

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. 7 | Febbraio 2008



Pronto consumatore

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti

Your consumers rights in Italy

Special edition for foreigners

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

Tariffa Associazione Senza Fim di Luoro POSTE ITALIANE s.p.a. Spedizione in A.P. - D.L.383/2003 (conv. in L.27/02/2004 n.46) art. 1 comma 2, DCB Bolzano Tasse Percute

€ 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 iscrivere la 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!

⚖ Which laws protect consumers in Italy?

The provisions on consumers' rights in Italy are included in the so-called Consumer Code ('Codice del Consumo'). The introductory part sets out the general principles of consumers rights; this is followed by a series of regulations, which cover subjects such as accurate consumer information, market transparency, product safety and access to justice.

⚖ What is the legal guarantee?

A new European law on guarantee right has been effective since the 23rd of March 2002. This is applied whenever a fault prevents the use of a product for its original purpose and also when this fault considerably reduces the value of the product itself. The legal guarantee is valid for two years from product delivery. From the moment when the consumer notices a fault or defect of the purchased product, he has 60 days to notify the seller. The ability to claim the guarantee right expires after 26 months from the date of the purchase. It's therefore important to keep the sales slip or receipted bill for at least 26 months from purchase, as the guarantee right can only be claimed with these documents in hand. **Be aware:** sales slips printed on thermal paper discolour over time, and the print becomes unreadable. So we suggest to always keep a photocopy of the slip!

€ What is consumer credit?

The consumer credit is a financing method for buying a product in instalments instead of cash. The number of instalments required to pay off the debt is established when signing the contract itself. The amount of each instalment is made up by a part of the sales price plus a monthly interest, as well as var-

ious expenses and commissions. In case one or more instalments are paid late, the consumer not only has to pay an additional interest on arrears, but also runs the risk of getting blacklisted. If there are problems with repayments it's advisable to contact the financial institution: this will avoid disagreements and the risk of ending up in the hands of debt collectors. To avoid ambiguities in your contract, it's also important to notify any changes to your home address. Before signing a financing contract it's absolutely necessary to be aware of how much interests, expenses and commissions will amount to, as well as the actual total cost of the operation itself. Only after all these aspects are clear, you'll be able to assess whether consumer credit is feasible or whether it's better to delay your purchase and make some more savings instead.

Early repayment: Consumer credit can be paid back in advance at any time. In this case you'll have to pay the outstanding debt (the capital), any interest accrued up to that point, as well as any incidental penalties equal to 1% of your outstanding debt.

Advice:

- consider whether buying in instalments is a real necessity and opportunity, and carefully assess your ability to pay instalments and associated interests on time.
- **Before** signing a financing contract ask for all documents and contract terms in writing. Read everything carefully and, in doubt, consult an independent advisor.
- Remember to pay the instalments always on time!
- If you haven't paid an instalment as expected, make sure you inform the financing institution by fax when you've made a payment.

CONTACTS:

**Centro Tutela Consumatori Utenti
(Consumer Protection Centre)**
Via Dodiciville, 2
39100 Bolzano

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

Other advice bureaus available in: Merano, Bressanone, Chiusa, Brunico, San Martino in Badia, Vipiteno, Silandro, Lana, Bolzano Town Council counter (sportello Comune di Bolzano)

www.mama-promotion.it
Tariffa Associazione Senza Fim di Luero POSTE ITALIANE s.p.a. Spedizione in A.P. -
D.L. 353/2003 (conv. in L. 27/02/2004 n.46) art. 1 comma 2, DCB Bolzano Tax Percue

Nr. 5 | Febbraio 2008

Pronto consumatore

Bollettino d'informazione del Centro Tutela Consumatori Utenti

I vostri diritti di consumatori in Italia

Speciale per Stanieri

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.

€ Easy money from credit brokers (mediatori creditizi)?

If you need a loan quickly you become easy prey for moneylenders, who lend money at exaggerated interest rates. The limit above which the interest rate becomes usury is determined by law.

Credit brokers must be officially registered: therefore beware of illegal operators. A mediator won't lend money directly, but will act as a "middleman" between client and financing institution, unlike banks or other authorised credit institutions. Obviously the middleman requires a payment, that is a mediation fee, for his activity. Borrowing money from a middleman can be highly expensive: commissions and other "consultation" fees can greatly inflate repayments, often causing serious difficulties to the consumer. Try to be extremely careful with this type of operations! Keep away from mediators asking for commission in advance, because if, for any reason, they can't supply the financing required, they won't return the commission you've already paid! Beware also of the so-called loans "against a fifth of your salary": these usually entail very high mediation fees!

@ Buying a car: what do you need to know?

To obtain car registration in Italy, you will first have to license the vehicle and then register it with the PRA (Pubblico Registro Automobilistico - Vehicles Public Register). The registration is only possible with a certified purchase contract. Certification is carried out for free by the PRA or the Traffic Control Authority ('Ufficio Motorizzazione'), or it can also be obtained from the Town Council ('Comune').

Used cars guarantee

1. The legal guarantee applies to used cars too!
All consumers goods have the right to a guarantee, so this also applies to used cars bought from either car dealers or resellers.
2. The duration of the legal guarantee is normally 2 years from the date of the purchase. Buyer and seller can agree to a shorter duration, though this cannot be less than a year. Conversely the dealer or reseller can offer a guarantee for longer than 2 years.
3. The right to a guarantee is provided by law and it cannot be denied by contract!

Any other agreement, limitation or exclusion by the seller is to be considered invalid.

4. The legal guarantee is free. The seller is obliged to provide it free of charge.
5. Buying a used car from a private seller
The new provisions on guarantee don't apply to buying and selling used cars from a private seller. In this case the "old" guarantee right (the 'Codice Civile') is applied, stating that the car must be without "hidden defects" (hidden faults) and that the seller cannot withhold information about particular problems or circumstances (for instance, if the car has had one or more accidents).

Beware of the different categories relating to the emission of polluting substances! Please check this carefully: you'll find this information on the vehicle documentation. There are specific European directives for each category:

Euro1: 91/441 and 93/59

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

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

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

€ What do you need to know about suretyship (fideiussione)?

Suretyship means to guarantee a payment or a debt against all your belongings. Unless the contract states differently, this is for an indefinite time and irremissible. The obligation of the guarantor only terminates when all the creditor's requests are satisfied. Suretyship is also passed on to heirs once they accept the inheritance.

Free legal aid ('gratuito patrocinio'): what is it and who is entitled to it?

If a "not so well off" citizen is involved in judicial procedures, the Italian State provides a free solicitor or legal adviser for one's defence. The State also undertakes all the legal costs, including possible technical appraisals. Free legal aid can be requested in case of civil, administrative, fiscal and extrajudicial proceedings; it's also provided for criminal trials including associated lawsuits (compensations for criminal damage). All Italian citizens, as well as foreigners and displaced persons are eligible for free legal aid, provided they have a valid residence permit. The application form for free legal aid is available at the offices of the Roll of Solicitors ('segreteria degli Ordini degli Avvocati').

Door to door sales and distance contracts

These terms indicate all the goods and services contracts signed outside the conventional sales points or the company's offices. Usually one of the following situations applies: sale at the consumer's home or workplace, street sales, catalogue, telephone, television or internet sales. The Consumer Code provides particular protection to consumers signing contracts outside commercial premises. Consumers have the right to withdraw from the purchase within **10 days** from its conclusion. The withdrawal needs to be communicated in writing (by sending a registered letter with return receipt).

@ Telephone and mobile phone: what to look out for?

If someone is trying to sell you goods or services by phone, cut the conversation at once if you aren't interested. Don't get involved in the conversation or you may find yourself agreeing to a sales contract you didn't want. If you're offered a contract over the phone, don't ever agree either verbally or in writing before reading and understanding the contract in full.

Most of all: never sign anything that you haven't specifically requested!

If you or your children are browsing on the internet, beware of pay-for numbers that may be activated without your knowledge when downloading music, films, ringtones etc.! Always check your phone bill: if the amount you're being charged seems too high for your usage send a written complaint immediately to the phone company. Write a complaint straight away also if the company activates a service you didn't request. Facsimile of the complaint letters can be downloaded from the Centro Tutela Consumatori Utenti (Consumer Protection Centre) website.

High electricity bill: what to do?

Electricity consumption increases considerably when using boilers, heaters, air conditioning and similars. Therefore it would be better to avoid using them altogether or to use them only sparingly! Read the meter once a month: a family with "normal" consumption shouldn't use more than 250 kWh/month! Avoid tampering with the meter as it is property of the Electricity Company. If you receive a very high bill that doesn't fit with your consumption levels, send a com-

plaint letter to your supplier before the due date of your bill (facsimile available from the Centro Tutela Consumatori Utenti - Consumer Protection Centre).

Deregulation: it's now possible to switch energy provider and to choose one offering better value. The customer is legally bound to his current provider until he chooses to change. The offer of a new energy supply contract must include a table that clearly shows the total annual expense of an average customer for the various consumption-levels. If the offer doesn't include this information, you better don't even consider it!

€ How much money can I bring with me when travelling?

If you travel from an EU country to a country outside the EU and vice versa with 10.000 euros or more, you need to notify customs authorities by filling an appropriate form. A statement is also compulsory when travelling to and from the European Union with easily convertible assets of no less than 10.000 euros that can be considered as equivalent to cash (for instance: traveller's cheques, cheques and other negotiable bearer assets, even incomplete ones, such as signed cheques without the beneficiary's name). Import/export of cash from 12.500 euros upwards within the European Union is also subjected to compulsory notification; from 30/04/2008 this limit will be lowered to 5.000 euros.

€ How to send money safely?

The safest channels for sending cash are banks, the post office and trust services. For a bank transfer you need to have the account number of the remitter. With the post office you can transfer money nationally by "postal order" ('vaglia postale') and internationally by "international money order" ('vaglia internazionale'), which will be delivered to the recipient by the postman. Trust services instead deposit the transfer money into an account administered by a trustee, who then notifies the recipient that the money has been received. Money transfer agencies such as Western Union and MoneyGram International cannot provide any assurance (MoneyGram services are also available at the Post Office). The problem is that these private agencies take no responsibility in ensuring that the recipient gets the money. Moreover it's a quite expensive service.

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.