.

Quando è possibile il "recesso"?

Di norma, per un contratto validamente concluso, non esiste un diritto di recesso. Esistono tuttavia anche delle eccezioni e sono queste che a Voi interessano!

7.1 Il recesso nei contratti conclusi fuori dai locali commerciali (D. lgs. 206/05 art. 45 e ss).

È l'ipotesi di recesso più utilizzata dai consumatori. Vale tuttavia solo per i contratti che siano stati firmati fuori dai locali della ditta venditrice o del professionista (es. nel domicilio o sul posto di lavoro del consumatore, per strada, ecc.) e comunque sono esclusi taluni tipi di beni e servizi.

Il termine per invocare il recesso in questi casi è di 10 giorni lavorativi dalla conclusione del contratto (o dalla data di ricevimento della merce se l'acquisto è avvenuto senza la presenza del venditore); diventa di 60 giorni se non viene fornita l'informazione sul diritto di recesso.

Il recesso va comunicato mediante raccomandata con ricevuta di ritorno e la merce va rispedita al venditore. Solo se espressamente previsto nel contratto, le spese di spedizione sono a carico del consumatore (lettere tipo sono disponibili presso il C.R.T.C.U. o presso il C.E.C.)

7.2 Il diritto di recesso nei contratti di multiproprietà.

Anche nei contratti che hanno per oggetto beni in multiproprietà o in "uso" tipo multiproprietà (time-share), l'acquirente ha diritto di recedere dal contratto sottoscritto (senza doverne indicare i motivi) entro 10 giorni dalla firma di entrambe le parti (anche del solo contratto preliminare). Anche qui, se il contratto non contiene le necessarie informazioni circa il diritto di recesso, il termine per recedere viene prolungato a 3 mesi.

Attenzione che nel caso del recesso entro i 10 giorni il consumatore deve rimborsare le spese per la stipulazione ed il recesso, le quali devono però essere già chiaramente indicate nel contratto.

7.3 Il diritto di recesso nei contratti di investimento mobiliare.

Il D. lgs. 58/1998 stabilisce che azioni, obbligazioni ed altri valori mobiliari non possono essere venduti da società ed intermediari finanziari, fuori dalle loro sedi, senza che al consumatore venga data la possibilità di recesso che, anche in questo caso, è di 7 giorni dalla sottoscrizione dell'ordine. L'omessa indicazione della facoltà di recesso nei moduli o formulari comporta la nullità dei contratti.

7.4 Il diritto di recesso nelle polizze di assicurazione sulla vita.

Nel campo delle assicurazioni, l'art. 111 del D. lgs. 174/95 prevede che il consumatore, il quale abbia firmato una "proposta" di sottoscrizione di polizza-vita (è il documento che precede la stipula del contratto vero e proprio) possa recedere da questa entro 30 giorni dal ricevimento della polizza o dalla comunicazione dell'accettazione della proposta. E ciò anche se il consumatore avesse già versato un anticipo del premio

oppure l'intero importo: egli avrà comunque diritto alla restituzione di dette somme!

Come per gli altri casi, anche in questo il recesso andrà formalizzato con richiesta scritta con raccomandata a. r.

7.5 Il diritto di recesso nei contratti negoziati a distanza.

Il D. lgs. 206/05 prevede un diritto di recesso anche per i contratti cd. "a distanza" - esempio acquisti per corrispondenza o per catalogo, per televisione, per fax o Internet. Il recesso va esercitato entro **10 giorni lavorativi**, che decorrono dal giorno della conclusione del contratto nei contratti aventi per oggetto prestazioni di servizi, e dal giorno di ricevimento della merce nei contratti di compravendita.

Il termine viene elevato a **3 mesi** se il venditore non ha informato il consumatore del suo diritto.

Un caso equivoco.

Attenzione. Ci sono stati molti casi di consumatori, i quali hanno tentato il recesso da contratti di **acquisto di automobili**, sottoscritti all'interno dei locali delle concessionarie, convinti che anche per tale tipo di contratti valesse un tale diritto.

Decidere di acquistare un'autovettura non è mai cosa semplice, né, normalmente, di tutti i giorni: ritornare sui propri passi è però in questi casi pressoché impossibile.

Per tale tipo di contratti la legge non prevede infatti alcun recesso o facoltà di ripensamento. Attenzione dunque prima di firmare. Poi potrebbero essere dolori!

Attenzione alle vendite "piramidali".

**Offresi lavoro occasionale "grosse possibilità di guadagno!"
...?!?**

Non vi è mai capitato che un conoscente vi abbia proposto un lavoro occasionale con il quale poter guadagnare rapidamente migliaia di Euro? Non siete mai stati invitati, sempre tramite conoscenti, a certi meeting, dove grazie a speciali tecniche di

persuasione (video, applausi, belle macchine,...) vi hanno persuaso a firmare un modulo di adesione ad un'organizzazione della quale non sapete quasi nulla e che vi promette forti guadagni senza fare "quasi nulla"? Non vi è mai successo di assistere a dei "party" privati, durante i quali venivano presentati e venduti i prodotti più svariati?

Nell'ultimo caso si tratta di un sistema particolare di vendita diretta, mentre nei primi due casi di un sistema piramidale

7.6 Che cos'è un sistema di Marketing Multilivello (MLM)?

Tale sistema sussiste quando una società, che produce dei beni (p.e. cosmetici, articoli per la casa, libri, ecc.) o che offre dei servizi (prodotti finanziari, contratti di telefonia ecc.), ricerca i clienti non solo per vendere loro i prodotti ma anche per farli divenire dei venditori autonomi dei prodotti della società.

I nuovi rivenditori, a loro volta, vengono invogliati a cercare altri consumatori e venditori, dato che guadagnano non solo sulle vendite direttamente effettuate, ma anche sulle vendite realizzate dai propri "reclutati".

Per il materiale informativo e per i prodotti consegnati dalla società, il nuovo incaricato deve sborsare una "quota di accesso" al sistema. Il rapporto di collaborazione può essere di natura continuativa od occasionale, può durare svariati anni e richiede un impegno notevole, spesso sottovalutato inizialmente, per ottenere dei guadagni.

Attenzione: Nel momento in cui decidete di aderire ad un sistema multilevel sappiate che la legge non vi considera più un consumatore (perdendo così una serie di diritti riservati ai consumatori, come ad es. il diritto di recesso), ma un venditore vero e proprio, con i relativi obblighi, anche di tipo fiscale.

7.7 Che cosa è un sistema piramidale?

Sono molte le società italiane e straniere che operano nel nostro Paese con il sistema piramidale. Mentre nel caso del MLM i

promotori hanno comunque come fine quello di vendere e distribuire prodotti e servizi della società, nel sistema piramidale l'unico fine dei promotori è quello di riuscire ad accumulare più soldi possibile, offrendo in cambio niente o quasi niente. Ciò avviene richiedendo ai nuovi aderenti degli alti investimenti iniziali, a titolo di quota di accesso o di acquisto di materiale informativo o di prodotti di qualità scadente. Grazie alle somme versate dai nuovi membri, in pochi mesi i promotori del sistema potranno facilmente arricchirsi, mentre i nuovi arrivati dovranno riuscire a reclutare altri malcapitati per recuperare almeno quanto inizialmente versato. Questo sistema implica ovviamente un sempre maggior numero di aderenti, ma la popolazione mondiale ha dei limiti ed è per questo che i sistemi piramidali durano nella media solo 2 anni, lasciandosi alle spalle una miriade di persone che hanno perso molte migliaia di Euro.

Questi sistemi riescono a trovare sempre nuovi "adepti" grazie sia all'uso di sofisticate tecniche di persuasione (meetings con effetti speciali, internet ...), come anche alla promessa di facili guadagni di migliaia di euro al mese senza tanta fatica. Un ulteriore fattore non trascurabile è che l'offerta viene spesso fatta da un amico o da un parente nei confronti dei quali tutti noi siamo più inclinati a fidarci che non rispetto a degli sconosciuti. Per tale motivo molti consumatori firmano dei contratti senza prima leggerli proprio perché "l'affare" gli viene presentato da una persona "fidata".

Divieti delle forme di vendita piramidale e di giochi o catene di Sant'Antonio.

L'art. 5 della legge 175/05 sancisce il divieto delle forme di vendita piramidale, di giochi o catena di Sant'Antonio.

La legge definisce reato il comportamento di coloro che organizzano o semplicemente prendono parte a questo genere di attività, prevedendo sanzioni penali che comportano l'arresto da sei mesi ad un anno o l'ammenda da 100.000,00 €. a

600.000,00 €.

Pertanto diffidate da qualsiasi offerta che vi viene presentata di aderire a un sistema di vendita piramidale, perché di fronte alla legge sarete ritenuti responsabili e soggetti alla sanzioni previste.

Approfondimenti.

Obblighi per i nuovi aderenti:

Autorizzazione e tesserino (dl n. 114/98):

Indipendentemente dal fatto che la persona venda direttamente dei prodotti o si limiti solo a reclamizzare dei beni o dei servizi del sistema, facendo semplicemente compilare un buono d'ordine o una richiesta di servizio su carta intestata, essa deve essere sempre in possesso del tesserino di riconoscimento. Chi si adopera senza tesserino rischia un'ammenda da 2.582,28 €.

Per ricevere il tesserino si deve redigere un'autocertificazione, nella quale si attesta di possedere i requisiti richiesti dalla legge per il commercio, come ad esempio di non essere stato dichiarato fallito, oppure di non avere subito condanne penali per un delitto contro la pubblica amministrazione, ecc. La società deve depositare presso l'autorità competente la lista di tutti i propri incaricati in possesso di tesserino. L'autorità competente è la Questura della Polizia di Stato del Comune, in cui ha sede il sistema.

Il tesserino di riconoscimento deve essere numerato e rinnovato annualmente e deve contenere ex legge:

- generalità e fotografia dell'incaricato;
- indicazione a stampa della sede della società e dei prodotti;
- nome del responsabile della ditta e firma dello stesso;
- il tesserino deve essere sempre esibito quando si effettuano operazioni di vendita di propaganda, come esibizione di cataloghi o prospetti.

2) L'obbligo di pagare le tasse sui compensi ricevuti:

Sia per la collaborazione occasionale come per quella abituale vanno osservati gli obblighi fiscali previsti dalla legge. Si consiglia, pertanto, di interpellare un esperto in materia fiscale per evitare possibili problemi di tipo fiscale.

Quali sono i problemi per i consumatori?

- Le società spesso non informano i propri futuri collaboratori sugli obblighi di legge summenzionati!
- Le promesse di guadagno sono eccessive!
- Il modo di reclutare i nuovi collaboratori è spesso aggressivo e poco trasparente!
- La preparazione professionale ed il know-how dei venditori è spesso insufficiente.

Questo è un fatto particolarmente grave, quando si tratta della vendita di prodotti come assicurazioni vita o forme di investimento.

In questo caso un'insufficiente consulenza da parte del venditore può comportare dei problemi particolarmente gravi per i consumatori.

La situazione di vendita dei prodotti è tutt'altro che ideale: non c'è la possibilità di comparazione diretta (né di prezzo né di qualità) con prodotti dello stesso tipo; la pressione psicologica influenza le scelte del consumatore (es. si sente in obbligo, verso chi ha organizzato il meeting, di comperare qualcosa; vengono sfruttati soprattutto i canali di amicizia e di parentela, che, per esempio in caso di ripensamento frenano i consumatori ad esercitare il recesso).

CAPITOLO 8

I PRODOTTI DIFETTOSI E LA GARANZIA.

Come possiamo tutelarci?

- Ho acquistato una lavatrice e dopo un mese la centrifuga non funziona più!
- Il display del mio cellulare, acquistato ieri, non si accende!
- Ho comprato un vestito, l'ho messo due giorni e l'orlo si è già completamente scucito!
- Ho regalato un tv lcd e dopo qualche mese, mi comunicano che lo schermo si è oscurato e praticamente non si vede più nulla!

Questi sono solo alcuni esempi legati all'acquisto di un prodotto difettoso. A chi di noi non è capitato che alla richiesta di riparazione o sostituzione gratuita, il venditore ci abbia rimandato al produttore, al centro di assistenza o si sia rifiutato di intervenire?

8.1 I vostri diritti.

Premesso che l'applicazione del diritto di garanzia è ovviamente legata ad un difetto che non sia provocato dall'uso improprio dell'oggetto acquistato (ad esempio la caduta), il termine per agire è di due anni a partire dalla data di acquisto o la consegna del prodotto al consumatore. Ma l'azione per far valere i difetti nei confronti del venditore si prescrive (è lecita) nel termine di 26 mesi dalla consegna del bene (questo per permettere alla fine dei due anni di poter agire ancora nei due mesi successivi).

8.2 Lo scontrino e la garanzia.

Conservare accuratamente lo scontrino di cassa (in questo caso è buona norma farne fotocopia, perché con il tempo potrebbe schiarirsi fino a diventare illeggibile) o la fattura, che potranno tornare utili nel caso di reclami nei confronti del commerciante. In caso di smarrimento dello scontrino, però, si possono presentare altri documenti che attestino l'acquisto: il tagliando dell'assegno, la cedola della carta di credito, lo scontrino del bancomat e la confezione del prodotto.

Quando si applica la garanzia?

Quando ci accorgiamo che il prodotto acquistato non funziona o funziona male oppure è diverso da quello ordinato.

Verso chi e come si applica la garanzia?

Il consumatore privato applica la garanzia SEMPRE e COMUNQUE, nei confronti del venditore. La denuncia va fatta per iscritto, con raccomandata con ricevuta di ritorno entro il termine previsto nella sezione "I vostri diritti".

Chi deve provare che il difetto rientra in un difetto di garanzia?

I difetti che si manifestano nei sei mesi successivi alla consegna del prodotto (o all'erogazione del servizio) saranno considerati come esistenti già all'origine. Dunque il consumatore in questo caso non deve fare nulla in più che applicare il diritto di garanzia come previsto dalla legge. Per i difetti manifestatisi successivamente, il consumatore dovrà invece eventualmente fornire degli elementi di prova circa lo stato difettoso del bene (o del servizio) al momento della consegna.

Come si elimina il difetto?

Il consumatore può chiedere al venditore di riparare il bene o di sostituirlo senza spese, salvo che il rimedio richiesto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso. Un esempio: in presenza di un difetto che consente una semplice riparazione da parte del venditore, è eccessivamente oneroso chiederne da subito la sostituzione, se il difetto è invece grave, ad esempio non funziona proprio, oppure la riparazione potrebbe arrecare notevoli inconvenienti al consumatore oppure richiedere molto tempo (vedi spesso la riparazione dei telefonini), allora la richiesta di sostituzione sarà giustificata.

Se la riparazione si protrae troppo a lungo?

La legge prevede che le riparazioni e le sostituzioni devono essere effettuate entro un congruo termine, se il termine si protrae, come spesso succede, il consumatore dovrebbe mandare un sollecito scritto (messa in mora) al venditore intimando un termine ultimo per la riparazione oppure la definitiva sostituzione.

Spese?

Ricordiamo che la legge prevede espressamente che al consumatore non deve essere addebitata alcuna spesa (tipo costi di spedizione, materiale o manodopera).

La garanzia convenzionale

Posto che è nullo ogni patto volto a limitare o escludere i diritti di garanzia del consumatore, è possibile invece che il venditore (o il produttore) possa offrire al consumatore una ulteriore garanzia che preveda ulteriori elementi di tutela, oltre a quelli irrinunciabili, offerti dalla garanzia legale.

E che cosa accade quando acquistiamo un prodotto in saldo?

I prezzi ridotti non riducono necessariamente anche i diritti dei clienti. Anche nel caso di sconti eccezionali o promozioni, il cliente ha diritto di avere la merce priva di difetti ed il rispetto di tutte le norme relative alla garanzia. Qualora venga posto in vendita un articolo a prezzo ridotto perché ad esempio è un po' sporco, tale difetto dovrà obbligatoriamente essere indicato. Se invece si scoprono delle carenze non dichiarate al momento dell'acquisto, si apre la via del reclamo e del diritto di garanzia (vedi capitoli precedenti).

Riferimenti normativi. Codice del Consumo D. Lgs. 206/2005 art. 128 e seguenti

8.3 Auto usate: poca chiarezza fra una garanzia e l'altra!

Con d. lgs. del 6 settembre 2005, n. 206 sono state assorbite nel Codice del Consumo le disposizioni della nuova legge sulla garanzia nell'acquisto di prodotti di consumo, in vigore dal 23 marzo 2002: tuttavia sono ancora molti i problemi segnalati soprattutto per quanto riguarda l'acquisto di auto usate. Problemi legati soprattutto alla difficoltà di "far valere la garanzia" nel caso di difetti dopo l'acquisto di questi prodotti.

Ripetiamo qui di seguito le cose fondamentali cui prestare attenzione

per quanto riguarda la garanzia di un'auto usata.

1. Garanzia legale sicuramente anche per auto usate:

La garanzia legale prevista per la vendita di beni di consumo si applica senza ombra di dubbio anche nel caso di acquisto di prodotti usati, in particolare proprio nel caso di auto usate, acquistate presso concessionari o rivenditori di auto!

2. La durata prevista per legge é di regola di due anni dall'acquisto. Contrattualmente può essere limitata ad un periodo comunque non inferiore ad un anno. Il concessionario potrebbe anche offrirne una di durata più lunga!

3. La garanzia è sempre dovuta ed è "irrinunciabile":

Qualsiasi diverso accordo, limitazione od esclusione da parte del venditore sono NULLI!

4. La garanzia legale è gratuita:

Per essa non si deve pagare nulla!

5. Se i rivenditori vogliono offrire una diversa garanzia...

Se i rivenditori vogliono offrire una diversa garanzia, questa può considerarsi solo come una garanzia ulteriore rispetto alla garanzia legale: quindi essa non può limitare i diritti del consumatore previsti dalla garanzia legale, ma può SOLO AMPLIARLI! Se il venditore vi garantisce cose in più rispetto alla garanzia legale, dietro pagamento però di un corrispettivo - ad es. di un premio assicurativo - vedete Voi se pagare o meno questo "surplus" per essere più garantiti, ma sappiate che non siete obbligati a farlo.

6. I primi sei mesi di garanzia.

Nei primi sei mesi dall'acquisto è il venditore che deve provare che il difetto non rientra nella garanzia. Esempio: avete acquistato un'auto usata con 130.000 km e poco dopo l'acquisto vi si rompe la cinghia di trasmissione. Secondo le indicazioni fornite dalla casa produttrice la cinghia originale doveva durare almeno fino a 100.000 km. In questo caso il venditore avrà compito facile nel dirvi che il difetto non è coperto da garanzia perché il difetto rientra "nell'usura normale" (vedi sotto) della parte.

7. Avete acquistato l'auto da una persona privata?

La nuova disciplina non riguarda la compravendita di auto usate fra privati. Per questo valgono le regole della "vecchia garanzia" (art. 1490 e segg. del Codice Civile). L'auto vendutavi deve essere comunque priva di vizi occulti e non

devono esservi taciute circostanze pregiudizievoli del vostro acquisto, ad esempio che si tratta di un'auto incidentata.

Attenzione dunque!

- **Non qualsiasi problema o difetto al mezzo è automaticamente coperto dalla garanzia legale.** Nel caso di auto usate bisogna considerare il particolare concetto di "usura del bene in relazione al tempo del pregresso utilizzo";
- **Facendo un esempio:** un'auto che ha percorso 150.000 km sarà verosimilmente più usurata di un'auto con 50.000 o 60.000 km di vita. Della vita e del chilometraggio del mezzo bisognerà quindi tenerne debito conto quando si decide di acquistare un'auto usata! Nel caso di un'auto con 150.000 km il diritto alla riparazione o sostituzione gratuita di qualsiasi parte difettosa non sarà quindi così sicuro come nel caso di un'auto usata "più giovane".
- **Se il concessionario sbandiera nei suoi locali la pubblicità del mezzo "usato garantito"** ciò può far nascere nel consumatore la convinzione che vi sia stato un utilizzo normale oppure una recente revisione del bene usato: se poi il prodotto si rivela "non conforme" alle promesse fatte dal venditore con la pubblicità, il consumatore avrà ben diritto a rivendicare riparazioni o sostituzioni in garanzia e quindi gratuite delle parti difettose!
- **Se il venditore vi assicura che l'usato "è garantito",** fatevi rilasciare una dichiarazione che vi copra dunque, almeno per il periodo di garanzia legale, da qualsiasi difetto futuro, indipendentemente dall'uso che è stato fatto in passato del mezzo!
- **Qualsiasi difformità grave (es. la manomissione del contachilometri oppure auto incidentata) o mancanza di**

qualità essenziale, conosciuta dal rivenditore e da questa taciutavi all'atto della vendita, vi dà diritto quanto meno alla sostituzione dell'auto ed eventualmente anche all'annullamento del contratto!

8.4 Acquisti intelligenti. Trattare sul prezzo e prestare attenzione.

Il responsabile del negozio di elettrodomestici, pur di liberarsi del frigorifero, ve lo cede per 100 euro in meno del prezzo indicato. Trattando un po', riuscite a spuntare uno sconto di 50 euro sull'abito che vi piaceva tanto. Il concessionario vi regala gli optional sull'auto nuova, oppure supervaluta il vostro usato. Con la liberalizzazione del mercato interno europeo, anche nella prospera provincia trentina si impara a "tirare" sui prezzi. Perfino le banche e le assicurazioni concedono ormai un certo margine di trattativa ai loro clienti. Tutto perché, se non c'è lo sconto, molti non sono più disposti a comprare. Il segreto nel gioco al ribasso è quello di non rilevare subito le proprie intenzioni: lo sconto bisogna conquistarselo poco per volta, facendo sfoggio di tutto l'aplomb di cui si è capaci. Naturalmente le possibilità di successo aumentano quando c'è crisi nelle vendite, oppure quando il negoziante deve liberare al più presto il magazzino per far posto ai nuovi arrivi o sostituire i vecchi articoli, magari con quelli appena visti all'ultima fiera. Allora sì che le occasioni spuntano come funghi e senza tanto bisogno di mercanteggiare. Sapendo attendere il momento giusto, si può risparmiare anche parecchio, nel negozio specializzato e in boutique più che nel grande magazzino. Per avere successo, tuttavia, servono un paio di semplici accorgimenti e una certa disinvoltura. Altrimenti meglio lasciar fare agli esperti del mestiere.

8.5 Alcuni consigli per pagare meno. Sapere cosa si vuole.

Fate un elenco delle caratteristiche che dovrebbe avere il prodotto che desiderate acquistare. Quali sono gli accessori o i

servizi che ritenete indispensabili? Come dovrebbe essere il prodotto per soddisfare il vostro gusto personale?

Il momento dell'indagine. Una volta chiariti i vostri desideri, potete indagare nei negozi o fra gli annunci sui giornali per sapere dove trovare i prodotti che cercate, chi li fabbrica e a che prezzo sono venduti.

Attenzione agli acquisti avventati.

Se di questi tempi gironzolate per negozi senza sapere esattamente cosa volete, rischiate di diventare facile preda dei venditori. Indecisione e scarsa informazione sui prezzi correnti possono costare care. Il modo per non farsi indurre in tentazione e cadere nella rete tesa dal negoziante è molto semplice: basta informarlo gentilmente che state solo dando un'occhiata alla merce esposta.

Il confronto al telefono.

A volte può essere conveniente fare qualche telefonata, benché di norma i commercianti siano poco propensi a fornire informazioni sui prezzi al telefono. Meglio inventarsi qualche scusa per convincerli.

La partita è aperta ...

Se non volete partire col piede sbagliato, evitate di parlare subito di "sconto" o cose del genere con il negoziante. Non conviene neppure molto monopolizzare su di sé tutta l'attenzione. Meglio sfruttare gli orari di relativa calma, quando in negozio si trovano pochi clienti. Preparate il terreno cercando di creare un'atmosfera cordiale e solo in un secondo momento affrontate il discorso del prezzo usando frasi come: "a dire il vero vorrei spendere non più di tot euro", "apprezzo molto i suoi consigli, però in un altro negozio ho visto questo stesso articolo a meno", "non potremmo metterci d'accordo sul prezzo?". Così facendo metterete il negoziante in una disposizione d'animo migliore. Non incaponitevi sullo sconto, ma ricordate che anche una prestazione accessoria gratuita (optional, consegna a domicilio, installazione o trasporto del

prodotto, ritiro di apparecchi usati ecc.) rappresenta un vantaggio economico. Offrite di pagare in contanti: il negoziante risparmia sulla commissione della società emittente della carta di credito e può condividere con voi questo vantaggio facendovi lo sconto.

“La merce in saldo non si cambia”.

Questo cartello esposto in vetrina o in negozio riguarda soltanto la merce in buono stato. Se invece un prodotto è difettoso o non conforme alle caratteristiche indicate, il commerciante è obbligato a ripararlo, a ritirarlo o a concedere uno sconto ulteriore – a seconda del difetto in questione. Il periodo di garanzia per difetti o mancanza di conformità alle caratteristiche indicate in etichetta è di due anni. Nei primi sei mesi dalla vendita, l’onere della prova spetta al negoziante; nei successivi diciotto mesi sarà invece l’acquirente a dover dimostrare che il difetto sussisteva già al momento dell’acquisto.

Conclusione: il diritto di garanzia vale anche per la merce in svendita.

CAPITOLO 9

CORSI DI FORMAZIONE E CULTURA GENERALE.

9.1 Come riconoscere gli Istituti e le associazioni serie.

Al giorno d'oggi non è facile districarsi nella scelta di un corso di cultura generale. Che sia di fotografia, di disegno, di lingue o di computer, è sempre più difficile scegliere quale sia quello più adatto a noi. Oramai esistono decine di istituti di formazione permanente che offrono ogni tipo di corso: dallo yoga, al corso di cucina, dal corso di composizione floreale al corso di tango.

Ma come evitare quelli che puntano a facili guadagni senza preoccuparsi di garantire una controprestazione all'altezza? Per distinguere tra organizzatori più o meno serie si possono seguire alcuni semplici criteri di valutazione.

Regola numero uno: informarsi. Ponete domande mirate e soprattutto richiedete una documentazione scritta sul corso che vi interessa frequentare. Se l'organizzatore è serio, non avrà alcun problema a fornirvi un opuscolo con i programmi, i contenuti dei corsi offerti e le clausole contrattuali che regolano l'iscrizione e il recesso. Prima di iscriversi è fondamentale verificare anche a chi si rivolge il corso, ed in particolare, quali conoscenze sono richieste ai partecipanti. Frequentare un corso, non adatto ai principianti, senza possedere le necessarie nozioni di base sarebbe ovviamente, del tutto inutile.

Chiariti i contenuti del corso e le conoscenze richieste, si tratta di capire se l'offerente dispone di infrastrutture adeguate, per esempio di un'aula sufficientemente grande. Un altro aspetto da chiarire a priori è se la quota d'iscrizione comprende anche eventuali libri o fotocopie, materiali didattici o particolari strumenti necessari per poter seguire le lezioni (vd. in un corso di fotografia ad esempio, se ci sarà a disposizione anche una camera oscura o un computer per scaricare le foto ecc ...) In

ultimo, ma non meno importante, è bene informarsi sulla qualifica dell'insegnante che terrà il corso a cui ci si vuole iscrivere.

Attestato di frequenza.

Se il corso serve per trovare lavoro, è importante che venga rilasciata una certificazione o attestato di frequenza da aggiungere al proprio curriculum. Prima di iscrivervi chiedete sempre che valore abbia l'attestato di frequenza. Ricordate però che nessuno vi può promettere attestati che siano veri e propri diplomi: questi possono essere rilasciati solo da Istituti o scuole superiori riconosciuti, in cui è previsto un esame di stato.

Condizioni contrattuali.

Prima dell'iscrizione raccomandiamo di informarsi su tutte le clausole contrattuali legate:

1. all'iscrizione;
2. al pagamento di un eventuale acconto o del saldo;
3. alla possibilità di interrompere il corso prima della scadenza prevista;
4. alle modalità di recesso e alla tempistica sul recesso;

Ricordate che l'iscrizione a un corso con pagamento di una caparra o dell'intera quota equivale di fatto, alla stipulazione di un contratto vincolante per entrambe le parti. Il diritto di recesso (entro 10 giorni dalla sottoscrizione) sussiste solo se il contratto è stato concluso con il metodo porta a porta, altrimenti esso è risolvibile solo per mancato adempimento delle prestazioni concordate.

Ecco in sintesi le domande da porre e da porsi per scegliere il corso:

- Qual è il programma preciso del corso?
- I contenuti corrispondono alle mie esigenze?

- Sono richieste nozioni di base? Quali? Possiedo tali nozioni?
- Dove si svolge il corso? L'aula e le attrezzature sono adeguate?
- Quali sono le qualifiche degli insegnanti?
- Vengono forniti materiali didattici?
- Il costo di tali materiali è compreso nella quota d'iscrizione?
- Alla fine del corso è previsto il rilascio di un attestato di frequenza? Se sì, di che tipo?
- Per ottenere l'attestato devo superare un esame?
- Per partecipare all'esame è prevista una spesa supplementare?
- Il rilascio dell'attestato è subordinato a determinate condizioni (p. es. frequenza minima)?
- A quali condizioni posso interrompere il corso prima della sua scadenza? Devo comunque pagare l'intera quota d'iscrizione o me ne viene rimborsata una parte?

9.2 Carte di fidelizzazione e garanzie per i consumatori.

Al fine di accrescere il portafoglio clienti e tenerseli stretti il più a lungo possibile, la grande distribuzione – come p.es. le catene di supermercati - offre al pubblico delle “Fidelity Cards”, collegate a vantaggi di vario genere (sconti, bonus, servizi supplementari e simili). Accanto ai dati anagrafici e simili (data di nascita, indirizzo di casa o di posta elettronica), non di rado il consumatore si vede richiedere informazioni che riguardano lui stesso o anche i suoi familiari (titolo di studio, hobby, abitudini di consumo, interessi ecc.). Queste informazioni c'entrano poco o nulla con i vantaggi promessi dalla tessera. Al fine di limitare il trattamento di dati personali, a marzo 2005 è intervenuto il Garante per la privacy, sancendo

delle regole chiare per l'assegnazione di tessere fedeltà e carte vantaggi.

9.3 Cosa succede con i dati personali rivelati in occasione di questo "affare"?

Al fine di poter godere dei vantaggi promessi, in cambio bisogna prima compilare una scheda di dati, con la quale spesso si acconsente inconsciamente a palesare le proprie abitudini (o quelle dei famigliari) o ad essere inondati di materiale pubblicitario. In realtà i dati raccolti servono per alimentare altre banche dati finalizzate alla "profilazione" del consumatore, il quale il più delle volte, non se ne rende nemmeno conto.

Quali sono le novità introdotte dal Garante?

Il Garante ha ora disposto che nei moduli di richiesta delle carte risulti chiaramente l'uso che verrà fatto dei dati forniti dai consumatori, specificando se saranno utilizzati per attività di profilazione e/o di marketing diretto. Per quanto riguarda il consenso al trattamento dei dati per fini diversi dal godimento dei vantaggi connessi all'utilizzo della carta, il modulo deve evidenziare che esso è libero e facoltativo. In altre parole: il rilascio della tessera non può dipendere dal consenso del consumatore alle attività di profilazione e/o di marketing.

L'azienda ha altresì l'obbligo di comunicare al Garante l'avvio di questo tipo di trattamento di dati personali. In ogni caso è vietato l'uso di dati sensibili (per es. sullo stato di salute).

- Per le **attività di marketing** possono essere raccolti, previo consenso del consumatore, i dati necessari all'invio di materiale pubblicitario o di comunicazioni commerciali.
- In mancanza di tale consenso, possono essere raccolti solo i dati indispensabili per attribuire i vantaggi connessi alla carta, ossia per l'identificazione del titolare della stessa, nonché i

dati relativi al volume di spesa complessivo (ma senza elencazione dettagliata dei singoli prodotti acquistati).

- Se il cliente dà il consenso alla sua **profilazione**, i dati relativi al dettaglio degli acquisti effettuati possono essere conservati dall'azienda al massimo per un anno. I dati raccolti a fini di **marketing** possono essere conservati invece per due anni.
- In ogni caso le imprese sono tenute ad adottare adeguate misure di sicurezza per evitare rischi di manomissione, sottrazione o perdita dei dati .

I consigli:

Il modo migliore per tutelare i propri dati personali è rivelarli il meno possibile, in particolare negando il proprio consenso all'utilizzo degli stessi per la creazione di profili individuali o di gruppo della clientela. Meglio essere cauti e controllare due volte prima di apporre una crocetta o firma di troppo.

CAPITOLO 10

LA CONCILIAZIONE DELLE CONTROVERSIE DI CONSUMO.

10.1 Cos'è la conciliazione e perché si ricorre ad essa.

E' un metodo per risolvere le liti. Molto semplice, fondato sulla volontà delle parti di trovare un accordo. E' fondamentale che i consumatori possano realizzare concretamente i loro diritti, senza dover affrontare i costi, i tempi e i rischi di un'azione giudiziaria ordinaria. La

conciliazione è lo strumento su cui puntare per permettere ai consumatori l'accesso a forme di giustizia alternativa.

Si ricorre alla conciliazione quando la divergenza creatasi tra l'impresa e il consumatore non può essere ricomposta da loro stessi. Ci sia avvale allora di appositi organi di conciliazione per trovare una soluzione adeguata e imparziale nell'interesse delle parti litiganti. La conciliazione ha alcuni importanti vantaggi:

- Far dialogare le parti
- Soluzioni in tempi celeri
- Costi contenuti
- Non serve l'assistenza di un legale
- Riservatezza (non esistono udienze pubbliche)

10.2 Il verbale di conciliazione.

Nel caso la conciliazione si concluda col raggiungimento di un accordo totale o parziale, questo avrà valore di contratto e le parti si impegneranno a dare esecuzione al medesimo nei termini da loro stabiliti. Se al contrario, le parti non arrivano ad un accordo, non si perde alcun diritto e le stesse possono avviare una causa giudiziaria. Qualora una delle parti non si attenga agli impegni assunti nel verbale di conciliazione, l'atto, verificato nella sua regolarità formale, viene omologato con

decreto del Presidente del Tribunale o dal Giudice di Pace, divenendo immediatamente titolo esecutivo per l'espropriazione forzata o altra forma specifica di esecuzione.

10.3 La figura del conciliatore.

Il conciliatore è la persona che aiuta le parti a trovare l'accordo, non imponendo mai decisioni. La sua attività non è disciplinata da una precisa normativa né vi è un albo nazionale dei conciliatori cui iscriversi. Solo la C.C.I.A.A., autonomamente, ha formato i conciliatori e messo a loro disposizione un albo. La figura del conciliatore è molto importante, infatti, spetta a lui la:

- Gestione del conflitto
- Gestione della comunicazione
- Gestione della negoziazione
- Gestione dei problemi tecnici

10.4 Dove si può conciliare?

Associazioni dei consumatori: tra i compiti delle associazioni c'è quello di risolvere i problemi del consumatore con le controparti, partendo dalla consulenza fino all'assistenza extragiudiziale.

Tribunale: durante una causa le parti possono in qualsiasi momento mettersi d'accordo e chiudere la controversia. In ogni caso l'art. 183 del Codice di Procedura Civile impone al Giudice di tentare una conciliazione tra le parti.

Giudice di Pace: presso i G.d.P. è possibile conciliare qualsiasi controversia.

C.C.I.A.A.: presso la Camera di Commercio (ovviamente nella vostra zona di riferimento) è attivo lo sportello di conciliazione, che opera nell'ambito di tutte le tipologie di controversie di natura economica fra imprese, nonché fra imprese e consumatori/utenti.

Difensore Civico: il Difensore Civico è competente a conciliare le controversie tra il cittadino e la pubblica amministrazione.

Autorità Energia Elettrica e Gas: gli utenti di elettricità e gas che non riescano a risolvere le controversie con il loro fornitore possono rivolgersi all’Autorità per l’Energia Elettrica e il Gas che ha sede in:

Piazza Cavour 5, 20121 Milano, Tel 02 8586871.

Co.Re.Com.: in caso di controversie con operatori della telefonia è possibile promuovere la conciliazione presso il Comitato Regionale delle Garanzie nelle Telecomunicazioni che ha sede in via lucrezio caro a Roma.

Autorità Garanzie nelle Comunicazioni: gli utenti di telefonia che non riescano a risolvere le controversie con il loro fornitore e si siano già rivolti al Co.Re.Com., possono rivolgersi all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni che ha sede in:

Palazzo Torre Francesco — Isola B5, 80143 Napoli, Tel 081 7507111.

Ordini professionali: i Consigli degli Ordini professionali hanno il compito di conciliare le controversie tra i consumatori e i propri iscritti. I Consigli degli ordini, inoltre, sono tenuti a dare il parere sulla liquidazione delle parcelle dei professionisti nonché a valutarne la congruità e la conformità alla legge.

Ombudsman bancario: nel caso in cui il reclamo diretto alla vostra Banca non sia andato a buon fine è possibile sottoporre la controversia all’Ombudsman Bancario, che ha sede in:

Via IV Novembre 114, 00187 Roma, Tel 06 6767236.

Il valore della controversia non dev’essere superiore ad € 5.164,57.

Per le sedi della vostra regione:

Telecom Italia Spa

Operatore 3

Poste Italiane Spa

TIM
Wind

Conciliazione in Europa: in caso di controversie tra Paesi europei è possibile rivolgersi al Centro Europeo Consumatori con sede in: Via Brennero 3, 39100 Bolzano, Tel. 0471 980939.

CAPITOLO 11

LA TUTELA DEI DATI PERSONALI.

Ognuno ha diritto alla tutela dei propri dati personali. Il Codice della Privacy (d. lg. 30 giugno 2003, n. 196) regola in maniera molto precisa la tutela della privacy o riservatezza.

11.1 Alcune definizioni per comprendere meglio.

Per "dato personale" si intende qualunque informazione relativa alla persona fisica, persona giuridica, ente od associazione, identificati o identificabili, anche indirettamente, mediante riferimento a qualsiasi altra informazione, ivi compreso un numero di identificazione personale (ad esempio un codice fiscale).

Per "dati sensibili" si intendono i dati personali idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale.

Le informazioni che devo ricevere prima di consentire il trattamento dei miei dati.

L'interessato deve essere informato circa:

- le finalità e le modalità del trattamento cui sono destinati i dati;
- la natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati;
- le conseguenze di un eventuale rifiuto di rispondere;
- i soggetti o le categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di responsabili o incaricati, e l'ambito di diffusione dei dati medesimi;
- i diritti di accesso, aggiornamento, rettificazione, cancellazione o blocco;
- gli estremi identificativi del titolare.

11.2 Il consenso del titolare dei dati.

Il trattamento di dati personali da parte di privati o di enti pubblici economici è ammesso solo con il consenso espresso dell'interessato. Il consenso può riguardare l'intero trattamento ovvero una o più operazioni dello stesso. Il consenso è validamente prestato solo se è espresso liberamente e specificamente in riferimento ad un trattamento chiaramente individuato, se è documentato per iscritto e se sono state rese all'interessato le informazioni di cui all'articolo 13. Il consenso è manifestato in forma scritta quando il trattamento riguarda dati sensibili.

In alcuni casi il trattamento dei dati può essere effettuato senza il consenso.

Il consenso non è richiesto, quando il trattamento:

- è necessario per adempiere ad un obbligo previsto dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria;
- è necessario per eseguire obblighi derivanti da un contratto del quale è parte l'interessato o per adempiere, prima della conclusione del contratto, a specifiche richieste dell'interessato;
- riguarda dati provenienti da pubblici registri, elenchi, atti o documenti conoscibili da chiunque, fermi restando i limiti e le modalità che le leggi, i regolamenti o la normativa comunitaria stabiliscono per la conoscibilità e pubblicità dei dati.

**11.3 Quali sono i miei diritti e come posso tutelarmi?
L'articolo 13.**

Il Codice della Privacy (d. lg. 30 giugno 2003, n. 196) all'articolo 13, riconosce all'interessato (cioè la persona fisica o giuridica, l'ente o l'associazione cui si riferiscono i dati) vari **diritti** nei confronti del titolare del trattamento (o del responsabile, se designato) tra i quali, in particolare, il diritto:

- di accedere ai dati che lo riguardano,
- di ottenerne l'aggiornamento, la rettificazione o l'integrazione,
- di ottenerne la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco, se trattati in violazione di legge,
- di opporsi al trattamento effettuato a fini promozionali, pubblicitari o commerciali oppure in presenza di motivi legittimi.

Per esercitare questi diritti occorre rivolgere un'istanza al titolare, possibilmente in forma scritta e con lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

11.4 Modalità del trattamento e requisiti dei dati.

I dati personali oggetto di trattamento sono:

- trattati in modo lecito e secondo correttezza;
- raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi, ed utilizzati in altre operazioni del trattamento in termini compatibili con tali scopi;
- esatti e, se necessario, aggiornati;
- pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati;
- conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati.

11.5 Come rivolgersi al Garante.

Prima di contattare il Garante si suggerisce di consultare, anche con l'aiuto del motore di ricerca, le informazioni e i documenti pubblicati sul sito www.garanteprivacy.it. Per ulteriori

informazioni si può contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico al numero telefonico 06.696771 e-mail: urp@garanteprivacy.it. Ai quesiti complessi è fornito riscontro attraverso atti e provvedimenti del Garante di carattere generale, pubblicati sul sito, volti a fornire risposta unitaria ad un insieme di questioni di tenore analogo proposte da più soggetti interessati.

Danni cagionati per effetto del trattamento.

Chiunque cagiona danno ad altri per effetto del trattamento di dati personali è tenuto al risarcimento ai sensi dell'articolo 2050 del codice civile.

CAPITOLO 12

PUBBLICITA' INGANNEVOLE PRASSI COMMERCIALI SLEALI.

12.1 Le pratiche commerciali ingannevoli e/o scorrette.

Tutte le volte che la pubblicità è ingannevole o il venditore utilizza modi aggressivi per indurci ad acquistare, possiamo difenderci! Una nuova legge, infatti, vieta sia la pubblicità ingannevole che le prassi commerciali sleali. Grazie alla Direttiva 2005/29 dell'UE concernente le pratiche commerciali sleali, la tutela dinanzi a queste "aggressione" è diventata comune in tutti gli ordinamenti nazionali degli Stati membri. Qualsiasi azione, omissione, condotta o dichiarazione, comunicazione commerciale, compresa la pubblicità e la commercializzazione del prodotto, posta in essere da un professionista, in relazione alla promozione, vendita o fornitura di un prodotto ai consumatori.

12.2 Quando una pubblicità è ingannevole?

Ci sono dei criteri per giudicare ingannevole un messaggio pubblicitario o una prassi commerciale scorretta. Di seguito ne riportiamo alcuni:

- non conoscibilità del messaggio come pubblicità, in quanto è mascherato, ad esempio, sotto altre forme (pubblicità redazionale, pubblicità subliminale, offerte di lavoro ecc.);
- caratteristiche dei prodotti o servizi (disponibilità, natura, composizione, metodo e data di fabbricazione, idoneità agli usi, quantità, descrizione, origine geografica o commerciale, risultati ottenibili con l'uso, prove o controlli, ecc);
- prezzi e relative modalità di calcolo, condizioni di offerte di beni o servizi;
- identità, qualificazione, diritti dell'operatore pubblicitario, ovvero dell'autore o committente della pubblicità;

- uso improprio dei termini “garanzia”, “garantito” o simili;
- pubblicità riguardanti prodotti suscettibili di porre in pericolo la salute e la sicurezza dei consumatori;
- pubblicità che abusano della credulità o mancanza di esperienza di bambini o adolescenti, o dei naturali sentimenti degli adulti nei loro confronti.

12.3 Quando una pratica commerciale è scorretta?

Anche per valutare la scorrettezza dei comportamenti commerciali si possono utilizzare alcuni elementi di riferimento:

- i tempi, il luogo, la natura o la persistenza;
- il ricorso alla minaccia fisica o verbale;
- lo sfruttamento da parte del professionista di qualsivoglia evento tragico o circostanza specifica di gravità tale da alterare la capacità di valutazione del consumatore, al fine di influenzarne la decisione relativa al prodotto;
- qualsiasi ostacolo non contrattuale, oneroso o sproporzionato, imposto dal professionista qualora un consumatore intenda esercitare diritti contrattuali, compresi il diritto di risolvere un contratto o quello di cambiare prodotto o rivolgersi ad un altro professionista;
- qualsiasi minaccia di promuovere un'azione legale ove tale azione sia manifestamente temeraria o infondata.

12.4 Pratiche commerciali considerate in ogni caso ingannevoli:

- **Vendite piramidali:** sono vietate le forme di collaborazione che subordinano i guadagni non alla vendita di prodotti ma al coinvolgimento di altri consumatori nella catena di vendita.
- **Millantato credito:** vietato affermare, contrariamente al vero, ad esempio, di possedere certificazioni o che il prodotto ha la capacità di curare malattie, disfunzioni o malformazioni.

- **Falsi telequiz:** quei telequiz che promettono vincite rilevanti rispondendo a facili domande con finte chiamate in diretta. In realtà si spinge a chiamare numeri telefonici dai costi elevati (15,00 € + IVA).

12.5 Pratiche commerciali considerate in ogni caso aggressive:

- **Telefonate insistenti e indesiderate:** vietate le sollecitazioni commerciali per telefono, fax o mail qualora siano non volute.
- **Esortazione ai bambini:** stop con la pressione esercitata sui minori per l'acquisto di articoli pubblicizzati.
- **Vincite a premi:** non si può creare l'aspettativa di una vincita di un premio subordinandola all'acquisto di un prodotto.
- **Pressioni emotive:** è vietato esercitare pressioni sui consumatori, addirittura attraverso ricatti.

12.6 Cosa posso fare per difendermi?

L'organismo competente a giudicare ingannevoli o scorrette le pratiche commerciali è l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM). Se si ritenete di essere di fronte ad un comportamento commerciale poco corretto è possibile:

- **Telefonare al numero verde 800 166 661**
- **Inviare una denuncia all'AGCM**, Piazza Verdi 6/a, 00198 Roma, a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento contenente almeno:
 1. la qualificazione del denunciante;
 2. elementi idonei a consentire l'identificazione del messaggio pubblicitario oggetto della richiesta o del comportamento scorretto.
 3. l'indicazione degli elementi di ingannevolezza o scorrettezza ritenuti presenti nella pubblicità o nel comportamento commerciale;
 4. richiesta di intervento da parte dell'Autorità;
 5. firma del denunciante.

L'Autorità decide in 120 giorni. Non c'è bisogno dell'assistenza di un legale per denunciare un comportamento commerciale scorretto o ingannevole.

Quali poteri ha l'Autorità?

- Agire d'ufficio
- Far cessare il comportamento scorretto
- Fare ispezioni avvalendosi della Guardia di Finanza
- Sanzionare le aziende con multe

Pagine web di riferimento

www.centroconsumatori.tn.it

www.agcm.it

Riferimenti normativi

D. Lgs. 145 e 146 del 2007 (in attuazione della Direttiva 2005/29/CE)

Delibera Agcom n. 17589 e n. 17590 Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette e ingannevoli.

12.7 Vendite televisive. Un modo di acquisto di tipo particolare.

Acquistare un prodotto o un servizio guardando una televendita è certamente una situazione particolare: non riesco a toccare il prodotto e valutarne concretamente la qualità, non posso comparare il prezzo dello stesso con prodotti simili venduti in punti vendita tradizionali. Cosa dire poi se la merce ordinata non corrisponda a quella vista in Tv. Proprio per rimediare a queste particolarità il legislatore ha introdotto regole speciali per la tutela del consumatore nei contratti a distanza. Le televendite sono legittime ma, secondo quanto dice il Codice del Consumo, devono evitare ogni forma di sfruttamento della superstizione, della credulità o della paura, non devono contenere scene di violenza fisica o morale o tali da offendere

il gusto e la sensibilità dei consumatori per indecenza, volgarità o ripugnanza e sono vietate le televendite che offendano la dignità umana, comportino discriminazioni di razza, sesso o nazionalità, offendano le convinzioni religiose e politiche, inducano a comportamenti pregiudizievoli per la salute o la sicurezza o la protezione dell'ambiente. Le televendite, infine, non devono contenere dichiarazioni o rappresentazioni che possono indurre in errore gli utenti o i consumatori, anche per mezzo di omissioni, ambiguità o esagerazioni, in particolare per ciò che riguarda le caratteristiche e gli effetti del servizio, il prezzo, le condizioni di vendita o di pagamento, le modalità della fornitura, gli eventuali premi, l'identità delle persone rappresentate.

12.8 Il diritto di recesso.

Gli strumenti per la tutela del consumatore nei contratti a distanza sono, in sintesi, due:

1. le informazioni complete da ricevere prima dell'acquisto (le più importanti: nome e indirizzo del fornitore, prezzo, spese di consegna, esistenza del diritto di recesso e modalità per il suo esercizio);
2. il diritto di recesso.

Come si esercita il diritto di recesso?

Esercitare il diritto di recesso significa semplicemente rinunciare all'acquisto. Indipendentemente dal motivo, anche semplicemente perché avete cambiato idea, potete inviare **una lettera raccomandata con avviso di ricevimento** al venditore entro:

10 giorni lavorativi che decorrono:

- dalla data di consegna, se ho comperato un prodotto;
- dalla data di conclusione del contratto, se ho acquistato un servizio.

Si tenga però presente che se il venditore non ha fornito tutte le informazioni necessarie sul prodotto e sulla possibilità di recedere, il termine per il ripensamento si prolunga a 3 mesi.

Effetti e conseguenze del recesso.

Il recesso libera le parti dalle rispettive obbligazioni derivanti dal contratto. **Il venditore deve:** restituire entro 30 giorni tutte le somme ricevute dal consumatore; **il consumatore deve:** restituire la merce al venditore entro 10 giorni lavorativi dal suo ricevimento, accollandosi le spese per la spedizione.

Se ritengo ingannevole una televendita, cosa posso fare?

Molto semplice: dovete segnarvi l'ora e l'emittente che ha trasmesso la televendita e predisporre una lettera da inviare con raccomandata e avviso di ricevimento a AGCM, Piazza G. Verdi 6/a, 00198 Roma, contenente la denuncia d'ingannevolezza che deve contenere almeno:

- La segnalazione dell'ora e dell'emittente
- I profili d'ingannevolezza
- Gli estremi del venditore
- Gli estremi del consumatore

12.9 Sanzioni a carico dell'operatore commerciale scorretto.

In caso di violazione delle regole sui contratti a distanza:

se il venditore ostacola l'esercizio del diritto di recesso o fornisce informazioni incomplete o errate o comunque non conformi sul diritto di recesso da parte del consumatore o non rimborsa al consumatore le somme da questi eventualmente pagate è punito con la sanzione amministrativa pecuniaria da € 516,00 a € 5.165,00.

All'accertamento delle violazioni provvedono su denuncia o d'ufficio gli organi di Polizia giudiziaria e di Polizia amministrativa (Polizia Giudiziaria, Polizia Tributaria, Polizia Annonaria, Guardia di Finanza ecc.).

In caso di televendite ingannevoli:

se il venditore non cessa l'ingannevolezza della televendita, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da € 5.000,00 a € 500.000,00, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

In caso di inottemperanza:

ai provvedimenti di condanna emessi dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato e dall'Autorità delle Garanzie nelle Comunicazioni sono previste ulteriori rilevanti sanzioni pecuniarie.

Pagine web di riferimento:

www.agcm.it

www.agcom.it

Riferimenti normativi

- Codice del Consumo D. Lgs. 206/2005: Artt. 28 e segg. Televendite, Artt. 50 e segg. Contratti a distanza, Artt. 18 e segg. Pubblicità ingannevole
 - Delibera AGCOM 538/01/CSP (Regolamento in materia di pubblicità radiotelevisiva e televendite)
 - Legge 24 novembre 1981, n. 689 (Sanzioni amministrative)
 - Legge 14 novembre 1995, n. 481 (Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità).
- Legge 31 luglio 1997, n. 249 (Istituzione Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni).

CAPITOLO 13

CONCLUSIONI

CONSIGLI PER MIGLIORARE IL LIVELLO DI TUTELA IN ITALIA.

Contro la crisi economica che sta minando i bilanci della famiglie italiane, bisogna che le istituzioni governative si impegnino maggiormente per contrastarla. Il Governo Monti sta varando proprio in questi giorni la manovra sulle liberalizzazioni. Si parla di farmacie, saldi, taxi, accesso all'imprenditoria più semplice per i giovani, istituzione della srl senza l'ausilio del notaio con 1 euro di capitale sociale per gli under 35. Provvedimenti che potrebbero comunque dare una scossa al mercato economico. Per quanto riguarda i consumatori bisognerebbe a mio avviso:

- rafforzamento del ruolo di Mr Prezzi e creazione di un Dipartimento ad hoc dedicato ai consumatori, che abbia la possibilità di elevare sanzioni contro le speculazioni e che studi misure concrete contro il caro- vita;
- liberalizzazione dei saldi tutto l'anno, dando ai commercianti la possibilità di scegliere quando scontare la proprio merce;
- triplo prezzo sull'ortofrutta (origine, ingrosso e dettaglio) così da limitare i ricarichi dal campo alla tavola;
- rafforzamento delle autorità esistenti (Antitrust, Agcom, ecc.);
- definizione del "prezzo anomalo", ossia di quell'aumento che viene considerato fuorilegge e, come tale, perseguibile; e ovviamente istituire maggiori controlli da parte delle autorità competenti che vigilino sui prezzi, disponendo di un elenco una sorta di "prezzario standard".

- Stimolare maggiormente la vendita di carburanti presso la grande distribuzione;
- cartelli in ogni negozio dove vi sono scritti i diritti dei consumatori;
- controlli a tappeto negli esercizi commerciali e verifiche costanti sui ricarichi dei prezzi dall'origine al dettaglio;
- istituire in ogni comune l'Assessorato ai diritti dei consumatori e alla lotta all'usura.
- Taglio delle accise sui carburanti pari ad almeno 20 centesimi di euro al litro;
- Creazione in ogni comune italiano di mercati settimanali di vendita diretta produttore-consumatore.

Queste semplici misure avrebbero effetti immediati sull'economia nazionale, stimolando i consumi, innescando la concorrenza e determinando risparmi immediati per i consumatori e quindi sollievo a moltissime famiglie.

E Arrivato il momento che il consumatore diventi più informato, consapevole dei propri diritti, più razionale quando fa la spesa o stipula un mutuo in banca. Per raggiungere questo obiettivo le istituzioni nazionali, regionali, provinciali, locali, devono investire maggiormente per le politiche del consumatore. Maggiori devono essere i controlli sui prezzi, sulle pratiche commerciali sleali, e maggiori devono essere le sanzioni per gli operatori economici che agiscono contro le regole.

Che sia l'inizio dell'era del consumatore?

Approfondimenti.

Consumatori tenete sempre a portata di mano una copia di questo articolo fondamentale del Codice del consumo, il quale afferma che il venditore è responsabile nei confronti del consumatore, dei beni difettosi. In poche parole quando portate indietro il vostro cellulare difettoso è il negoziante che è obbligato a contattare il fornitore per sostituire o aggiustare il prodotto, non voi!

Art. 130

Diritti del consumatore

- 1. Il venditore e' responsabile nei confronti del consumatore per qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del bene.**

- 2. In caso di difetto di conformità, il consumatore ha diritto al ripristino, senza spese, della conformità del bene mediante riparazione o sostituzione, a norma dei commi 3, 4, 5 e 6, ovvero ad una riduzione adeguata del prezzo o alla risoluzione del contratto, conformemente ai commi 7, 8 e 9.**

- 3. Il consumatore può chiedere, a sua scelta, al venditore di riparare il bene o di sostituirlo, senza spese in entrambi i casi, salvo che il rimedio richiesto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro.**

- 4. Ai fini di cui al comma 3 e' da considerare eccessivamente oneroso uno dei due rimedi se impone al venditore spese irragionevoli in confronto all'altro, tenendo conto:**
 - a) del valore che il bene avrebbe se non vi fosse difetto di conformità;**

- b) dell'entità del difetto di conformità;**
- c) dell'eventualità che il rimedio alternativo possa essere esperito senza notevoli inconvenienti per il consumatore.**

5. Le riparazioni o le sostituzioni devono essere effettuate entro un congruo termine dalla richiesta e non devono arrecare notevoli inconvenienti al consumatore, tenendo conto della natura del bene e dello scopo per il quale il consumatore ha acquistato il bene.

6. Le spese di cui ai commi 2 e 3 si riferiscono ai costi indispensabili per rendere conformi i beni, in particolare modo con riferimento alle spese effettuate per la spedizione, per la mano d'opera e per i materiali.

7. Il consumatore può richiedere, a sua scelta, una congrua riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto ove ricorra una delle seguenti situazioni:

- a) la riparazione e la sostituzione sono impossibili o eccessivamente onerose;**
- b) il venditore non ha provveduto alla riparazione o alla sostituzione del bene entro il termine congruo di cui al comma 6;**
- c) la sostituzione o la riparazione precedentemente effettuata ha arrecato notevoli inconvenienti al consumatore.**

8. Nel determinare l'importo della riduzione o la somma da restituire si tiene conto dell'uso del bene.

9. Dopo la denuncia del difetto di conformità, il venditore può offrire al consumatore qualsiasi altro rimedio disponibile, con i seguenti effetti:

- a) qualora il consumatore abbia già richiesto uno**

specifico rimedio, il venditore resta obbligato ad attuarlo, con le necessarie conseguenze in ordine alla decorrenza del termine congruo di cui al comma 6, salvo accettazione da parte del consumatore del rimedio alternativo proposto;

- b) qualora il consumatore non abbia già richiesto uno specifico rimedio, il consumatore deve accettare la proposta o respingerla scegliendo un altro rimedio ai sensi del presente articolo.**

10. Un difetto di conformità di lieve entità per il quale non è stato possibile o è eccessivamente oneroso esperire i rimedi della riparazione o della sostituzione, non dà diritto alla risoluzione del contratto.

Approfondimenti.

I CO.RE.COM.

Se sei insoddisfatto del servizio di telefonia, quali strumenti hai a disposizione per segnalarlo e per cercare di rimuovere le cause? In caso di malfunzionamento o inefficienze del servizio, hai il diritto a presentare reclamo agli operatori economici con cui hai sottoscritto un contratto, senza oneri aggiuntivi, per telefono, per iscritto, via fax e per via telematica.

Se non sei soddisfatto della risposta ottenuta dall'operatore, puoi chiedere di risolvere la questione avvalendoti di una particolare procedura, il tentativo obbligatorio di conciliazione, da esperire grazie ai CO.RE.COM prima di rivolgersi al giudice ordinario.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione è lo strumento attraverso il quale le parti in disaccordo, aiutate da una terza parte, il conciliatore, cercano una soluzione amichevole della controversia.

La conciliazione non è, quindi, un processo, cioè un'azione giudiziale, e non stabilisce chi ha torto e chi ha ragione, ma cerca di trovare una soluzione alla controversia insorta tra utente e operatore, con la soddisfazione di entrambi.

Durante tutto il periodo in cui si svolge la procedura obbligatoria di conciliazione, l'operatore telefonico può sospendere solo il servizio telefonico interessato dall'eventuale mancato pagamento; la completa interruzione del servizio telefonico può essere adottata solo per gravi motivi, inclusi alcuni comportamenti dell'utente (quali la frode o l'abituale mancato pagamento del servizio).

La procedura di conciliazione presso i Co.Re.Com è completamente gratuita.

L'indirizzo del Co.re.com Lazio. Per le altre regioni basta digitare sul motore di ricerca Co.re.com e la regione di riferimento.

Lazio (Co.Re.Com.)

Via Lucrezio Caro, 67 - 00193 Roma

Tel.: 06/3215995 - 907 – 706

Fax: 06/3244426

E-mail: corecom@regione.lazio.it

Sito Web:

<http://www.regione.lazio.it/consiglio/corecom/>

BIBLIOGRAFIA

Documentazione in lingua italiana.

ALPA G.

2001 *“I diritti dei consumatori e degli utenti”*, Milano, Giuffrè

2002 *“Il diritto dei consumatori”*, Bari, Laterza.

BARTOLINIA.

1999 *“Guida ai diritti dei consumatori”*, D’Anselmi, Milano

2003 *“I diritti dei consumatori e l’ Europa” - Che cosa fare , a chi*

rivolgersi, come difendersi - Milano, BUR.

GAROSCI R.

1998 *“Consumatori d’ Europa. Come l’ Unione europea difende i diritti dei cittadini prima, durante e dopo i consumi”*

Marsilio.

Documentazione

EUROPE DIRECT (Info point Europa di Modena) Europe Direct Carrefour europeo di Reggio Emilia

2007 *“La politica dei consumatori nell’ unione europea”.*

FEDERCONSUMATORI NAZIONALE

2007 *“Il formulario del consumatore – Guida per le operazioni di sportello”*, Roma.

Legislazione italiana

15 gennaio 1992, Decreto legislativo n. 50, attuazione della direttiva n. 85/577/CEE in materia di contratti negoziati fuori dei locali commerciali.

1 settembre 1993, Decreto legislativo n.383, art.125 comma 4 e 5, testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia.

31 marzo 1998, Decreto Legislativo n. 114 , "Riforma della

disciplina relativa al settore del commercio, a norma dell'articolo 4, comma 4, della legge 15 marzo 1997, n. 59".

30 luglio 1998, Legge n. 281 "Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti" modificata da L. 340/2000.

9 novembre 1998, Decreto Legislativo n. 427, "Attuazione della direttiva 94/47/CE concernente la tutela dell'acquirente per taluni aspetti dei contratti relativi all'acquisizione di un diritto di godimento a tempo parziale di beni immobili".

22 maggio 1999, n. 185 , Decreto Legislativo n. 185, "Attuazione della direttiva 97/7/CE relativa alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza".

25 febbraio 2000, Decreto Legislativo n. 84 , "Attuazione della direttiva 98/6/CE relativa alla protezione dei consumatori in materia di indicazione dei prezzi offerti ai medesimi".

23 aprile 2001, Decreto Legislativo n. 224, "Attuazione della direttiva 98/27/CE relativa a provvedimenti inibitori a tutela degli interessi dei consumatori".

2 febbraio 2002, Decreto legislativo n. 24 che ha introdotto nel c.c gli art. da 1519 bis, "Attuazione della direttiva 1999/44/CE su taluni aspetti della vendita e delle garanzie di consumo".

1 marzo 2002, Legge n. 39, "disposizioni per l'adempimento di obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia alle Comunità europee - Legge comunitaria 2001".

21 maggio 2004, Decreto Legislativo n. 172, "Attuazione della direttiva n. 2001/95/CE relativa alla sicurezza generale dei prodotti".

6 aprile 2005, Legge n. 49, "Modifiche all'articolo 7 del decreto legislativo 25 gennaio 1992, n. 74, in materia di messaggi pubblicitari ingannevoli diffusi attraverso mezzi di comunicazione".

20 giugno 2005, Decreto Legislativo n. 122, "Disposizioni per la tutela dei diritti patrimoniali degli acquirenti di immobili da

costruire, a norma della legge 2 agosto 2004, n. 210".

17 agosto 2005, Legge n.173, Disciplina della vendita diretta a domicilio e tutela del consumatore dalle forme di vendita piramidali.

6 settembre 2005, Decreto Legislativo n. 206, Codice del Consumo –Ministero dello sviluppo economico.

2 agosto 2007, Decreto Legislativo n. 146, attuazione della direttiva 2005/29/CE relativa alle pratiche commerciali sleali tra imprese e consumatori nel mercato interno e che modifica le direttive 84/450/CEE, 97/7/CE, 98/27/CE, 2002/65/CE, e il Regolamento (CE) n. 2006/2004. "

Atti Comunitari. Commissione.

29 giugno 1987, GU L 169, testo dell' Atto Unico Europeo.

29 luglio 1992, GU C 191, dichiarazione sulle controversie tra la Banca Centrale Europea e l'IME, da una parte, e i loro agenti dall' altra.

10 giugno 1997 , n.97/404/CE, Decisione della Commissione per istituire un comitato scientifico direttivo (CSD).

23 luglio 1997 , n.97/579/CE, Decisione della Commissione, che istituisce i comitati scientifici nl settore della tutela dei consumatori e sicurezza dei generi alimentari.

10 novembre 1997, GU C 340, Trattato di Amsterdam che modifica il trattato dell' Ue, i trattati che istituiscono le comunità europee e alcuni atti connessi.

30 marzo 1998, Raccomandazione 98/257/CE della Commissione riguardante i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo.

9 febbraio 2000, COM. (2000)154 def, Bruxelles, della Commissione al Parlamento europeo al Consiglio, al Comitato economico sociale e al comitato delle regioni. Obiettivi strategici 2000 – 2005: un progetto per la nuova Europa.

30 marzo 2001, Raccomandazione 2001/310/CE della Commissione, sui principi applicabili agli organi extra giudiziari che partecipano alla risoluzione consensuale delle controversie in materia di consumo.

23 agosto 2001, COM(2001)486 def., Bruxelles, Relazione della Commissione sul “piano di azione in materia di politica dei consumatori 1999- 2001” e sul “Quadro generale per le attività comunitarie a favore dei consumatori 1999- 2003”.

2 ottobre 2001, COM (2001)531 def., Bruxelles, della Commissione Libro Verde sulla tutela dei consumatori nell’ Unione europea.

8 Giugno 2002, COM (2002) 208 def.- Gazzetta ufficiale C137/2 - Comunicazione della Commissione, del 7 maggio 2002, al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni « Strategia per la politica dei consumatori 2000-2006 ».

11 giugno 2002, COM (2002)289, Bruxelles, della Commissione seguito dato al Libro Verde per la tutela dei consumatori nell’ unione europea.

16 Agosto 2003, COM (2003) 356 definitivo. Comunicazione della Commissione delle Comunità Europee, Proposta di Direttiva del Parlamento Europeo e del Consiglio relativa alle Pratiche Commerciali Sleali tra Imprese e Consumatori nel Mercato Interno.

16 novembre 2004, COM (2004) 753 definitivo, Bruxelles, Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo in conformità con l’articolo 251, paragrafo 2, secondo comma del trattato CE relativa alla posizione comune del Consiglio sull’adozione di una direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio relativa alle pratiche commerciali sleali delle imprese nei confronti dei consumatori nell’ambito del mercato interno, che modifica il regolamento[cooperazione per la tutela dei consumatori], nonché le direttive 84/450/CEE, 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE (direttiva relativa alle pratiche

commerciali sleali).

7 ottobre 2005, COM (2005) 483 def., Proposta modificata dalla direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio, relativa ai contratti di credito ai consumatori che modifica la direttiva 93/13/Ce del Consiglio, presentata dalla Commissione in applicazione dell' articolo 250, paragrafo 2 del Trattato Cee.

08 febbraio 2007 COM (2006) 744, Bruxelles, Libro Verde sulla Revisione dell'*acquis* relativo ai consumatori.

13 marzo 2007 COM(2007) 99 def. - Non pubblicata nella Gazzetta ufficiale - Comunicazione della Commissione al Consiglio, al Parlamento europeo e al Comitato economico e sociale europeo - «**Strategia per la politica dei consumatori dell'UE 2007-2013**».

30 aprile 2007, COM (2007) 226 def., presentato dalla Commissione, Libro Verde sui servizi finanziari al dettaglio nel mercato unico.

25 giugno 2007 COM (2007) 358 definitivo, Bruxelles, relazione della Commissione, “**Relazione sulla politica di concorrenza 2006**”.

18 dicembre 2007, COM (2007) 807 definitivo, della Commissione concernente il Libro Bianco sull' integrazione dei mercati UE del credito ipotecari.

Parlamento europeo e Consiglio

25 aprile 1975, Risoluzione del Consiglio dei Ministri del 14 aprile 1975 in GUCE n. C 92 , programma preliminare della CEE per una politica di protezione e di informazione del consumatore.

25 gennaio 1999, COM (1999) 719 def.,del Parlamento europeo e del Consiglio, che stabilisce un quadro generale per le attività comunitarie a favore dei consumatori.

21 luglio 1999, GU C 206, risoluzione del Parlamento europeo sulla comunicazione della commissione sul ricorso al principio di precauzione.

4 maggio 2000, 2000/323/CE, Decisione della Commissione che istituisce un Comitato dei consumatori.

22 dicembre 2002, Regolamento 44/2001, del Consiglio, concernente la competenza giurisdizionale, il riconoscimento e l'esecuzione delle decisioni in materia civile e commerciale.

18 luglio 2003, COM (2003) 443 def., Proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio sulla cooperazione fra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori (Regolamento in materia di cooperazione per la tutela dei consumatori"), presentata dalla Commissione).

18 dicembre 2006 , Decisione 1926/2006/CE, del Parlamento europeo e del Consiglio, istituisce un programma di azione comunitaria in materia di politica dei consumatori, 2007 – 2013.

21 febbraio 2007, COM. (2007) 60, Bruxelles, IL MERCATO UNICO PER I CITTADINI Relazione intermedia per il Consiglio europeo della primavera 2007.

Direttive:

27 luglio 1976, Direttiva 76/769/CEE del Consiglio, concernente il ravvicinamento delle disposizioni legislative, regolamentari ed amministrative degli Stati membri relative alle restrizioni in materia di immissione sul mercato e di uso di talune sostanze e preparati pericolosi.

3 maggio 1988 , Direttiva 88/378/CEE del Consiglio relativa al ravvicinamento delle legislazioni degli Stati membri concernenti la sicurezza dei giocattoli, GU L 187 del 16.7.1988.

26 ottobre 1994, Direttiva 94/47/CE , del Parlamento europeo e del Consiglio, concernente la tutela dell'acquirente per taluni aspetti dei contratti relativi all'acquisizione di un diritto di godimento a tempo parziale di beni immobili; GU L 280 del

29.10.1994.

20 Maggio 1997, Direttiva 97/7/CE Parlamento europeo e del Consiglio, riguardante la protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza.

19 maggio 1998, Direttiva 98/27/CE del Parlamento e del Consiglio, relativa a provvedimenti inibitori a tutela degli interessi dei consumatori.

25 maggio 1999, Direttiva n 1999/44CE del Parlamento europeo e del Consiglio, concernente taluni aspetti della vendita e dei beni di consumo.

20 marzo 2000, Direttiva 2000/13/CE , del Parlamento europeo e del Consiglio relativa al ravvicinamento delle legislazioni degli Stati membri concernenti l'etichettatura e la presentazione dei prodotti alimentari, nonché la relativa pubblicità.

3 dicembre 2001, Direttiva 2001/95/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, relativa alla sicurezza generale dei prodotti.

23 Settembre 2002, Direttiva 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, concernente la commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori e che modifica la direttiva 90/619/CEE del Consiglio e le direttive 97/7/CE e 98/27/CE.

18 Marzo 2004, A5-0188/2004 Relazione sulla Proposta di Direttiva del Parlamento Europeo e del Consiglio relativa alle Pratiche Commerciali Sleali tra Imprese e Consumatori nel Mercato Interno e che modifica le direttive 84/450/CEE, 97/7/CE e 98/27/CE (direttive sulle pratiche commerciali sleali (COM(2003) 356 - C5-0288/2003 – 2003/0134(COD)).

27 ottobre 2004 - Regolamento (CE) N. 2006/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio- Sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori (Regolamento sulla cooperazione per

la tutela dei consumatori).

11 maggio 2005, Direttiva 2005/29/CE relativa alle pratiche commerciali sleali tra imprese e consumatori nel mercato interno e che modifica le direttive 84/450/CEE, 97/7/CE, 98/27/CE, 2002/65/CE, e il Regolamento (CE) n. 2006/2004.

Siti web

<http://www.centroconsumatori.it>

<http://www.agcm.it/>

http://ec.europa.eu/index_it.htm

<http://europa.eu/scadplus/leg/it>

<http://www.camera.it/parlam/leggi/deleghe/testi>

www.eur-lex.europa.eu

europa.eu/pol/cons/index_it.htm

Direzione generale Salute e tutela dei consumatori

http://ec.europa.eu/dgs/health_consumer/index_en.htm

Europa school diary

http://ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons_education_en.htm

http://ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons_education_en.htm

Parlamento

www.parlamento.it



Biagio Camicia ha 28 anni, è laureato in Scienze Politiche con specializzazione in Relazioni Internazionali, di professione è imprenditore con esperienza nel Management Aziendale. E' presidente della Scuola di Formazione "CENTRO STUDI ATLANTE" nonché presidente dell'Associazione "CONSUMATORI ITALIANI PIU' FORTI". Riveste l'incarico di Delegato ai Diritti dei Consumatori del Comune di Ladispoli ed è relatore in conferenze e seminari concernenti il Diritto del Consumatore.