

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

€ 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 doveste 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!



Nr. 6 | Februar 2008
نشره معلومات مفيدة من مركز حماية المستهلك

مساعده للمستهلك

(المستهلك .. هو الذي يدفع نقودا مقابل اي خدمات او اي سلعة { مواد استهلاكية او اجهزة للمنفعة الشخصية } .)
Veröffentlichung oder Vervielfältigung nur gegen Quellangabe.
Herausgeber: Verbraucherzentrale Südtirol, Bozen
Verantwortlicher Direktor: Walther Andreas - Redaktion: Evi Keiff,
Michela Caracristo - Eingetragen beim Landesgericht Bozen unter
Nr. 7/95 am 27.02.95. - Eigenvervielfältigung

ما هي حقوق المستهلكين في إيطاليا

خاص لآ جانب المقيمين

ايضا يتحمل مسئولية تسجيل اسمه في سجل المماطلين (المشترين الغير مرغوب بهم) , لهذا اذا كنت ستواجه صعوبة في دفع اي قسط عليك مباشرة ابلاغ الشركة الممولة بذلك لتمنع وتبعد عنك مشاكل تحويل قضيتك الى مؤسسات التحصيل الرسمية .
من المهم جدا ان تخبر مباشرة عن اي تغيير او تعديل في عنوانك المسجل في العقد المبرم .
من الضروري جدا قبل توقيع عقد التسيط ان تقرأ وتعرف كم هي قيمة ونسبة الفائدة الزائدة والمصاريف الاخرى المضافة على السعر لمعرفة كم ستصبح القيمة النهائية للشراء بعد الاضافات .
بعد ان تتفهم كل الشروط والاضافات تقرر اذا كنت ستستمر في الشراء بالتسيط ام لا او من الافضل تأخير الشراء , لحين ان تجمع بعض المال للشراء لاحقا .

ماذا يقدم القانون الايطالي لحماية المستهلكين في إيطاليا؟

يوجد كوميكايت ديسك. سي دي. عنوانه (codice del consumo) يشرح كيف وماذا يجب ان تحوي بطاقه اي سلعة او مواد معروضه للمستهلكين في بداية الديسك شرح كاف يبين حق المستهلكون بشكل عام .
بطاقه السلعه يجب ان تحوي كافة المواصفات للسلعه بطريقه واضحه وكامله يوضح فيها مصدر السلعه ودرجه الامان فيها والمسئوليه الكامله بعد البيع .

ماهي الضمانه القانونيه؟

منذ شهر اذار (مارس 23) في عام 2002 يطبق في المجموعه الاوربيه قانون مجدّد ينص على الضمان القانوني للمواد المشترية وهذا القانون ينص ان السلع أو المواد المباعه مضمونه اذا حصل فيها اي خطأ يمنع استعمالها أو يقلل من قيمتها الاصليه هذا الضمان القانوني ساري المفعول لمدة عامين من تاريخ وصولها للمشتري .
يحق للمشتري الاعتراض والتصريح للبايع عن الخطأ في المادة المشترية في مده اقصاها 60 يوما .
الضمان القانوني يستمر مده 26 شهرا من تاريخ شراء السلعه .
لهذا مهم جدا الاحتفاظ بمستندات شراء السلعه لمدة 26 شهرا لان القانون يضمن الحق فقط عند اظهار مستندات الشراء الثبوتيه .
يجب الانتباه ان بعض المستندات مطبوعه على اوراق تفقد لونها اوتسود ويصعب قراءتها بعد مضي الوقت لهذا على المشتري ان يصور مثل هذه المستندات بعد الشراء مباشره .

ماهو وكيف يتم (الدين) للشراء بالاقساط؟

الشراء بالاقساط هو تمويل لشراء سلعه ما تدفع على فترات (اقساط متلاحقه) بدل الدفع النقدي .
عدد الاقساط وقيمه كل قسط والتوقيت يحدد في البدايه بعقد يوقعه الطرفين , كل قسط يعتبر جزء من القيمة الكامله للسلعه مضاف عليها فائده شهرية ومصاريف مختلفه , وفي حال التأخير في دفع قسط او اكثر يجب على المستهلك ان يدفع تعويض مقابل التأخير .

