

Prefazione

La Camera di Commercio e le Associazioni dei Consumatori di Firenze nello spirito della riforma degli Enti Camerali del 1993 hanno collaborato per avviare il dialogo tra chi fa impresa e chi rappresenta la tutela dei consumatori.

La Camera di Commercio di Firenze è diventata un luogo di riflessione comune per superare la scarsa conoscenza reciproca e le differenze di interessi tra Associazioni dei Consumatori, Imprese e Istituzioni.

L'obiettivo è quello di concorrere alla regolazione e modernizzazione del "Mercato" per migliorare la coscienza dei cittadini ai loro diritti e garantire alle Imprese di operare in un quadro certo di regole per la trasparenza e la difesa del prodotto.

Questo opuscolo di autotutela esce, aggiornato alla normativa vigente in materia di consumo, nella terza edizione.

Il lavoro si è reso necessario dopo l'approvazione del "Codice del Consumo" per informare a vasto raggio la cittadinanza senza la pretesa di voler essere un testo di consultazione per addetti ma uno strumento di base per chi vuole conoscere e tutelare i propri diritti.

Giugno 2006

Per le Associazioni dei Consumatori
Il Presidente **AdOC** Toscana
Viviano Vecce

Introduzione

La CCIAA di Firenze, in attuazione dell'art.2, n.4 della legge 580/93, concernente le attività camerali di regolazione del mercato, ha istituito un organismo, la Commissione per la regolazione del mercato, composta da cinque tecnici esperti, dotati di particolari competenze giuridiche ed economiche. I compiti della Commissione, che opera in una posizione di terzietà ed imparzialità rispetto agli attori del mercato, sono finalizzati alla promozione dell'efficienza e della competitività nel sistema economico locale. Questo organismo, tramite la diffusione fra gli operatori economici di comportamenti "virtuosi", mira a raggiungere rapporti contrattuali trasparenti, corretti ed equilibrati, il rispetto delle norme di concorrenza leale, l'ampio ricorso agli strumenti di giustizia alternativa (arbitrato e conciliazione) in caso di controversie, la sensibilizzazione verso i legittimi interessi dei consumatori. Comportamenti questi che riducono sensibilmente i "costi di transazione" e rendono più fluido il funzionamento del mercato. I soggetti economici potranno avvalersi così, sempre più, di operatori in grado di garantire correttezza e trasparenza, a scapito degli imprenditori meno affidabili e professionalmente meno preparati!

Gerri Martinuzzi

Dirigente

Area Sviluppo delle imprese e del mercato
Camera di Commercio di Firenze

Diritti dei consumatori

Ai consumatori sono riconosciuti i seguenti diritti:

1. tutela della salute
2. sicurezza e qualità dei prodotti e dei servizi
3. adeguata informazione e corretta pubblicità
4. educazione al consumo
5. correttezza, trasparenza ed equità nei rapporti contrattuali
6. promozione e sviluppo dell' associazionismo libero, volontario e democratico tra i consumatori e gli utenti
7. erogazione dei servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza

Le informazioni che il consumatore deve esigere

Quale informazione deve esigere un consumatore italiano quando acquista un prodotto?

I prodotti devono riportare le seguenti indicazioni in lingua italiana:

- il nome del prodotto
- marchio e sede legale del produttore
- l'origine (da dove viene)
- l'indicazione delle sostanze dannose all'uomo, alle cose e all'ambiente se presenti
- tipologia di lavorazione e caratteristiche del materiale impiegato.

Il prezzo come deve essere indicato?

Il prezzo di vendita deve essere quello finale (comprensivo di IVA) in qualsiasi modo il prodotto sia venduto e per ogni unità di misura. Es.: chilogrammo, metro, litro...

Ai distributori di carburanti devono esserci queste informazioni, pubblicizzate in modo visibile dalla strada.

La pubblicità (del prodotto)

La pubblicità di un prodotto come deve essere?

La pubblicità deve essere palese, veritiera e corretta.

Cos'è la pubblicità ingannevole?

La pubblicità ingannevole è quella fatta da un'Azienda che induce in errore le persone alle quali è rivolta recando danno al consumatore e alle imprese concorrenti.

E' inoltre ingannevole la pubblicità rivolta a bambini e adolescenti che abusi della loro naturale credulità.

Cos'è la pubblicità comparativa?

La pubblicità comparativa è quella che mette a confronto due prodotti con analoghe caratteristiche.

I contratti firmati dai consumatori

Cos'è la "clausola vessatoria" in un contratto?

La "clausola vessatoria" in un contratto è quella che crea un notevole squilibrio fra i diritti dei consumatori e delle clausole inserite.

La vessatorietà di una clausola è valutata tenendo conto della natura del bene offerto e delle circostanze esistenti al momento della sua conclusione.

Le clausole del contratto devono essere scritte in modo chiaro e comprensibile; in caso di dubbio prevale l'interpretazione più favorevole al consumatore.

Le clausole vessatorie sono nulle anche se il contratto rimane in essere per le altre.

Quali sono i contratti sottoscritti "fuori dei locali commerciali"?

Sono quelli conclusi durante la visita di un professionista al domicilio del consumatore o in spazi in area pubblica con una sottoscrizione di una nota d'ordine, per corrispondenza o su di un catalogo consultato in precedenza.

Sono esclusi i contratti per la costruzione, la vendita e la locazione di beni immobili, i contratti di assicurazione e strumenti finanziari.

- IMPORTANTE -

Per questo tipo di contratto il consumatore si può avvalere del diritto di recesso.

Diritto di recesso dal contratto

Il diritto di recesso è un ripensamento riconosciuto al consumatore in un momento successivo all'acquisto.

Per i contratti conclusi fuori dei locali commerciali il consumatore ha diritto di ripensamento senza specificare il motivo e senza pagare niente entro 10 giorni lavorativi.

Il diritto si esercita con l'invio di una lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

La comunicazione può essere inviata anche con telegramma, telex, posta elettronica e fax purché confermata con raccomandata con avviso di ricevimento entro 48 ore.

Se previsto nell'offerta e nell'informazione sul diritto di recesso, al posto della raccomandata è sufficiente la restituzione della merce ricevuta.

Che cosa significa “contratto a distanza”?

Per “contratto a distanza” si intende quello stipulato tra un professionista e un consumatore in un sistema di vendita organizzato esclusivamente con tecniche di comunicazione a distanza (televisione-telefono-computer) in cui manca la presenza fisica del professionista.

Quali sono le informazioni che il consumatore deve esigere nel caso di “contratto a distanza”?

Le informazioni devono riguardare:

- indirizzo del professionista che propone la vendita di un bene o di un servizio
- caratteristiche essenziali del bene
- prezzo
- spese di consegna
- come deve avvenire il pagamento
- indicazione del diritto di ripensamento ed eventuali tempi e modi di restituzione
- indicazione del costo della telefonata
- durata dell’offerta
- durata minima del contratto.

- IMPORTANTE -

Per il commercio elettronico (quello su Internet) è prevista una normativa speciale.

Al momento dell’esecuzione del contratto il consumatore deve ricevere l’informazione per iscritto in lingua italiana, essere informato sui servizi di assistenza, la garanzia e l’indirizzo per eventuali reclami.

Cosa si deve fare in caso di una fornitura non richiesta?

La fornitura di un bene o servizio non richiesto è vietata.

Vendite per televisione (televendite)

Il codice cosa indica in materia di televendite?

Le televendite devono evitare ogni forma di sfruttamento della superstizione, credulità e della paura e non devono contenere scene di violenza fisica o morale, volgarità o ripugnanza oltre a qualsiasi tipo di discriminazione.

E’ vietato esortare i minori a persuadere gli adulti all’acquisto.

Se il contratto di vendita per un prodotto è offerto da una televisione, l’informazione sul diritto di recesso deve essere fornita all’inizio, durante e alla fine della trasmissione.

In caso di controversia qual è il Tribunale competente?

E' esclusivamente quello di residenza o del domicilio del consumatore.

- IMPORTANTE -

Esiste anche per le televendite il diritto di recesso che è di 10 giorni lavorativi, escluse dunque domeniche e festività, da far valere inviando una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno alla sede del professionista.

La comunicazione può essere inviata anche per telegramma, fax o posta elettronica purché confermata con raccomandata e ricevuta di ritorno entro 48 ore.

Come si contano i 10 giorni per esercitare il diritto di recesso?

Per i contratti riguardanti i servizi, i giorni decorrono dalla sottoscrizione della nota di ordine.

Per quelli riguardanti la fornitura di beni decorrono dalla data del ricevimento della merce.

- IMPORTANTE -

Nei casi in cui nel contratto non è stato indicato il diritto di recesso o il bene non è quello ordinato i tempi si allungano a 60 o 90 giorni.

Quando si considera restituito il bene?

Il bene restituito deve essere integro e le spese sono a carico del consumatore.

La merce si intende restituita al momento in cui è consegnata all'Ufficio postale o a uno spedizioniere.

- IMPORTANTE -

Esigere, controllare e conservare la ricevuta. Niente è dovuto dal consumatore in caso di restituzione nei tempi previsti.

Acquisti a rate

Quali informazioni devono essere fornite al consumatore?

Istituti bancari e società di intermediazione finanziaria offrono due possibilità di informarsi: attraverso manifesti esposti nei locali, o attraverso schede illustrative a disposizione dei clienti.

Che cosa è il TAEG? (tasso annuo effettivo globale)

L'informativa deve indicare chiaramente il TAEG (calcolato con formula fissata per legge, per indicare il rapporto di costo totale tra il credito con-

cesso e l'onere complessivo a carico del consumatore).

Quali sono i requisiti di un contratto di credito al consumo?

1. Il contratto deve avere forma scritta e una copia deve essere consegnata al consumatore;
2. il contratto deve indicare il datore (finanziatore) e il beneficiario del credito (consumatore);
3. nel contratto devono essere specificati l'importo e il modo del finanziamento, l'ammontare e le scadenze delle rate;
4. nel contratto devono essere indicati il tasso annuo effettivo globale e quello nominale e le eventuali condizioni di variazione;
5. importo e causale degli oneri esclusi dal calcolo del tasso annuo effettivo globale;
6. eventuali spese supplementari in caso di ritardati rimborsi;
7. eventuali garanzie richieste;
8. eventuali coperture assicurative richieste dal consumatore e non incluse nel calcolo del tasso annuo effettivo globale.

- IMPORTANTE -

Anziché un vero e proprio contratto, il consumatore sovente compila solo un modulo simile a una proposta di contratto. Questa proposta unilaterale diventa efficace soltanto a seguito dell'espressa accettazione da parte del finanziatore o tramite il versamento dell'importo stabilito.

La casa acquistata in "multiproprietà"

L'acquisto di una casa in "multiproprietà" prevede la possibilità di utilizzarla in un periodo dell'anno per almeno una settimana.

- IMPORTANTE -

Il venditore deve consegnare al consumatore un documento informativo in lingua italiana in cui devono essere descritti: le caratteristiche, il prezzo complessivo, il luogo e i servizi offerti e l'identità del venditore e del proprietario che vende oltre all'indicazione del diritto di recesso.

Viaggi "tuttocompreso" "pacchetto turistico"

Cos'è un "pacchetto turistico"?

Il "pacchetto turistico" è l'offerta di una vacanza superiore a 24 ore e

comprendente almeno una notte oltre al trasporto e all'alloggio.

- IMPORTANTE -

Assicurarsi e non rinunciare alla copertura di una polizza assicurativa.

Può l'organizzatore annullare il viaggio?

Sì, purché nei tempi scritti nel contratto.

Prima della partenza l'organizzatore può aumentare il costo del viaggio?

Sì, per giustificati motivi che devono essere documentati dal venditore e comunque non più del 10 per cento del costo iniziale.

In caso di aumento superiore al 10 per cento il consumatore ha diritto al recesso dal contratto.

- IMPORTANTE -

Il prezzo non può essere aumentato nei 20 giorni prima della partenza.

L'organizzatore può chiedere un anticipo?

Sì, purché non superiore al 25 per cento del costo complessivo dell'offerta.

Nel caso il viaggio non sia effettuato per causa indipendente dalla volontà del consumatore, cos'è previsto?

Il consumatore ha diritto di usufruire di un altro "pacchetto" di qualità equivalente o superiore senza supplemento di prezzo.

- IMPORTANTE -

Se il servizio offerto è qualitativamente inferiore il consumatore ha diritto alla differenza di prezzo.

Il consumatore ha diritto entro 7 giorni lavorativi dal momento del recesso o dalla cancellazione alla restituzione della somma già corrisposta.

Quando è previsto il risarcimento del danno?

Nel caso di mancato o inesatto adempimento dei servizi offerti dall'organizzatore a meno che non riesca a dimostrare che la causa era a lui non imputabile.

Entro quanto tempo è possibile richiedere il danno procurato a una persona?

Entro 3 anni dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza.

Entro quanto tempo è possibile richiedere un danno diverso da quello a

una persona?

In questo caso il consumatore ha tempo 1 anno dal rientro nel luogo di partenza.

Cosa si intende per copertura assicurativa del viaggio?

Significa che l'organizzatore e il venditore devono essere coperti dall'assicurazione per la responsabilità civile verso il consumatore per il risarcimento dei danni.

Cos'è il "fondo di garanzia"?

Il "fondo di garanzia" serve in caso di insolvenza o di fallimento del venditore o dell'organizzatore per coprire le spese necessarie al rimpatrio dei consumatori e a fornire un'immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato per cause legate all'emergenza (guerre, inondazioni, terremoti).

- IMPORTANTE -

Il modo di gestione e di finanziamento del fondo è determinato con decreto del Ministero delle Attività Produttive insieme al Ministero dell'Economia e delle Finanze.

Servizi Pubblici

acqua - luce - gas - trasporti locali - telefonia

Chi deve garantire gli utenti?

Lo Stato e le Regioni devono garantire i diritti degli utenti dei servizi pubblici.

- IMPORTANTE -

La legge stabilisce, per alcuni Enti erogatori, l'obbligo di adottare apposite "Carte dei Servizi" in cui sono fornite informazioni sui tempi, modalità e costi dei servizi.

Il consumatore può richiedere per i servizi pubblici erogati la "Carta dei servizi".

Sicurezza dei prodotti

Come devono essere i prodotti in vendita?

I prodotti messi in vendita devono essere sicuri.

- IMPORTANTE -

Un prodotto è sicuro quando non presenta rischi per il consumatore.

Tutti i prodotti devono avere un'etichetta con le istruzioni per l'uso ben leggibili.

Quali Amministrazioni Pubbliche controllano la sicurezza dei prodotti sul mercato?

Nel nostro Paese sono diverse le Amministrazioni preposte ai controlli.

Le principali sono:

Ministero delle Attività Produttive, della Salute, delle Politiche Agricolo-Forestali ecc..

Quali tipi di controllo possono effettuare le Amministrazioni?

Le Amministrazioni possono disporre adeguate verifiche delle caratteristiche di sicurezza procedendo a ispezioni presso gli stabilimenti di produzione. Gli addetti autorizzati possono prelevare campioni e sottoporli ad analisi.

Le Amministrazioni possono avvalersi della collaborazione dell'Agazia delle Dogane e della Guardia di Finanza.

Prodotti difettosi (responsabilità per danno)

Quando si può definire un prodotto difettoso?

Quando non offre la sicurezza offerta normalmente dagli altri esemplari della stessa serie.

- IMPORTANTE -

Il produttore è responsabile del danno procurato dai difetti del suo prodotto.

Come si dimostra che il difetto ha causato il danno?

Il consumatore può citare in giudizio il produttore, il Giudice competente può ordinare che le spese della consulenza tecnica siano anticipate dal produttore.

- IMPORTANTE -

Il diritto al risarcimento si prescrive in 3 anni.

Garanzia dei prodotti

A quali beni di consumo si applica la garanzia?

A qualsiasi bene mobile (anche da assemblare) compresi i beni usati.

Chi è il responsabile della garanzia?

Il venditore o l'esecutore dell'opera.

- IMPORTANTE -

Il venditore ha l'obbligo di consegnare al consumatore beni conformi al contratto di vendita cioè idonei all'uso cui sono destinati.

I beni devono essere corrispondenti alla descrizione fatta dal venditore e possedere le qualità come da campione o modello.

Il venditore è responsabile per qualsiasi difetto di conformità esistente alla consegna.

Quando si può affermare che il bene è conforme?

Quando ha le qualità e fornisce le prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi (tenuto conto delle dichiarazioni pubblicitarie e dell'etichettatura).

La garanzia quali rimedi propone a favore del consumatore?

Il consumatore può chiedere la riparazione o la sostituzione del bene che deve effettuarsi:

- entro un congruo termine (un tempo ragionevole)
- senza spese per il consumatore (spedizione, manodopera, materiali).

- IMPORTANTE -

Se i rimedi non sono possibili o troppo onerosi oppure non si è ancora ottenuta la riparazione o la sostituzione richiesta oppure la riparazione o la sostituzione ha arrecato notevoli inconvenienti si ha diritto a chiedere la congrua riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto.

Quali sono i termini per far valere la garanzia?

Quando un consumatore scopre il difetto ha 2 mesi di tempo per fare denuncia al venditore chiedendo il rimedio opportuno.

- IMPORTANTE -

Scaduti i 2 mesi si perde ogni diritto.

La garanzia dura 2 anni dalla consegna.

Che cosa deve fare il consumatore?

Comunicare il difetto di conformità tramite raccomandata con avviso di ricevimento (vale la data di spedizione).

Il consumatore deve specificare il difetto riscontrato e il rimedio che richiede.

La garanzia vale anche in caso di beni di consumo usati?

In questo caso è ammesso che compratore e venditore si accordino per ridurre la durata della garanzia, che in ogni caso non può essere inferiore a 1 anno.

Va tuttavia precisato che, nel valutare il difetto di conformità di un bene usato, si tiene conto della normale usura in relazione alla "vita" dello stesso.

- IMPORTANTE -

Conservare lo scontrino dopo l'acquisto. Se il difetto si presenta entro 6 mesi dall'acquisto, si presume che esistesse fin dalla consegna.

Dopo i 6 mesi il consumatore dovrà provare che il difetto era già presente.

La garanzia non può essere limitata dal venditore; egli potrà solo offrire una garanzia ulteriore più ampia di quella legale ("garanzia convenzionale").

Se i tempi di riparazione si allungano, è bene inviare sollecito scritto (racc. a.r.) assegnando un termine ultimo prima di chiedere la sostituzione, la riduzione del prezzo e la risoluzione del contratto.

Il difetto di lieve entità se non è possibile eliminarlo o la riparazione/sostituzione è troppo onerosa consente solo la riduzione del prezzo (non la risoluzione del contratto).

Il rimedio scelto è troppo oneroso rispetto all'altro se comporta spese irragionevoli tenendo conto: del valore del bene, dell'entità del difetto, del fatto che il rimedio alternativo non creerebbe inconvenienti di rilievo per il consumatore.

Se il difetto consente un'agevole riparazione, chiedere subito la sostituzione è eccessivamente oneroso per il venditore.

Se il bene non ha le qualità o non fornisce le prestazioni dovute, oppure se la riparazione richiederebbe troppo tempo o arrecherebbe notevoli inconvenienti al consumatore, la sostituzione sarà dovuta.

Le Associazioni dei Consumatori

Presso il Ministero delle Attività Produttive è istituito il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU).

In Toscana le Associazioni dei Consumatori riconosciute dalla Regione Toscana sono 11 e sono riunite nel Comitato Regionale Consumatori e Utenti (CRCU).

Azione inibitoria

Che cos'è l'azione inibitoria?

Le Associazioni dei Consumatori sono legittimate ad agire a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e degli utenti.

Agiscono anche a tutela degli interessi collettivi in materia di:

- esercizio dell'attività televisiva
- pubblicità dei medicinali per uso umano.

Come si svolge un'azione inibitoria?

Le Associazioni dei Consumatori, attraverso i loro uffici legali, richiedono al Tribunale:

- di far cessare gli atti e i comportamenti lesivi degli interessi dei consumatori
- di adottare le misure idonee a correggere o eliminare gli effetti dannosi delle violazioni accertate
- di ordinare la pubblicazione del provvedimento su uno o più quotidiani a diffusione nazionale o locale nei casi in cui la pubblicità del provvedimento può contribuire a correggere o eliminare gli effetti delle violazioni accertate.

Le Associazioni dei Consumatori possono attivare prima del ricorso al Giudice la procedura di conciliazione dinanzi alla Camera di Commercio competente per territorio nonché gli altri organismi extragiudiziali per le controversie in materia di consumo.

La procedura è definita entro 60 giorni.

La Camera di Commercio

La Camera di Commercio di Firenze, per risolvere le liti a costi contenuti, ha istituito il servizio di conciliazione.

Che cosa è la conciliazione?

La conciliazione amministrata dalla Camera di Commercio di Firenze è uno strumento di gestione delle controversie in cui le parti in conflitto (o che presumono che possa instaurarsi un conflitto) si rivolgono ad un terzo, il Conciliatore, per essere aiutate a trovare la migliore soluzione possibile del loro problema, senza obbligo per le parti di stipulare un accordo e senza subire una decisione calata dall'alto.

La conciliazione può essere attivata da un utente, un consumatore o da una impresa nei confronti di uno o più soggetti (persone fisiche o giuridi-

che) attraverso una domanda di avvio del procedimento conciliativo che, a differenza degli atti introduttivi del giudizio di fronte all'Autorità Giudiziaria, è semplice ed intuitivo.

La Camera di Commercio di Firenze, in collaborazione con l'Azienda Speciale Firenze Tecnologia, ha predisposto, per facilitare l'utenza, appositi moduli semplificati, scaricabili da internet, che possono essere compilati rapidamente e senza l'aiuto di specialisti. I moduli possono essere inviati online oppure, una volta stampati, consegnati a mano all'Ufficio di Arbitrato e Conciliazione della Camera di Commercio di Firenze o inviati per fax o posta.

SERVIZIO DI CONCILIAZIONE CAMERA DI COMMERCIO DI FIRENZE

PIAZZA DEI GIUDICI, 3 50122 FIRENZE

TEL. 055/2795266-295-372

Fax 055/2795244

Website: <http://www.fi.camcom.it>

e-mail: camera.arbitrale@fi.camcom.it

Orario: Dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 15.00

dal lunedì al venerdì