

CONTATTI

Centro Tutela Consumatori Utenti
Via Dodiciville, 2
39100 Bolzano

Tel. 0471 97 55 97 - Fax 0471 97 99 14
info@centroconsumatori.it
www.centroconsumatori.it

Orario apertura: Lu-Ve: ore 9-12 / Lu-Gio: ore 14-17

Altri sportelli di consulenza: Merano, Bressanone, Chiusa, Brunico, Val Badia - S. Martino, Vipiteno, Silandro, Lana, Sportello Comune di Bolzano

Nr. 8 | Febbraio 2008



Pronto consumatore

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti

Vos droits de consommateur en Italie

Spécial migrants/migrantes

Riproduzione con citazione della fonte. Editore: Centro Tutela Consumatori Utenti, Bolzano - Direttore resp.: Walther Andreas Redazione: Evi Keiff, Michela Caracristi - Isc. reg. st. Trib. di BZ n. 7/95 del 27.02.95. - Duplicato in proprio.

€ Denaro facile dai mediatori creditizi?

Chi ha bisogno di un prestito di denaro in tempi rapidi rischia facilmente di cadere nelle mani degli usurai, ossia di quei soggetti che prestano denaro a un interesse esageratamente elevato. Il limite oltre il quale il tasso di interesse è da considerarsi usurario è fissato dalla legge.

I mediatori creditizi devono essere iscritti in un elenco ufficiale: attenzione dunque agli operatori illegali. A differenza delle banche o di altri enti di credito autorizzati, il mediatore non presta direttamente il denaro, ma fa soltanto da "tramite" fra il cliente e la finanziaria. È ovvio quindi che egli richieda un compenso per la sua attività, ossia la provvigione di mediazione. Farsi prestare denaro attraverso un mediatore può costare assai caro: la commissione di mediazione e altre spese "di consulenza", infatti, possono far lievitare di molto l'ammontare del rimborso, spesso mettendo in serie difficoltà il consumatore. Nel caso di simili operazioni, siate dunque estremamente prudenti! Tenetevi alla larga dai mediatori che pretendono di incassare in anticipo la commissione di mediazione, perché se poi costoro per qualche motivo non riescono a erogare il finanziamento richiesto, la commissione già pagata non vi sarà restituita! Attenzione anche ai cosiddetti prestiti dietro "cessione del quinto dello stipendio", che in genere comportano spese di mediazione molto elevate!

@ Acquisto auto: cosa c'è da sapere?

Per trasferire in Italia un'auto acquistata all'estero, è necessario dapprima immatricolarla e successivamente iscriverla al PRA (Pubblico Registro Automobilistico). L'iscrizione è possibile solo dietro presentazione del contratto di acquisto autenticato. L'autenticazione è effettuata gratuitamente sia dal PRA sia dall'Ufficio Motorizzazione; in alternativa può essere richiesta anche al Comune.

Garanzia sulle auto usate

1. La garanzia legale si applica anche sulle auto usate! Il diritto di garanzia vale infatti per tutti i beni di consumo e si estende quindi anche alle auto usate che siano state acquistate da concessionari o rivenditori.
2. La durata della garanzia legale è normalmente pari a 2 anni dalla data di acquisto. Il venditore e l'acquirente di un'auto usata possono accordarsi contrattualmente per una durata più breve, tuttavia non inferiore a un anno. Al contrario, il concessionario/rivenditore può offrire una garanzia di durata superiore ai due anni.

3. Il diritto di garanzia è previsto dalla legge e non può essere negato per contratto! Qualsiasi diverso accordo, limitazione o esclusione da parte del venditore sono da considerarsi nulli.

4. La garanzia legale è gratuita, quindi il venditore è obbligato a fornirla senza richiedere alcun compenso.

5. Acquisto di auto usata da una persona privata.

Le nuove disposizioni sulla garanzia non si applicano alla compravendita di auto usate fra privati. In tal caso si fa riferimento al "vecchio" diritto di garanzia (Codice Civile), secondo cui l'auto deve essere priva di "vizi occulti" (difetti nascosti) e il suo venditore non può tacere problemi o circostanze particolari (ad esempio che l'auto ha subito uno o più incidenti).

Attenzione alla categoria di emissione di sostanze inquinanti! Verificate attentamente questo dato, che trovate riportato sui documenti di circolazione dell'autoveicolo. A ciascuna categoria corrispondono specifiche direttive europee:

Euro1: 91/441 e 93/59

Euro2: 94/12, 96/69 e 98/77

Euro3: 98/69, 98/77 RIF 98/69

Euro4: 98/69 B, 98/77 RIF 98/69 B

€ Che cosa c'è da sapere sulla fideiussione?

Fornire una fideiussione significa garantire un pagamento o un debito con tutto ciò che si possiede. Se il contratto non prevede diversamente, la fideiussione è a tempo indeterminato. L'obbligazione assunta dal garante (fideiussore) si estingue solo quando sono state soddisfatte tutte le pretese del creditore. La fideiussione si trasmette anche agli eredi, qualora costoro accettino l'eredità.

⚖ Vendite porta a porta e contratti a distanza

Con queste espressioni vengono indicati tutti i contratti di fornitura di beni o servizi sottoscritti all'esterno dei convenzionali locali di vendita o della sede dell'impresa. In genere si verifica una delle seguenti situazioni: vendita effettuata presso l'abitazione del consumatore o il suo posto di lavoro, vendita sulla strada pubblica, vendita per catalogo, telefono, televisione o internet. Il Codice del Consumo offre particolare tutela ai consumatori che stipulano contratti al di fuori dei locali commerciali. Ad essi è riconosciuto infatti il diritto di recedere dall'acquisto entro **dieci giorni** dalla sua conclusione. Il **recesso deve essere comunicato al venditore in forma scritta (mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento)**.

@ Telefono e cellulare: a cosa prestare attenzione?

Quando cercano di proporvi l'acquisto di beni o servizi per telefono, se non siete interessati interrompete subito la conversazione senza farvi coinvolgere nel discorso. Altrimenti rischiate di aderire a un contratto di vendita che non desideravate.

Nel caso vi offrano un contratto telefonico, non date mai il vostro assenso verbale o scritto senza aver prima letto e compreso il contratto in tutte le sue parti. Soprattutto: non firmate mai niente che non abbiate espressamente richiesto! Se voi o i vostri figli navigate in internet, fate attenzione ai numeri a pagamento che possono essere attivati a vostra insaputa quando scaricate musica o film!

Controllate sempre la bolletta telefonica: se gli importi vi sembrano esagerati rispetto all'uso che fate dell'apparecchio, inviate immediatamente un reclamo scritto alla compagnia telefonica. Reclamate subito per iscritto anche qualora la società telefonica vi abbia attivato servizi che non avete richiesto. I fac simile delle lettere di reclamo sono scaricabili dal sito del Centro Tutela Consumatori Utenti.

⚖ Gratuito patrocinio: cosa è e chi può richiederlo?

Alle cittadine e ai cittadini "non abbienti" che siano coinvolti in un procedimento giudiziario, lo Stato italiano mette a disposizione gratuitamente un avvocato per la propria difesa. Lo Stato si assume anche tutte le spese processuali, comprese quelle per eventuali perizie tecniche. Il gratuito patrocinio può essere richiesto in occasione di processi civili, amministrativi, tributari ed extragiudiziali, ed è previsto altresì per i processi penali comprese le azioni civili connesse (risarcimento del danno da reato). Il gratuito patrocinio è riconosciuto a tutti i cittadini italiani, come pure agli stranieri e agli apolidi purché in possesso di regolare permesso di soggiorno. Il modulo di richiesta del gratuito patrocinio è reperibile presso le segreterie degli Ordini degli Avvocati.

€ Come spedire denaro in modo sicuro?

I canali più sicuri per spedire denaro sono le banche, la posta e i servizi di amministrazione fiduciaria. Per i bonifici bancari è necessario un conto di riferimento presso il destinatario. In posta si possono effettuare trasferimenti di denaro sul territorio nazionale tramite "vaglia postale" o all'estero tramite "vaglia internazionale", che viene consegnato al destinatario dal postino. Nel caso del servizio di amministrazione fiduciaria, l'importo da trasferire viene versato su un conto amministrato da

un fiduciario, il quale provvede a comunicare al destinatario la ricezione del denaro; i costi di tale servizio variano in base all'importo da trasferire. Nessuna sicurezza è garantita invece dalle società di trasferimento di contante quali Western Union o MoneyGram International (quest'ultimo servizio è offerto anche dalle Poste Italiane). Il problema è che queste società private non si assumono responsabilità alcuna riguardo al fatto che il destinatario non riceva il denaro inviatogli. Inoltre si tratta di un servizio piuttosto costoso.

€ Quanto denaro posso portare con me in viaggio?

Chi viaggia da uno Stato UE a uno Stato extra-UE o viceversa e porta con sé una somma di denaro pari o superiore a 10.000 euro, deve darne avviso alle autorità doganali mediante apposita dichiarazione. La dichiarazione è obbligatoria anche quando durante un viaggio da o verso l'Unione Europea si portano con sé mezzi di pagamento di importo non inferiore ai 10.000 euro ed equiparabili al denaro contante (ad es. traveller's cheques, assegni e altri strumenti negoziabili emessi al portatore, anche se incompleti come gli assegni firmati ma privi del nome del beneficiario). Per l'importazione/esportazione di denaro contante all'interno dell'Unione Europea, l'obbligo di dichiarazione scatta a partire dai 12.500 euro; a decorrere dal 30.04.2008, tale limite sarà abbassato a 5.000 euro.

⚡ Bolletta elettrica salata: che fare?

Poiché il consumo di elettricità aumenta notevolmente con boiler, stufe, condizionatori e simili, sarebbe meglio evitare l'uso di questi apparecchi oppure utilizzarli solo con parsimonia! Effettuate la lettura del contatore una volta al mese: una famiglia con consumi "normali" non dovrebbe consumare più di 250 kWh/mese! Evitate in ogni caso di manomettere il contatore, perché è di proprietà dell'azienda elettrica. Se dovete ricevere una bolletta salata, che però non corrisponde ai vostri livelli di consumo, spedite una lettera di reclamo al vostro fornitore di energia prima della scadenza della fattura (fac simile della lettera presso il Centro Tutela Consumatori Utenti). **Liberalizzazione:** da qualche tempo è possibile cambiare il fornitore di energia scegliendo quello più conveniente. L'offerta relativa a un nuovo contratto di fornitura di energia deve includere una scheda in cui sono indicati con chiarezza la spesa totale annua del cliente-tipo in relazione ai diversi livelli di consumo. Se un'offerta non comprende questa scheda, meglio non considerarla!

⚖ Comment la loi protège-t-elle les consommateurs en Italie ?

Toutes les lois qui concernent les droits des consommateurs en Italie sont regroupées dans un recueil, appelé Code de la consommation. Après une introduction générale aux principes du droit de la consommation, ce code comporte une série de dispositions législatives portant, entre autres, sur l'information des consommateurs, la transparence du marché, la sécurité des produits et l'accès à la justice.

⚖ Qu'est-ce que la garantie légale de conformité ?

Le 23 mars 2002 est entrée en vigueur la nouvelle législation européenne en matière de garantie des produits vendus. Elle sera d'application dès lors que le produit livré présentera un défaut qui le rend impropre à l'usage auquel on le destinait et que ce défaut réduit sensiblement la valeur du produit. La durée de la garantie légale est de deux ans à compter de la délivrance du produit. A partir du moment de la découverte du défaut, le consommateur a 60 jours pour signaler celui-ci au vendeur. Le droit d'intenter une action en garantie se prescrit sur 26 mois à compter de la date d'achat. D'où **l'importance** de conserver le ticket de caisse ou le reçu pendant 26 mois au minimum ! En effet, le consommateur ne pourra faire valoir son droit à la garantie qu'en présentant un tel document. **Attention** : Les tickets de caisse imprimés sur papier thermique se décolorent avec le temps, rendant illisibles les données imprimées. Il est fort recommandé d'en faire toujours une photocopie !

€ Qu'est-ce qu'un crédit à la consommation ?

Le crédit à la consommation permet de financer l'achat d'un produit payé non pas au comptant, mais à tempérament. Le nombre de versements nécessaire pour éponger la dette, est fixé au moment de la passation du contrat de crédit. Le montant de chaque versement se compose d'un pourcentage du prix de vente du produit, majoré des intérêts

mensuels et de divers frais et commissions. En cas de retard dans le paiement d'un ou de plusieurs termes, le consommateur aura non seulement à payer des « intérêts moratoires », mais risquera encore d'être porté sur la liste des « mauvais payeurs ». C'est pourquoi, si l'on éprouve des difficultés de paiement, il est recommandé de contacter sans délai la société de financement, pour éviter un litige ou d'avoir affaire à une société spécialisée dans le recouvrement des créances. Pour prévenir tout malentendu dans les relations contractuelles, la communication immédiate de tout changement d'adresse du débiteur est également nécessaire.

Avant de signer un contrat de financement, il est indispensable de se renseigner sur le taux d'intérêt, les frais et les commissions qui seront facturées ainsi que sur le prix effectif du téléviseur ou de la voiture à acquérir. C'est seulement après avoir élucidé toutes ces questions, que l'on pourra juger s'il est préférable de faire appel à ce crédit ou si l'on se décide plutôt à repousser l'achat pour épargner encore.

Remboursement anticipé : Le remboursement anticipé d'un crédit à la consommation est toujours possible. Dans ce cas-là, on paiera le solde de la dette (capital), les intérêts échus jusqu'au moment du règlement ainsi qu'une éventuelle peine conventionnelle à concurrence de 1% du solde.

Conseils :

- Réfléchissez bien à la réelle nécessité et à l'utilité de l'achat à tempérament d'un bien en évaluant soigneusement votre capacité d'effectuer régulièrement les versements prévus !
- **Avant** de signer un contrat de financement, faites-vous communiquer par écrit tous les documents et clauses contractuelles et lisez-les attentivement. Si vous avez des doutes, renseignez-vous auprès d'un conseiller indépendant !
- Veillez toujours à effectuer ponctuellement vos versements !
- Si vous êtes en retard de paiement d'un terme, rattrapez-vous aussi rapidement que possible tout en informant par télécopie la société de financement du versement effectué.

CONTACTS

Pour toutes vos questions en matière de consommation :
Centre de protection des consommateurs
du Tyrol du Sud

Via Dodiciville, 2 - 39100 Bolzano
Tél. 0471 97 55 97 - Télécopie 0471 97 99 14
info@verbraucherzentrale.it
www.verbraucherzentrale.it

Horaires d'ouverture : Lundi - vendredi : 9h00 - 12h00 / lundi - jeudi : 14h00 - 17h00
Autres antennes de consultation : Merano, Bressanone, Chiusa, Brunico, Val Badia - S. Martino, Vipiteno, Silandro, Lana, antenne de la commune de Bolzano

€ Quid de l'argent facile proposé par les intermédiaires de crédit ?

Celui qui a un besoin urgent d'argent, risque de tomber entre les mains des usuriers, de ces gens donc qui prêtent à des taux excessifs. La limite au-delà de laquelle un taux est à considérer comme usuraire, est fixée par la Loi. Les intermédiaires de crédit professionnels doivent être inscrits sur un registre public. Attention donc aux **opérateurs illégaux** ! A la différence des banques et autres établissements de crédit reconnus, l'intermédiaire ne prêtera pas lui-même l'argent, il servira précisément d'« intermédiaire » entre le prêteur et le client. Il va sans dire que pour intervenir, cet opérateur demandera une commission. Emprunter de l'argent en passant par un intermédiaire, pourra donc revenir très cher ! La commission et autres frais « de consultation » risquent de grossir sensiblement la somme à rembourser, mettant souvent sérieusement en difficulté le consommateur. La plus grande prudence s'impose donc pour ce genre d'opérations ! Et surtout, méfiez-vous des intermédiaires qui réclament leur commission à l'avance ! En effet, si pour une raison quelconque, ils ne réussissent pas à obtenir la somme demandée, la commission ne vous sera pas restituée ! Soyez aussi extrêmement prudent avec les prêts dits de cession du cinquième du salaire (*cessione del quinto dello stipendio*), qui normalement comportent des commissions et frais très élevés !

@ Achat d'une voiture : qu'est-ce qui est important ?

Pour transférer en Italie une voiture acquise à l'étranger, il faudra d'abord la faire immatriculer, puis enregistrer au registre public des automobiles (PRA - Pubblico Registro Automobilistico). A cet effet, le contrat de vente devra être présenté sous forme authentifiée. L'authentification sera assurée gratuitement soit par le PRA, soit par le Service des automobiles (Ufficio Motorizzazione). On pourra aussi s'adresser à la mairie.

Garantie applicable aux voitures d'occasion

1. La **garantie légale s'applique également aux voitures d'occasion** ! Le droit de garantie étant valable pour tous les biens de consommation, il s'applique par conséquent à toutes les voitures d'occasion acquises auprès de concessionnaires ou de revendeurs.
2. La **durée de la garantie légale porte normalement sur deux ans à compter de la date d'achat**. Le vendeur et l'acquéreur d'une voiture d'occasion pourront, par contrat, se mettre d'accord sur une durée plus courte, qui ne pourra cependant être inférieure à un an.

Inversement, le concessionnaire/revendeur pourra proposer une durée de garantie supérieure à deux ans.

3. La garantie étant prévue par la Loi, le vendeur ne saurait s'y soustraire, même contractuellement. Tout accord contraire, toute limitation ou exclusion de la garantie de la part du vendeur, sera nul et non avenue !
4. La garantie légale est **gratuite** ! Elle devra donc être fournie par le vendeur sans contrepartie aucune !
5. **Achat d'une voiture d'occasion de la part d'un particulier.**

Les nouvelles dispositions de garantie ne s'appliquent pas aux ventes de voitures d'occasion de particulier à particulier. Ce cas est régi par l'« ancien » droit de garantie (Code civil italien) selon lequel la voiture ne doit pas avoir de « vices cachés » et son vendeur ne peut taire des problèmes ou circonstances particulières (comme p.ex. l'implication de la voiture dans un ou plusieurs accidents).

Attention à la norme d'émissions Euro ! Vérifiez cette information qui figurera dans les papiers de bord du véhicule. A chaque norme d'émissions correspondent des directives européennes spécifiques :

Euro1: 91/441 et 93/59

Euro2: 94/12, 96/69 et 98/77

Euro3: 98/69, 98/77 RIF 98/69

Euro4: 98/69 B, 98/77 RIF 98/69 B

€ Que faut-il savoir sur le cautionnement ?

Se porter caution signifie garantir un paiement ou une dette en étant tenu dans tous ses biens. Sauf disposition contractuelle contraire, la durée du cautionnement est illimitée. L'obligation assumée par la caution ne s'éteindra qu'après satisfaction de l'intégralité des prétentions du créancier. Le cautionnement se transmettra même aux héritiers qui auront accepté la succession.

€ Que signifie et qui est admis à l'aide juridictionnelle ?

Les citoyennes et citoyens sans ressources suffisantes, impliqués dans une procédure judiciaire, se voient proposer par l'Etat italien le recours **gratuit** à un avocat assurant leur défense. L'Etat prendra également en charge l'intégralité des frais de justice, dont ceux d'expertise, le cas échéant. L'aide juridictionnelle pourra être demandée pour les procédures civiles, administratives, fiscales et les affaires gracieuses, ainsi que pour les procédures pénales avec les actions civiles assorties. L'aide juridictionnelle sera accordée à tout citoyen italien ainsi qu'aux étrangers ou apatrides bénéficiant d'un titre de séjour régulier. Le formulaire de demande d'aide juridictionnelle pourra être retiré auprès des secrétariats de l'Ordre des avocats.

@ Téléphone fixe et téléphone portable : quels pièges éviter ?

Si quelqu'un essaie de vous proposer par téléphone une marchandise ou un service qui ne vous intéresse pas, coupez immédiatement la communication sans vous laisser entraîner dans son baratin. Sinon vous risquez d'adhérer à un contrat de vente non désiré. Si l'on vous propose un contrat de téléphonie, ne donnez jamais votre accord verbal ou écrit sans avoir auparavant lu et compris l'intégralité des clauses contractuelles. Surtout : ne signez jamais rien que vous n'aurez sollicité expressément. Si vous-même ou vos enfants naviguez sur Internet, méfiez-vous des numéros payants susceptibles d'être activés à votre insu, lors du téléchargement de musique ou de films. Contrôlez régulièrement votre facture téléphonique : Dès qu'elle vous paraît excessivement élevée par rapport à votre usage, envoyez sans tarder une lettre de réclamation à la compagnie téléphonique. Adressez également une réclamation écrite immédiate à cette compagnie, si elle a activé des services non demandés. Les lettres-type peuvent être téléchargées depuis le site du Centre de protection des consommateurs et usagers.

€ Qu'entend-on par démarchage à domicile et vente à distance ?

Ces termes couvrent tous les contrats de vente de produits et de services conclus hors des lieux de vente habituels ou du siège de l'entreprise. En règle générale, la vente s'effectue au domicile du client ou à son lieu de travail, dans la rue, ou par des moyens de communication à distance : catalogue, téléphone, télévision ou site Internet. Le Code de la consommation prévoit une protection particulière des consommateurs qui auront signé des contrats hors des locaux commerciaux. Ces clients auront le droit de se rétracter, donc de résilier le contrat dans les **dix** jours de sa conclusion. La **rétractation devra être communiquée au vendeur par écrit (lettre recommandée avec avis de réception)**.

€ Que faire en cas de facture d'électricité « salée » ?

Maîtrisez votre consommation d'électricité ! Les appareils tels que chauffe-eau, radiateurs et climatiseurs étant très gourmands en énergie électrique, mieux vaut y renoncer ou en faire un usage parcimonieux. Relevez votre compteur une fois par mois ! Une famille à consommation « normale » ne devrait pas dépasser les 250 kWh/mois. Ne touchez pas au compteur pour autant : il appartient à l'entreprise de distribution d'électricité. Si vous deviez recevoir une facture d'électricité élevée et qui ne correspond pas à votre consommation, envoyez une lettre de réclamation à votre fournis-

seur d'électricité avant l'échéance de la **facture** (la lettre-type est disponible auprès du Centre de protection des consommateurs et usagers). **Libéralisation** : Depuis un certain temps, le client a la possibilité de changer de fournisseur d'énergie, s'il le désire. L'offre pour un nouveau contrat de fourniture d'électricité devra contenir un tableau faisant ressortir clairement le coût annuel total du client-type en relation avec les différents niveaux de consommation. Quant aux offres ne comportant pas de tel tableau, mieux vaut les écarter !

€ Combien d'argent ai-je le droit d'emporter en voyage ?

Les voyageurs qui entrent dans ou sortent de l'Union européenne en étant porteurs d'une somme égale ou supérieure à 10 000 euros, devront la signaler aux autorités douanières en remplissant une déclaration prévue à cet effet. La même obligation s'applique aux voyageurs qui au moment de l'entrée ou de la sortie du territoire de l'Union sont porteurs de moyens de paiement, d'une valeur de 10 000 euros ou plus, assimilés à de l'argent liquide, à savoir chèques de voyage, chèques ou autres titres au porteur, même si ces titres sont incomplets comme les chèques signés, mais non encore pourvus du nom du bénéficiaire. Pour les voyages à l'intérieur de l'Union, le seuil de déclaration obligatoire pour les sommes d'argent liquide transportées a été fixé à 12 500 euros, ce montant devant être ramené à 5 000 euros à partir du 30 avril 2008.

€ Comment transférer de l'argent de manière sûre ?

Les canaux les plus sûrs pour ces transferts sont les **banques**, la **poste**, ou encore les **services de dépôt fiduciaire**. Pour effectuer un **virement bancaire**, on a besoin d'un compte de référence auprès du destinataire. Les transferts d'argent par la **poste** s'effectuent par mandat-poste en Italie, et à l'étranger sous forme de mandat-poste international, remis au destinataire par le facteur. Lorsqu'on fait appel à un **service de dépôt fiduciaire**, on versera le montant à transférer sur un compte géré par un fiduciaire, lequel se chargera d'informer le destinataire de la rentrée d'argent. Les coûts de ce service seront fonction du montant transféré. **Aucune sécurité** n'est par contre assurée par les sociétés privées de transfert d'argent, telles que Western Union ou MoneyGram International, les services de cette dernière étant également proposés par les Postes italiennes. Le problème avec ces sociétés est qu'elles déclinent toute responsabilité quant à la non-réception de l'argent par le destinataire. Du reste, il s'agit d'un service assez coûteux.



Pronto consumatore

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti

I vostri diritti di consumatori in Italia

Speciale per Stanieri

Quali tutele offre la legge ai consumatori in Italia ?

Le disposizioni in materia di diritti delle consumatrici e dei consumatori in Italia sono raccolte nel cd. Codice del consumo. Dopo una parte introduttiva contenente i principi generali del diritto dei consumatori, il Codice reca una serie di disposizioni riguardanti, tra l'altro, la corretta informazione ai consumatori, la trasparenza del mercato, la sicurezza dei prodotti e l'accesso alla giustizia.

Che cos'è la garanzia legale di conformità ?

Dal 23 marzo 2002 è in vigore nell'Unione Europea una nuova regolamentazione del diritto di garanzia sui prodotti acquistati. Essa si applica ogni qualvolta si riscontra un difetto che rende impossibile destinare il prodotto al suo uso originario e che ne diminuisce in modo apprezzabile il valore. La garanzia legale ha una validità di **due anni dalla consegna del prodotto**. Dal momento della scoperta del difetto, il consumatore ha 60 giorni di tempo per denunciarlo al venditore. Il termine per l'azione volta a far valere il diritto di garanzia si prescrive entro 26 mesi dall'acquisto. È quindi **importante** conservare lo scontrino o la ricevuta fiscale per almeno 26 mesi, poiché il diritto di garanzia può essere fatto valere solo dietro presentazione di tali documenti. **Attenzione**: gli scontrini stampati su carta termica si scoloriscono con il tempo, rendendo illeggibili i dati stampati. Si consiglia pertanto di farne sempre una fotocopia!

€ Che cos'è il credito al consumo ?

Il **credito al consumo** è una forma di finanziamento per acquistare un prodotto a rate, anziché in contanti. Il numero delle rate necessarie all'estinzione del debito viene stabilito al momento della sottoscrizione del contratto medesimo. L'importo di ciascuna rata è composto da una quota del prezzo di vendi-

ta del prodotto, cui si sommano gli interessi mensili, nonché spese e commissioni varie. In caso di ritardo nel rimborso di una o più rate, il consumatore non solo deve pagare "interessi di mora", ma corre anche il rischio di essere iscritto nel cosiddetto registro dei "cattivi pagatori". Se si hanno difficoltà di pagamento, è consigliabile informarne subito la società finanziaria: si eviteranno così controversie e non si rischierà di finire nelle mani di una società di recupero crediti. Per ragioni di chiarezza nel rapporto contrattuale è importante comunicare subito anche eventuali variazioni del proprio indirizzo.

Prima di sottoscrivere un contratto di finanziamento è assolutamente indispensabile informarsi sull'ammontare degli interessi, delle spese e delle commissioni applicate, nonché sul costo totale effettivo dell'operazione. Solo dopo avere chiarito tutti questi aspetti si potrà valutare se sia meglio ricorrere al credito al consumo oppure se invece non sia meglio rimandare l'acquisto, mettendo da parte ancora qualche risparmio.

Rimborso anticipato: Un credito al consumo può essere rimborsato anticipatamente in qualsiasi momento. In tal caso si dovranno pagare il debito residuo (capitale), gli interessi maturati fino a quel momento, nonché l'eventuale penale pari all'1% del debito residuo.

Consigli:

- riflettete bene sulla reale necessità e l'opportunità di acquistare un prodotto a rate, valutando con attenzione se sarete in grado di pagare puntualmente le rate!
- **Prima** di sottoscrivere un contratto di finanziamento, fatevi consegnare tutti i documenti e le condizioni contrattuali in forma scritta. Leggete bene il tutto e in caso di dubbi rivolgetevi ad un consulente indipendente.
- Ricordate di pagare sempre puntualmente le rate!
- Qualora non abbiate pagato una rata nei termini previsti, provvedetevi quanto prima informando via fax la finanziaria dell'avvenuto pagamento.