

I DIRITTI DEI CONSUMATORI

THE RIGHTS OF CONSUMERS

LES DROITS DES CONSOMMATEURS

LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

DREPUTURILE CONSUMATORILOR

Я№ртр яюћ№хсшћхыхщ

消费者的权利

حقوق المستهلكين



FEDERCONSUMATORI
FEDERAZIONE NAZIONALE CONSUMATORI E UTENTI

I **DIRITTI** DEI CONSUMATORI

THE **RIGHTS** OF CONSUMERS

LES **DROITS** DES CONSOMMATEURS

LOS **DERECHOS** DEL CONSUMIDOR

DREPUTURILE CONSUMATORILOR

Я NoпTp яюћ Noхсшћхыхщ

消费者 的权利

المستهلكين

حقوق

Indice

Italiano

Pag. 3

English

Pag. 28

Français

Pag. 50

Español

Pag. 74

Româna

Pag. 98

ЯНертр

Pag. 121

消費者

Pag. 144

حقوق

Pag. 1

- Pag. 4 **1.** Introduzione - Alex Zanotelli
Pag. 5 **2.** Premessa - Sergio Veroli
Pag. 6 **3.** Le Poste
Pag. 8 **4.** I contratti
Pag. 8 **5.** I contratti conclusi fuori dai locali commerciali
Pag. 8 **6.** I contratti a distanza
Pag. 8 **7.** Acquisti nei locali commerciali
Pag. 9 **8.** La vendita dei beni di consumo. La garanzia
Pag. 9 **9.** Le etichette sui prodotti
Pag. 10 **10.** Saldi e vendite straordinarie
Pag. 11 **11.** I contratti con gli artigiani
Pag. 11 **12.** I contratti con i professionisti
Pag. 12 **13.** I viaggi organizzati: i pacchetti turistici
Pag. 12 **14.** I trasporti
Pag. 14 **15.** Le utenze domestiche. Il Gas
Pag. 16 **16.** Le utenze domestiche. L'elettricità
Pag. 18 **17.** Le utenze domestiche. L'acqua
Pag. 18 **18.** Le utenze domestiche. Il telefono
Pag. 21 **19.** Le assicurazioni
Pag. 24 **20.** Banche e finanziarie
Pag. 25 **21.** La privacy
Pag. 26 **22.** La pubblicità ingannevole

1. Introduzione

È stata per me una sorpresa, come missionario, l'essere stato invitato a scrivere un'introduzione a questo opuscolo: I diritti dei consumatori. Cosa c'entra un missionario con tutto questo? Ma è bastato un attimo di riflessione per rendermi conto di come mi sbagliassi!

La recente enciclica sociale di papa Ratzinger Caritas in Veritate è venuta a confermarcelo.

“L'interconnessione mondiale, scrive il Papa al n. 66, ha fatto emergere un nuovo potere politico, quello dei consumatori e delle loro associazioni. È la prima volta che questo viene affermato con forza e chiarezza in una enciclica. Era da un pezzo che andavo ripetendo che ormai non si vota quando si va alle urne (è fondamentale andare a votare!), ma quando si va al supermercato a fare la spesa proprio perché oggi il vero potere è quello economico-finanziario! La politica serve a coprire le vere decisioni prese dai poteri forti economici-finanziari.

Il Papa fa poi un'altra affermazione fondamentale: “È bene che persone si rendano conto che acquistare è sempre un atto morale, oltre che economico. C'è dunque una precisa responsabilità sociale del consumatore. I consumatori vanno continuamente educati al ruolo che quotidianamente esercitano e che essi possono svolgere nel rispetto dei principi morali.”

Altra affermazione capitale: dato che acquistare è sempre un 'atto morale' è fondamentale che i consumatori vengano educati al ruolo che ogni giorno esercitano. Per cui bisogna parlare non solo di 'diritti', ma anche di 'doveri'. C'è il dovere di sapere se quello che acquisto è stato fatturato da lavoratori che hanno ricevuto un equo salario e che non siano bambini. (Siamo oggi grati a Francesco Gesualdi per averci donato la Guida al Consumo Critico e Guida al Vertice Critico che ci aiutano a capire se quello che compro è stato confezionato in maniera equa)

Chiamiamo tutto questo il Consumo Critico.

Quando notiamo dei prodotti non- etici, diventa fondamentale il metterci insieme e boicottare tali prodotti: è questo il nuovo potere politico dei consumatori, di cui parla il Papa. (Gli americani lo hanno utilizzato contro la 'Nike' ed hanno vinto, mentre noi italiani l'abbiamo sperimentato in una campagna contro la 'Del Monte'(Kenya) che produce ananas ed abbiamo vinto!) È lo strumento molto efficace del boicottaggio. (Vi sono tante altre campagne in atto, come quella contro la Nestlé etc.) Ma non basta, dobbiamo anche educare i consumatori a comperare solo quei prodotti che sono essenziali per vivere una vita semplice e frugale (sobrietà di vita). Perché? L'attuale Sistema economico-finanziario permette al 20% della popolazione mondiale di consumare l'83% delle risorse del pianeta. Se gli altri 80% della popolazione mondiale vivessero come vive il 20% del mondo ricco, sarebbe impossibile vivere sulla Terra. Dobbiamo tutti limitarci, vivere più sobriamente. Per cui diventa oggi ancora più un atto morale quello del consumatore. Ci viene chiesto un altro stile di vita. In questo sono molto utili i GAS (Gruppi di acquisto solidale: www.retegas.org), i Bilanci di giustizia (www.bilancidigiustizia.it), le Botteghe di commercio equo – solidale (www.altromercato.it). Ed infine, dato che nell'opuscolo si parla anche di acqua, vorrei chiedere a tutti i consumatori che si impegnino perché l'acqua sia proclamata diritto fondamentale umano (non possiamo accettare la mercificazione dell'acqua!). L'acqua è vita e dobbiamo impegnarci tutti perché vinca la vita.

Alex Zanotelli
Missionario Comboniano

2. Premessa

Lei non è del castello, lei non è del paese, lei non è nulla. Eppure anche lei è qualcosa, sventuratamente, è un forestiero, uno che è sempre di troppo e sempre fra i piedi, uno che vi procura un mucchio di grattacapi, che vi costringe a sloggiare le fantesche, che non si sa quali intenzioni abbia.

F. Kafka (*Il Castello*)

L'informazione e la formazione dei cittadini sulla normativa vigente e sulle iniziative da intraprendere per difendersi da truffe, pubblicità ingannevoli, comportamenti scorretti delle imprese ecc. costituisce una parte importante della nostra attività, ma, la traduzione in otto lingue e la pubblicazione in centomila copie di questo opuscolo, aggiornato agli ultimi eventi legislativi e redatto dai nostri legali, è una iniziativa straordinaria che, per la Federconsumatori, ha un significato politico e culturale particolare.

L'immigrazione è ormai un dato strutturale in Europa e in Italia. Gli immigrati sono 40 milioni in Europa e oltre 3 milioni e mezzo in Italia (nel 1990 erano 500 mila), in alcuni territori del centro nord la presenza di cittadini stranieri tocca la soglia del 10% sul totale della popolazione. Quando si arriva a questi livelli il problema non è più quello di estendere e qualificare i servizi di accoglienza, ma di fare in modo che gli immigrati diventino cittadini a pieno titolo.

Poiché tutti dovrebbero avere le stesse opportunità di accesso allo stato sociale, al sistema dei servizi e alla conoscenza e difesa dei propri diritti, allora è importante partire dalla diversità di condizioni degli immigrati ed avere la consapevolezza che sono la fascia sociale maggiormente soggetta ai fenomeni di sfruttamento di emarginazione e discriminazione.

In Italia, in questi ultimi tempi, i problemi sociali, individuali o collettivi degli immigrati vengono spesso letti intermini etnici, religiosi e razziali. Le strumentazioni mediatiche e la demagogia populista rappresentano spesso l'immigrato come un pericolo per la nostra sicurezza sociale.

La Federconsumatori vuole fare la sua parte per sconfiggere questa cultura che asseconda e alimenta paure collettive ed aumenta il sentimento di ostilità verso il cittadino straniero.

Siamo consapevoli che la difesa della legalità e della sicurezza risiede nella capacità di mettere in campo politiche che agiscano contro le pratiche di sfruttamento di cui gli immigrati sono vittime. La diffusione della conoscenza dei loro diritti e l'eventuale intervento dei nostri legali, presenti negli oltre ottocento sportelli della Federconsumatori, vuole essere un nostro modesto contributo.

La scelta degli argomenti della guida è stata fatta sulla base dei temi che maggiormente impegnano la nostra associazione nell'attività quotidiana di tutela. Ci auguriamo che possa fornire strumenti di conoscenza tali da poter prevenire raggiri e truffe fornendo a tutti la possibilità di difendersi.

La diffusione avverrà attraverso una serie di iniziative pubbliche che si svolgeranno nelle città più interessate dalla presenza degli immigrati.

Sergio Veroli
Vice Presidente Federconsumatori

3. Le Poste

Il servizio postale è svolto in tutto il territorio nazionale da Poste Italiane, che con i suoi 14 mila Uffici assicura una diffusione capillare in tutte le regioni ed in tutti i Comuni del Paese. Negli Uffici Postali possono essere effettuate tutte le varie tipologie di spedizioni (lettere o pacchi) per l'Italia o per qualsiasi Paese estero.

Le caratteristiche dei più importanti prodotti postali si trovano nella CARTA DELLA QUALITÀ DEI PRODOTTI POSTALI, un documento che contiene i principali impegni dell'azienda verso la clientela, le caratteristiche di ogni singolo prodotto e gli standard di qualità, ovvero gli obiettivi di consegna.

Nella Carta vengono indicate le modalità di presentazione dei reclami ed i tempi entro i quali Poste Italiane si impegna a dare risposta. Vengono previsti inoltre dei rimborsi per tutti i prodotti descritti nel documento, non solo in caso di perdite e danneggiamenti, come avviene in molti altri Paesi europei, ma anche in casi di ritardi particolarmente significativi. Infine, viene descritta la procedura di Conciliazione, uno strumento di risoluzione extragiudiziale del contenzioso con la partecipazione attiva delle Associazioni dei consumatori, per tutti quei reclami a cui l'azienda non ha saputo dare una risposta soddisfacente.

Non sono ammesse spedizioni dai contenuti potenzialmente dannosi e pericolosi ovvero in contrasto con le disposizioni vigenti.

Relativamente ai prodotti di Corrispondenza l'invio di denaro, preziosi e titoli può avvenire solo con Posta Assicurata, dichiarando il relativo valore.

Relativamente al settore Pacchi l'invio di denaro, preziosi, titoli e armi può avvenire esclusivamente attraverso i prodotti Pacco Ordinario Assicurato (per spedizioni dirette in Italia), e Pacco Valore (per spedizioni dirette all'estero), dichiarando il relativo valore e, nel caso di spedizioni di armi, solo dietro autorizzazione del Ministero degli Interni.

Per individuare il prodotto di Corrispondenza più adatto alla propria spedizione possiamo identificare due esigenze fondamentali:

- Velocità di recapito
- Presenza di servizi come la Certificazione della spedizione e la Tracciatura elettronica

Per ognuna di esse, e per le loro combinazioni, potete scegliere il prodotto più adatto alle vostre esigenze:

Velocità di consegna	Posta Prioritaria
Certificazione legale della spedizione	Posta Raccomandata
Assicurazione dell'invio	Posta Assicurata
Spedizione in grandi quantitativi	Posta Massiva

Ugualmente per le spedizioni dei Pacchi, si possono individuare due esigenze fondamentali:

- Per i prodotti nazionali
 - velocità di recapito,
 - tracciatura

- Per i prodotti internazionali
 - copertura (numerosità dei paesi raggiunti dal prodotto)
 - tracciatura

Per ognuna di esse, e per le loro combinazioni, potete scegliere il prodotto più adatto alle vostre esigenze:

Prodotti Nazionali	
Velocità normale	Pacco Ordinario Nazionale
Velocità media e tracciato	Paccocelere3 / Paccocelere maxi
Velocità alta e tracciato	Postacelere1 plus / Paccocelere1 plus

Prodotti Internazionali	
Copertura alta	Pacco Ordinario Nazionale
Copertura media e tracciato	Express Mail Service / Quick Pack Europe
Copertura alta e tracciato	Paccocelere internazionale

La comunicazione con Poste Italiane è accessibile attraverso 4 grandi canali:

- telefono, con il Contact Center al numero 803.160,
- lettera con la casella postale dedicata: C.P.160 - 00144 Roma,
- internet, con il web center: www.poste.it attraverso l'apposita sezione "contattaci"
- ufficio postale, compilando la "Lettera di reclamo" per segnalare un problema specifico.

Attraverso Bancoposta Poste Italiane offre poi una gamma completa di prodotti e servizi per gestire le esigenze finanziarie di tutti i giorni: dal Libretto di Risparmio Postale ai conti correnti, dalle carte prepagate al servizio di trasferimento fondi.

Il Libretto permette di depositare i propri risparmi senza spese e commissioni, semplicemente presentandosi in qualsiasi Ufficio Postale con un documento d'identità valido e il codice fiscale.

Il Conto BancoPosta consente di gestire tutte le esigenze di incasso e pagamento, mettendo a disposizione un'offerta completa di prodotti e servizi: dalla carta Postamat al libretto degli assegni, dai postagiro ai bonifici nazionali ed esteri, dall'accredito dello stipendio e della pensione alla domiciliazione delle bollette, dalle carte di credito ai prodotti di finanziamento, dai tradizionali Buoni Fruttiferi Postali ai più complessi prodotti di investimento. Per esigenze finanziarie meno strutturate è disponibile la PostePay, una carta prepagata ricaricabile utilizzabile ovunque in Italia e all'estero, su Internet e in tutti gli Uffici Postali, attraverso i circuiti Postamat, VISA e VISA Electron. Poste Italiane, inoltre, offre in collaborazione con MoneyGram il servizio di urgent money transfer che consente di inviare e ricevere denaro in tempo reale in circa 180 Paesi nel mondo, anche senza avere un conto corrente postale o bancario. Inoltre, attraverso lo "Sportello Amico", Poste Italiane contribuisce ad ampliare la rete di dialogo tra cittadino e Pubblica amministrazione facilitandone l'accesso quotidiano ai servizi. Lo Sportello Amico è presente in 5.740 uffici postali distribuiti su tutto il territorio nazionale ed è stato ideato proprio per semplificare i rapporti tra cittadini e pubblica amministrazione: rivolgendosi allo Sportello Amico il cittadino può ottenere il rilascio e il rinnovo di passaporti, di permessi di soggiorno, eseguire il pagamento dei contributi previdenziali, dei bollettini di assicurazione contro gli infortuni domestici e beneficiare dei servizi Inps Card.

4. I contratti

Il contratto è definito dal Codice Civile italiano come “l'accordo tra due o più parti per costituire, regolare o estinguere tra loro un rapporto giuridico patrimoniale”.

Ogni volta che si firma un contratto, quindi, si esprime il proprio consenso a concludere l'accordo. In conseguenza, colui che firma accetta il contenuto del contratto e si impegna a rispettare ciò che vi è previsto.

Per questo motivo qualunque contratto, anche il più semplice, deve essere letto attentamente prima di essere firmato.

5. I contratti conclusi fuori dai locali commerciali

Sono i contratti firmati fuori dai locali dell'impresa (ad esempio per strada, o nel domicilio del consumatore, o nel suo posto di lavoro), per l'acquisto di beni o servizi. Il Codice del Consumo stabilisce che:

- Il consumatore ha diritto di recedere dal contratto entro 10 giorni lavorativi.
- Per recedere dal contratto è necessario inviare una raccomandata con ricevuta di ritorno.
- Dopo il recesso, la merce ricevuta deve essere restituita
- Per ogni controversia, il foro competente è quello di residenza del consumatore.

6. I contratti a distanza

Sono i contratti conclusi grazie ai mezzi di comunicazione a distanza come televisione, posta elettronica, telefono, fax, lettera circolare, radio, ecc. (ad esempio, le televendite)

Per questo tipo di contratti, la legge prevede che:

- Il consumatore può recedere, senza spese, entro 10 giorni lavorativi, come previsto per i contratti conclusi fuori dai locali commerciali.
- È vietato fornire beni o servizi a pagamento che il consumatore non abbia richiesto.
- Nel caso il professionista comunichi tramite telefono, posta elettronica o fax, è necessario il consenso preventivo del consumatore. Ogni contatto privo di consenso del consumatore è una violazione della sua privacy.

7. Acquisti nei locali commerciali

A fronte di un acquisto, i venditori di beni o servizi sono obbligati a rilasciare, al momento del pagamento, lo scontrino o la ricevuta fiscale.

Fanno eccezione, tra gli altri, le edicole, i cinema, i teatri, i circhi e gli spettacoli in genere, per i quali basta il biglietto.

Se un venditore si rifiuta di rilasciare lo scontrino, ci si deve rivolgere alla Guardia di Finanza.

8. La vendita dei beni di consumo. La garanzia

Beni di consumo sono qualsiasi bene mobile, anche da assemblare.

- La garanzia per i beni nuovi è valida per 2 anni dalla data di acquisto, documentata dallo scontrino o dalla ricevuta.
- La garanzia per i beni usati può essere ridotta dal venditore, ma comunque deve valere per almeno un anno.
- Il consumatore deve denunciare il difetto al venditore entro 2 mesi dalla scoperta, inviando un telegramma o una raccomandata con ricevuta di ritorno; non sono sufficienti le denunce fatte verbalmente o al telefono.

La garanzia delle auto usate

Come per gli altri beni usati, la garanzia per le automobili usate si estende per un anno dalla data di acquisto. Tuttavia, bisogna fare particolare attenzione alla scheda tecnica che viene fornita all'atto della vendita: in essa sono descritti il grado di usura dei vari pezzi e gli eventuali difetti. Non sono coperti da garanzia i vizi che erano già descritti nella scheda tecnica. Quindi bisogna leggere attentamente la scheda e farsene rilasciare una copia. Mai firmare una scheda in bianco.

9. Le etichette sui prodotti

Le etichette debbono contenere le seguenti informazioni, sulla confezione o su un foglietto illustrativo allegato:

- 1) denominazione del prodotto;
- 2) nome o marchio e sede legale del produttore o importatore;
- 3) paese di origine se situato fuori dall'Unione Europea;
- 4) eventuale presenza di materiali o sostanze pericolose per l'uomo, l'ambiente o le cose;
- 5) modalità di produzione e materiali impiegati, se determinanti per la qualità del prodotto;
- 6) istruzioni e precauzioni d'uso, se utili ai fini dell'utilizzo del prodotto.

Le etichette sui prodotti alimentari

La legge italiana prevede che l'etichetta, la presentazione e la pubblicità dei prodotti alimentari non devono indurre in errore né ingannare il consumatore per quanto riguarda le caratteristiche del prodotto.

L'elenco degli ingredienti, in ordine decrescente (quindi il primo ingrediente scritto sull'etichet-

ta è quello presente in maggiore quantità). Viene indicata anche la possibilità che l'alimento contenga tracce di ingredienti allergenici (uova, frutta in guscio, ecc.) che, pur non essendo presenti fra gli ingredienti del prodotto, possono averlo contaminato durante la lavorazione; Se si acquista un prodotto alterato, o scaduto, o se si ritiene di avere sofferto di disturbi a causa del consumo, è bene informare immediatamente l'Autorità sanitaria (AUSL) o i Carabinieri del NAS (Nucleo Anti Sostituzioni) comunicando dove e quando il prodotto è stato acquistato, la marca del prodotto e il lotto (importantissimo per permettere il ritiro dagli scaffali di prodotti dello stesso tipo che possono essere ugualmente alterati).

Le etichette sui capi di abbigliamento

La normativa italiana ed europea prevede che:

- E' obbligatorio indicare in etichetta la composizione di tutti i capi di abbigliamento, con indicazione dei materiali in ordine decrescente (ad es. cotone 80%, materiali sintetici 20%) e il responsabile (marchio o ditta) a cui rivolgersi in caso di contestazione.
- Non è obbligatorio, invece, aggiungere un'etichetta di manutenzione, contenente le modalità di lavaggio. Naturalmente, essendo queste indicazioni molto utili, è sempre meglio acquistare capi provvisti di etichetta di manutenzione. Da evitare assolutamente l'acquisto di capi del tutto privi di etichetta di composizione, che come detto è obbligatoria.

Le indicazioni di lavaggio presenti sull'etichetta vanno seguite scrupolosamente, in quanto non si può rivendicare la garanzia sul capo nuovo se il difetto (ad es. restringimento o scoloritura) deriva da lavaggi diversi da quanto scritto in etichetta.

10. Saldi e vendite straordinarie

Sono vendite straordinarie le vendite in cui si offrono condizioni favorevoli per l'acquisto di nuovi prodotti, come ad esempio le vendite di liquidazione, le vendite di fine stagione e le vendite promozionali.

- Vendite straordinarie possono essere effettuate in qualunque momento dell'anno, dandone comunicazione al Comune.
- Vendite promozionali: Possono essere effettuate in qualunque momento dell'anno, ad eccezione del periodo dei saldi, e per un lasso di tempo limitato.
- Vendite di fine stagione: sono i saldi veri e propri. Riguardano i prodotti di carattere stagionale o di moda, e possono essere effettuati solo in determinati periodi.
- Servitevi preferibilmente di negozi di fiducia
- Conservate lo scontrino in caso di difetti
- Comportamenti non corretti vanno denunciati alla Polizia Municipale

11. I contratti con gli artigiani

Gli artigiani ed i liberi professionisti svolgono interventi in vari settori, che vanno dai lavori in casa (elettricisti, imbianchini, idraulici, costruttori edili) alla riparazione di elettrodomestici o auto (meccanici, carrozzieri, elettrauto, addetti all'assistenza di computer), alle prestazioni professionali (geometri, architetti).

In tutti questi casi, è sempre bene, prima di assegnare un lavoro, richiedere un preventivo, che deve avere queste caratteristiche:

- deve obbligatoriamente essere firmato dal professionista;
- in esso deve comparire il lavoro da eseguire, il materiale da utilizzare e il costo della mano d'opera, il tutto comprensivo di IVA;
- per i lavori più impegnativi, è importante stabilire i tempi per l'esecuzione o la consegna;
- è bene scrivere che eventuali variazioni devono essere concordate fra le parti.

Presso le Camere di Commercio si possono controllare i tariffari di massima stabiliti dalle Associazioni degli artigiani sul costo della mano d'opera.

La maggior parte degli artigiani richiede il pagamento anticipato di una parte dell'importo. Diffidate però di quelli che chiedono il pagamento integrale dell'importo prima dell'esecuzione dei lavori.

Quando il lavoro è terminato, occorre farsi sempre rilasciare la ricevuta fiscale dettagliata, in cui vengono specificati i lavori eseguiti, il costo del materiale e la mano d'opera, comprensivi di IVA. La ricevuta fiscale è assolutamente necessaria in caso di controversia ed è l'unico documento valido per far valere la garanzia che normalmente ha durata di un anno. In caso si riscontrino difetti nell'opera realizzata, occorre denunciarli immediatamente all'artigiano con raccomandata a/r.

12. I contratti con i professionisti

Tra le tante novità introdotte dal Decreto Bersani, è stata introdotta la possibilità di contrattare i compensi dovuti ai liberi professionisti (avvocati, commercialisti, ecc.).

La contrattazione della parcella rende senz'altro opportuna la redazione (e relativa sottoscrizione da parte del consumatore) di un preventivo da parte del professionista. Opportunità che, nel caso di deroga alle tariffe o di patto di quota lite, diventa un obbligo a causa della nuova formulazione dell'art. 2233 del codice civile secondo cui: "sono nulli, se non redatti in forma scritta, i patti conclusi tra gli avvocati ed i praticanti abilitati con i loro clienti che stabiliscono i compensi professionali".

13. I viaggi organizzati: i pacchetti turistici

La legge prevede che:

- sono viaggi organizzati “tutto compreso” (o pacchetti turistici) l’insieme di servizi che i Tour Operator offrono, direttamente o tramite Agenzie di viaggio, a prezzo forfetario. I pacchetti turistici comprendono almeno il trasporto, l’alloggio ed altri servizi accessori che rappresentano una parte significativa del prezzo (es. escursioni, visite guidate, animazione, ecc).
- Il pacchetto turistico deve riguardare un soggiorno di almeno 24 ore o che comprende almeno 1 notte.
- Il catalogo del Tour Operator proposto dall’Agenzia di viaggi deve contenere la descrizione precisa del viaggio, con indicazione del prezzo, dei mezzi di trasporto e della categoria di hotel. Non deve contenere in ogni caso indicazioni che possano trarre in inganno il consumatore.
- Oltre al catalogo, l’Agenzia deve consegnare una copia del contratto. E’ importante leggere bene tutto il contratto prima di firmarlo, e in particolare le clausole che disciplinano le modalità e le eventuali penali in caso di rinuncia al viaggio.
- E’ inoltre obbligatoria una copertura assicurativa che garantisca i danni fisici e materiali che il viaggiatore può riportare durante la vacanza. Spetta all’organizzatore del viaggio stipulare tale contratto di assicurazione.
- Se durante il viaggio si presentano dei problemi bisogna presentare reclamo scritto la rappresentante locale dell’organizzazione.
- Conservare scontrini e ricevute delle spese eventualmente sostenute.
- Entro 10 giorni dal rientro inviare raccomandata con ricevuta di ritorno al Tour Operator per la richiesta di risarcimento dei danni.

14. I trasporti

Il trasporto aereo

Prima dell’acquisto di un biglietto aereo, tramite Agenzia di viaggi o su internet, è bene confrontare le offerte di varie compagnie aeree, informandosi bene sui servizi offerti in volo e sulle tasse e/o sovrapprezzi da pagare.

Soprattutto sui biglietti più economici bisogna fare attenzione alle clausole “no refund”: molto spesso tali biglietti non offrono la possibilità di cambiare data o ottenere il rimborso del biglietto se si è impossibilitati a partire.

- OVERBOOKING

Si ha overbooking (sovraprenotazione) quando la compagnia aerea vende più biglietti di quanti siano i posti effettivamente disponibili su un determinato volo. Questa prassi delle compagnie aeree ha il fine di evitare di partire con posti vuoti nel caso in cui alcuni passeggeri non si presentino all’imbarco.

Se ad un passeggero viene negato l'imbarco per mancanza di posti sull'aereo, questi ha diritto di scegliere fra:

- rimborso del prezzo del biglietto
- volo alternativo il prima possibile
- volo alternativo in una data comoda per il passeggero
- volo in una classe inferiore a quella originariamente scelta, con il rimborso della differenza di prezzo.

In ogni caso, il passeggero ha diritto ad un risarcimento che varia in funzione della lunghezza del volo (da 150 euro per i voli interni fino a 600 euro per i viaggi più lunghi). Ha inoltre diritto ad una telefonata o telex o fax gratuiti al luogo di destinazione per informare del ritardo, ai pasti durante l'attesa del volo alternativo, e inoltre, nel caso sia necessario pernottare, ha diritto ad una adeguata sistemazione in albergo.

- RITARDO NELLA PARTENZA O CANCELLAZIONE DEL VOLO

Se il ritardo o la cancellazione avvengono a causa della compagnia aerea, il passeggero ha inoltre diritto ad una telefonata o telex o fax gratuiti al luogo di destinazione, ai pasti ed ai pernottamenti in albergo.

Se il ritardo supera le 5 ore, il passeggero ha diritto al rimborso del biglietto o ad un volo gratuito fino al luogo di partenza.

In caso di cancellazione del volo, il passeggero ha diritto ad un risarcimento come per l'overbooking, salvo che la compagnia aerea non provi che la cancellazione è avvenuta per "circostanze eccezionali".

Il passeggero, inoltre, può scegliere fra il rimborso del prezzo del biglietto o un viaggio verso la meta finale anche con altra compagnia aerea.

- BAGAGLIO CONSEGNATO IN RITARDO O SMARRITO

Se il bagaglio non viene consegnato al momento dell'arrivo, il passeggero deve immediatamente sporgere reclamo negli appositi moduli presso lo sportello bagagli dell'aeroporto. Poi, il prima possibile, bisogna inviare una raccomandata a/r alla compagnia aerea per chiedere il risarcimento del danno.

In caso di ritardo, è bene conservare gli scontrini e le ricevute delle spese sostenute per l'acquisto dei beni di prima necessità (vestiti, ecc.), di cui può essere chiesto il rimborso alla compagnia aerea.

In caso di smarrimento, la compagnia aerea deve risarcire il passeggero secondo criteri ed un massimale prefissati dalla legge. Se il bagaglio contiene oggetti di particolare valore, è opportuno farne denuncia al momento della registrazione del bagaglio: si dovrà pagare un sovrapprezzo, ma, in caso di smarrimento, verrà rimborsato l'intero valore del bagaglio, anche se dovesse superare il massimale.

Il trasporto ferroviario

Innanzitutto è bene ricordare che l'acquisto di un biglietto ferroviario, generalmente, non dà anche il diritto del posto a sedere, a differenza di quanto accade nel trasporto aereo. Pertanto, se si vuole evitare il rischio di viaggiare in piedi, si dovrà acquistare anche la prenotazione del posto, pagando un prezzo aggiuntivo.

La maggiore società di trasporto ferroviario italiana, Trenitalia, prevede il rimborso del biglietto o il rilascio di un “bonus” in caso di ritardo. L’entità del rimborso e del “bonus” varia a secondo del ritardo e del tipo di biglietto acquistato. In ogni caso, bisogna contestare immediatamente il ritardo al personale della stazione (ufficio reclami, o biglietteria, o capostazione), che dovrà consegnare gli appositi moduli per richiedere il rimborso.

15. Le utenze domestiche. Il Gas

Fino a pochi anni fa, il mercato del gas era sottoposto ad un regime di monopolio: il cliente finale era costretto ad acquistare il gas esclusivamente dall’unico distributore locale. A partire dal 2003, il mercato del gas è stato liberalizzato, con la conseguenza che l’utente può ora scegliere il venditore che preferisce fra quelli che operano nella sua zona.

Chiunque entri in contatto con un cliente per proporgli un nuovo contratto deve sempre:

- identificarsi, specificare la società di vendita per cui opera e fornire i recapiti attraverso i quali può essere contattata;
- offrire sempre al cliente la possibilità di sottoscrivere un contratto alle condizioni e al prezzo di riferimento stabilito dall’Autorità per l’energia elettrica e il gas;
- fornire al cliente informazioni dettagliate sul contratto proposto (le condizioni contrattuali, i livelli di qualità commerciale del venditore, le modalità e i tempi per l’avvio della fornitura, la durata della validità dell’offerta, ecc.);
- specificare i tempi necessari e gli eventuali costi da sostenere per l’avvio del servizio;
- indicare le condizioni che limitano la possibilità di aderire all’offerta contrattuale proposta.

Se il cliente viene contattato per telefono, il venditore deve indicare come ottenere le informazioni in forma scritta.

Se l’offerta è fatta fuori dai locali commerciali o a distanza, l’incaricato deve anche informare il consumatore del diritto di recesso previsto dal Codice del Consumo.

Prima della conclusione del contratto o comunque entro 10 giorni dalla conclusione (in caso di contratti a distanza), il venditore deve consegnare al cliente copia del contratto in forma scritta e su supporto durevole, insieme alla nota informativa. La nota informativa è un documento che illustra con linguaggio comprensibile e chiaro gli obblighi del venditore nella stipulazione del contratto, sopra illustrati.

Il cliente ha diritto di recedere dal contratto stipulato fuori dai locali commerciali entro 10 giorni dalla conclusione, oppure, in caso di contratti a distanza, entro 10 giorni da quando ha ricevuto il contratto per iscritto.

Letture del contatore

L’esercente deve leggere il contatore del cliente almeno una volta l’anno per clienti con consumi fino a 500 mc l’anno, e almeno ogni sei mesi per i clienti con consumi da 500 e 5000 mc l’anno. Se non riesce ad effettuare la lettura, deve informare in bolletta il cliente delle cause che hanno impedito la lettura.

Se le letture obbligatorie non vengono effettuate, nonostante il contatore sia accessibile, il

cliente ha diritto ad un indennizzo pari a 25 euro, che raddoppia per ogni mancata lettura consecutiva.

L' esercente deve mettere a disposizione del cliente una modalità per effettuare l'autolettura. Mentre l'impresa non è tenuta, ai fini della fatturazione, a tenere conto delle letture che essa stessa effettua (quindi può continuare a fatturare consumi presunti), è invece obbligatorio tenere conto dell'autolettura. Per questo, è molto importante comunicare periodicamente l'autolettura all' esercente, nei periodi indicati in bolletta: così, l'utente evita di pagare fatture con consumi solo presunti, sottostimati rispetto al consumo effettivo (con il rischio di conguagli salati) o sovrastimate (pagando cioè più di quanto effettivamente consumato).

Periodicità di fatturazione

Per i clienti con consumo fino a 500 mc l'anno, la bolletta deve essere emessa almeno ogni 4 mesi, e il cliente ha diritto ad un conguaglio almeno una volta l'anno. Per i clienti con consumi da 500 a 5000 mc, la fatturazione è almeno trimestrale e il conguaglio almeno semestrale. Il contratto può prevedere fatturazioni con frequenze diverse (in molti casi, il contratto prevede che la bolletta arrivi ogni 2 mesi).

In caso di errori sulla bolletta, il rimborso deve avvenire entro 60 giorni da quando il cliente ha ricevuto comunicazione del riconoscimento dell'errore da parte dell' esercente.

Pagamento della fattura

La fattura va pagata entro la data di scadenza indicata. L' esercente deve mettere a disposizione almeno una modalità gratuita di pagamento della bolletta (cioè senza commissioni aggiuntive).

Se la bolletta viene pagata in ritardo, il cliente deve pagare gli interessi di mora, pari al tasso ufficiale di riferimento aumentato del 3,5%. Se però il cliente ha pagato regolarmente negli ultimi due anni, dovrà pagare i soli interessi legali, senza maggiorazione, per i primi 10 giorni di ritardo.

Oltre agli interessi di mora, l'impresa può chiedere al cliente solo le spese postali per la spedizione del sollecito. Non può chiedere gli ulteriori danni.

Se il cliente continua a non pagare, l' esercente deve avvisarlo con una raccomandata, che indichi:

- il termine per pagare;
- le modalità per comunicare l'avvenuto pagamento;
- i giorni fra la scadenza del termine e il distacco della fornitura;
- il costo delle operazioni di sospensione e riattivazione della fornitura.

La fornitura non può essere sospesa quando:

- 1) la fattura è stata pagata ma non ne è arrivata comunicazione all' esercente per causa non imputabile al cliente;
- 2) il cliente non è stato sollecitato con la raccomandata di cui sopra;
- 3) l'importo non pagato è inferiore o uguale al deposito cauzionale;
- 4) nei giorni di venerdì, sabato e festivi;
- 5) per cause non scritte nel contratto;
- 6) in caso di mancata sottoscrizione del contratto di vendita.

Invece, i casi in cui l'esercente può sospendere la fornitura senza alcun preavviso sono:

- a) in caso di furto del gas da parte del cliente;
- b) per manomissione o rottura dei sigilli del contatore;
- c) per utilizzo degli impianti in modo non conforme al contratto di vendita.

Rateizzazione

Se l'importo del conguaglio è particolarmente elevato, il cliente può chiedere di pagare la fattura a rate. La concessione delle rate è obbligatoria se il conguaglio è superiore al doppio della fattura in acconto più alta. La richiesta deve essere fatta entro la scadenza, altrimenti si perde il diritto alla rateizzazione, e resta nella libertà dell'esercente concederla o meno. La rateizzazione non può essere chiesta per fatture inferiori a 50 euro.

Il numero delle rate deve essere almeno pari al numero di fatture con consumo presunto ricevute dal cliente dall'ultimo conguaglio, e comunque non meno di due. Bisogna fare attenzione al fatto che le rate accordate sono generalmente mensili: pertanto, se le bollette arrivano ogni 2 mesi, in ogni bolletta successiva saranno addebitate, oltre al normale consumo, due rate della fattura rateizzata.

Il cliente è tenuto a pagare gli interessi legali.

Reclami

L'esercente deve consegnare al cliente, al momento della stipulazione del contratto, un modulo indicante le modalità con cui proporre eventuali reclami.

Il cliente può proporre reclamo con ogni mezzo che consenta di conoscere la data del ricevimento (es. raccomandata, fax, telex).

16. Le utenze domestiche. L'elettricità

L'Autorità Garante per l'Energia Elettrica ed il Gas ha disciplinato anche le condizioni di fornitura di energia elettrica, nella delibera n.200/1999.

Letture del contatore

Deve essere fatta almeno una volta all'anno per i clienti con potenza impegnata di almeno 30 kW (le utenze domestiche), e almeno una volta al mese per i clienti con potenza impegnata superiore.

L'esercente deve mettere a disposizione del cliente l'autolettura, altrimenti deve garantire almeno 2 tentativi di lettura l'anno. Questo obbligo non c'è se l'esercente usa la telelettura: un sistema che consente di leggere in tempo reale i consumi del cliente.

Periodicità di fatturazione

Per i clienti domestici, le fatture devono essere emesse almeno ogni 2 mesi, e il conguaglio una volta l'anno.

Pagamento della fattura

La fattura deve riportare la data di emissione e quella di scadenza (non prima di 20 giorni dall'emissione). La bolletta va pagata entro la data di scadenza. Valgono le stesse regole previste per le bollette del gas.

Per quanto riguarda la sospensione della fornitura, anche per l'energia elettrica vige l'obbligo di informare il cliente moroso con raccomandata, come per il gas.

La fornitura non può essere sospesa quando:

- 1) la fattura è stata pagata ma non ne è arrivata comunicazione all'esercente per causa non imputabile al cliente;
- 2) il cliente non è stato sollecitato con la raccomandata di cui sopra;
- 3) l'importo non pagato è inferiore o uguale al deposito cauzionale;
- 4) nei giorni di venerdì, sabato e festivi;
- 5) se l'elettricità alimenta apparati di cura (respiratori, ecc.)
- 6) per cause non scritte nel contratto;
- 7) in presenza di un reclamo scritto riguardante il malfunzionamento del contatore;
- 8) in caso di mancata sottoscrizione del contratto di vendita.

L'impresa può invece distaccare la fornitura senza preavviso in due casi:

- a) per furto di energia elettrica;
- b) per cause di pericolo oggettivo.

Rateizzazione

L'impresa deve concedere la rateizzazione quando la bolletta di conguaglio supera del 150% la media delle bollette di acconto, oppure quando, a seguito di guasto del contatore, il cliente deve pagare per consumi non misurati in precedenza. Non sono rateizzabili le fatture pari o inferiori ad € 25,82.

Il cliente ha diritto ad essere informato, in bolletta, della possibilità di chiedere la rateizzazione. La rateizzazione va chiesta entro la scadenza della fattura.

Secondo una recente delibera dell'Autorità, il numero di rate deve essere pari al numero di fatture in acconto ricevute prima del conguaglio, comunque non meno di due. A differenza di quanto accade per il settore del gas, le rate non sono cumulabili ed hanno una periodicità uguale a quella di fatturazione: quindi, se la bolletta arriva a casa ogni due mesi, le rate non possono essere mensili ma devono essere bimestrali.

Deposito cauzionale

Per i clienti che non pagano tramite domiciliazione bancaria o carta di credito, l'esercente può chiedere ai clienti domestici un deposito cauzionale pari a 5,16 euro per ogni kW impegnato.

Reclami

Valgono le regole disposte per la fornitura di gas.

17. Le utenze domestiche. L'acqua

Gli acquedotti sono di proprietà pubblica comunale. Nella gran parte dei casi, i Comuni incaricano società esterne per la gestione degli acquedotti, la riscossione delle fatture, la riparazione di guasti, ecc.

Riguardo alla fornitura di acqua, è importante ricordare che la responsabilità della manutenzione delle tubature e degli impianti a valle del contatore (quelli cioè compresi tra il contatore e i rubinetti) è del cliente: in caso di rottura, le riparazioni vanno eseguite a cura e spese dell'utente. Inoltre, se la rottura è occulta (non visibile dall'esterno), si corre il rischio di dover pagare l'acqua fuoriuscita dalla rottura. Per questo motivo, è importante controllare spesso il contatore per verificare che non ci siano perdite. È importante anche comunicare spesso l'autolettura al gestore, affinché i consumi pagati siano corrispondenti a quelli effettivamente misurati.

Anche la custodia del contatore è a carico del cliente. Per questo motivo, se il contatore è posizionato all'esterno, è bene proteggerlo dal gelo avvolgendolo in lana di vetro o altro materiale isolante. In caso di rottura del contatore dovuta al gelo o alla scarsa custodia da parte del cliente, la riparazione è a carico di quest'ultimo, così come l'eventuale consumo anomalo di acqua dovuto alla rottura.

18. Le utenze domestiche. Il telefono

I servizi di telefonia fissa sono quelli di chiamata locale, nazionale, internazionale e verso rete mobile, fax e collegamento a Internet ("servizio universale").

La legge impone all'ex-monopolista, Telecom Italia S.p.A., di fornire questi servizi su tutto il territorio nazionale; tuttavia, grazie alla liberalizzazione del settore avvenuta negli ultimi anni, il consumatore può scegliere tra vari operatori, e passare da un gestore all'altro mantenendo gli stessi impianti e lo stesso numero di telefono.

Operatori di accesso indiretto

È possibile utilizzare i servizi di uno o più operatori in aggiunta a quelli di Telecom Italia. Digitando un prefisso prima di ogni chiamata si utilizzerà il gestore a cui corrisponde quel prefisso. In alternativa, si può scegliere per uno dei gestori la preselezione automatica: la chiamata sarà gestita dall'operatore scelto ogni volta che si solleva la cornetta e si fa un numero; per utilizzare gli operatori diversi da quelli preselezionati bisogna digitare il prefisso corrispondente. Se si sceglie di avere più gestori sulla stessa linea telefonica, si riceveranno tante fatture quanti sono gli operatori.

Operatori di accesso diretto

Nelle zone del territorio italiano già coperte da questo servizio, si può sostituire Telecom Italia con un altro gestore. In questo modo, il contratto con Telecom si scioglie e l'operatore scelto sarà l'unico a fornire il servizio. È garantita la possibilità di mantenere lo stesso numero di telefono.

In molte zone è possibile anche utilizzare linee diverse da quelle tradizionali, quali la fibra ottica e l'ADSL, che consentono l'utilizzo in contemporanea di diversi servizi, come il telefono, Internet e la televisione.

Modalità di tariffazione

I gestori possono prevedere che il costo delle telefonate (o dell'accesso a Internet) sia fatturato in maniera proporzionata alla durata della chiamata o della connessione (tariffe a consumo), oppure in misura fissa (tariffe flat). Con quest'ultima modalità, il cliente paga una somma determinata dal contratto, indipendentemente dalla durata delle chiamate o delle connessioni ad Internet.

La scelta del gestore

Prima di scegliere, fra i tanti disponibili, quale gestore utilizzare per la propria linea telefonica, è bene confrontare attentamente le opzioni disponibili, e scegliere quella più consona alle proprie esigenze.

Prima di sottoscriverlo, è importante leggere anche il contratto, e in particolare le **Condizioni generali di contratto**. Si tratta di clausole già predisposte dall'operatore, che il cliente accetta con la firma, che regolano in maniera dettagliata le caratteristiche del servizio e gli obblighi e i diritti di entrambe le parti.

Particolare attenzione deve essere posta a questi aspetti:

- Se nel foglio che andrete a firmare è scritto "proposta di contratto", significa che non firmerete un contratto vero e proprio, ma una proposta, che per il consumatore è irrevocabile, mentre il gestore può scegliere se accettarla o meno. La conclusione del contratto si ha quando il gestore accetta, ma tale accettazione non deve necessariamente avvenire per iscritto, essendo sufficiente l'attivazione del servizio.
- Secondo le recenti modifiche legislative, il gestore non può imporre una durata minima del contratto (normalmente era 12 o 18 mesi) e deve permettere il recesso in qualsiasi momento con preavviso non superiore a 30 giorni.
- Bisogna controllare bene che nel contratto sia indicata l'opzione tariffaria scelta.

Il contratto deve contenere per legge almeno i seguenti elementi:

- 1) la denominazione e l'indirizzo del fornitore del servizio;
- 2) i servizi forniti, i livelli di qualità del servizio offerto e i tempi di allacciamento iniziale;
- 3) i servizi di manutenzione offerti;
- 4) il dettaglio dei prezzi e delle tariffe;
- 5) le modalità per reperire informazioni aggiornate sulle tariffe e sui costi di manutenzione;
- 6) le condizioni di rinnovo e cessazione del contratto;
- 7) gli indennizzi previsti a favore del cliente se l'operatore non rispetta gli standard di qualità;
- 8) il modo in cui si possono risolvere le controversie fra operatore e cliente.

Se vengono effettuate modifiche alle condizioni contrattuali dopo la conclusione del contratto, il cliente ha diritto di esserne informato con preavviso non inferiore a 30 giorni e di recedere senza spese o penalità.

Chiunque sottoscrive un contratto con un operatore telefonico, ha diritto ad essere inserito nell'elenco degli abbonati, scegliendo se permettere la pubblicazione di informazioni aggiuntive (indirizzo, e-mail, fax), e se consentire l'invio di offerte pubblicitarie per posta o telefono.

Contratti a distanza

Molto spesso gli operatori telefonici contattano i consumatori tramite telefono per proporre le loro offerte commerciali.

E' obbligatorio che l'operatore comunichi al consumatore, all'inizio della telefonata, la denominazione della società e lo scopo commerciale della chiamata. Inoltre deve informarlo sulla possibilità di recedere dal contratto entro 10 giorni, secondo le norme sui contratti a distanza. In ogni caso, se si aderisce ad una proposta telefonica, bisogna ricordare che il gestore è autorizzato ad attivare subito il servizio, in forza del solo consenso orale, anche se il consumatore non firma nessuna carta.

Servizi non richiesti

Se un gestore attiva sulla linea telefonica di un consumatore dei servizi che questi non aveva richiesto, bisogna segnalare l'abuso alla Polizia Postale e all'Autorità Garante per le Comunicazioni, in quanto è un comportamento passibile di sanzioni amministrative e penali. Ovviamente, non bisogna pagare nulla di quanto viene addebitato in bolletta per il servizio non richiesto.

La bolletta

Il cliente ha diritto di richiedere, senza costi aggiuntivi, la fattura con i dettagli delle chiamate. Nella fattura dettagliata, per ogni chiamata effettuata, sono indicati la data, l'ora di inizio, la durata, il costo, il tipo di chiamata, i prezzi applicati e il numero chiamato (escluse le ultime 3 cifre).

Il blocco delle chiamate

L'operatore di accesso diretto ha l'obbligo, se richiesto, di impedire alcuni tipi di chiamate in uscita, bloccando i numeri con determinati prefissi. Bisogna informarsi bene sulle modalità del blocco, poiché per certi numeri è richiesto il pagamento di un canone mensile. Il servizio di disabilitazione può essere permanente o "a chiave numerica": in quest'ultimo caso, si possono effettuare chiamate verso i numeri bloccati digitando un codice PIN.

Agevolazioni

Il gestore del servizio universale (Telecom Italia) ha l'obbligo di praticare a chiunque lo chieda uno sconto del 50% del canone mensile se ricorrono queste condizioni:

- 1) all'interno del nucleo familiare vi è almeno un titolare di pensione di invalidità civile o di pensione sociale, o un anziano al di sopra dei 75 anni di età, o il capofamiglia sia disoccupato;
 - 2) l'ISEE (Indicatore di Situazione Economica Equivalente) è pari o inferiore a € 6.713,93 annui.
- Per richiedere l'agevolazione, bisogna usare i moduli messi a disposizione dalla Telecom, che si possono trovare sul suo sito internet, nei negozi Punto 187, presso i CAF (Centri Assistenza Fiscale), presso le Associazioni di Consumatori, presso le sedi dell'INPS e dell'Associazione Nazionale Mutilati ed Invalidi Civili.

La richiesta va rinnovata ogni anno.

E' prevista anche una esenzione totale dal pagamento del canone mensile se all'interno del nucleo familiare è presente un portatore di handicap dell'udito e della parola che utilizzi un dispositivo telefonico per sordomuti.

Il modulo è disponibile presso sul sito Internet di Telecom, nei Negozi Punto 187, presso le Associazioni di Consumatori, nelle sedi dell'Ente Nazionale Sordomuti e sul suo sito www.ens.it.

La conciliazione

Il tentativo obbligatorio di conciliazione è un modo per risolvere le controversie fra utenti e gestori telefonici. Non è un giudizio nel quale si stabiliscono torti o ragioni, ma si tratta di un incontro in cui si cerca di giungere ad un accordo e quindi ad una conclusione della controversia. E' obbligatorio chiedere il tentativo di conciliazione prima di rivolgersi alla magistratura.

Dal momento in cui si presenta domanda di conciliazione, le fatture contestate sono sospese e il gestore non può distaccare la linea per morosità, tranne che per gravi motivi (per es. tentativo di frode).

Il tentativo di conciliazione si svolge gratuitamente presso i Comitati Regionali per le Comunicazioni (Co.Re.Com.) presenti in ogni Regione e usando il formulario disponibile nelle sedi Co.Re.Com, sul sito www.agcom.it e presso le Associazioni di Consumatori.

Si può chiedere l'assistenza di una Associazione di Consumatori per la compilazione della domanda e per essere rappresentati in sede di conciliazione.

Se con il tentativo di conciliazione non si raggiunge un accordo, ci si può rivolgere alla magistratura.

Il tentativo di conciliazione può essere chiesto anche per contestazioni riguardanti i servizi di telefonia mobile (cellulari).

19. Le assicurazioni

Il contratto di assicurazione è definito in termini generali dall'art.1182 del Codice Civile. E' il contratto con il quale l'assicurato paga una somma di denaro, detta premio, e l'assicuratore si obbliga a rimborsare l'assicurato in caso di danno, o a pagare un capitale o una rendita al verificarsi di un evento della vita umana (infortunio, morte), entro i limiti stabiliti dal contratto. Oltre al Codice Civile, il contratto di assicurazione è disciplinato dal Codice delle Assicurazioni Private.

I contratti di assicurazione per danni e di assicurazione sulla vita possono essere stipulati soltanto da imprese di assicurazione che soddisfino precisi requisiti stabiliti dalla legge e che siano autorizzate da un ente di vigilanza (l'ISVAP, Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni Private e di interesse collettivo. www.isvap.it).

Lo stesso ente vigila sul comportamento delle società di assicurazioni e sul contenuto dei contratti.

Ogni compagnia di assicurazione deve pubblicare e mettere a disposizione del pubblico una nota informativa per ogni prodotto offerto.

La nota informativa è uno scritto contenente tutte le informazioni necessarie al consumatore per valutare il contenuto dei contratti e la situazione patrimoniale dell'impresa. In particolare, la nota informativa deve contenere informazioni circa le garanzie e gli obblighi assunti dalla società di assicurazione, le nullità, le limitazioni, le decadenze e le esclusioni della garanzia, le rivalse sull'assicurato, i diritti e gli obblighi nel corso del contratto e in caso di sinistro, la legge applicabile, i termini di prescrizione dei diritti, le procedure da seguire in caso di reclamo.

Il contratto di assicurazione deve essere redatto per iscritto. L'assicuratore ha l'obbligo di consegnare all'assicurato copia del contratto (polizza di assicurazione).

L'assicurazione R.C. Auto

L'assicurazione R.C. Auto (Responsabilità Civile Auto) è obbligatoria per tutti i veicoli a motore ed i natanti. Il proprietario di un'auto non può pertanto usarla se priva di assicurazione; in caso contrario, rischia di dover pagare di tasca propria i danni in caso di incidente, oltre a subire il sequestro del mezzo e il pagamento di una considerevole multa.

L'obbligo a contrarre vale anche per le imprese di assicurazione, che sono tenute ad assicurare chiunque lo richieda, applicando le condizioni che hanno preventivamente stabilito.

Con la polizza R.C. Auto, in caso di incidente, è l'assicuratore che paga i danni provocati per colpa del conducente ad altri.

L'assicuratore è tenuto a pagare nei limiti del massimale, cioè la cifra massima indicata sul contratto. Se i danni provocati superano il massimale, è il conducente che deve risarcire la differenza. L'assicurazione generalmente non copre i danni subiti dal conducente colpevole e dal suo veicolo, mentre, per quanto riguarda i suoi familiari conviventi, sono risarcibili i soli danni fisici, non anche quelli patrimoniali.

L'assicurazione RC auto ha durata di un anno, a partire dalle ore 24,00 del giorno in cui è stato pagato il premio. Il premio può essere pagato in due rate semestrali. Alcune compagnie offrono la possibilità di frazionare la somma in tre rate quadrimestrali, richiedendo un sovrapprezzo.

Molte compagnie di assicurazione indicano nel contratto la clausola di rinnovo tacito: alla scadenza, il contratto si rinnova automaticamente di un altro anno.

Per recedere da un contratto di assicurazione con rinnovo tacito, bisogna inviare la disdetta con raccomandata a/r o fax almeno 15 giorni prima della scadenza.

Nel caso in cui la compagnia di assicurazione abbia aumentato il premio in misura superiore all'inflazione, non è necessario rispettare il preavviso di 15 giorni, ma si può recedere anche il giorno prima della scadenza.

Se alla scadenza di un contratto con tacito rinnovo non viene pagato il premio per l'anno successivo, la copertura assicurativa vale per i 15 giorni successivi alla scadenza. Scaduti questi 15 giorni, l'auto non è più assicurata. Nei contratti senza tacito rinnovo, invece, la garanzia assicurativa cessa di avere efficacia a partire dal giorno stesso di scadenza: non c'è alcun periodo di tolleranza, salvo che questo sia esplicitamente previsto nel contratto.

Sospensione temporanea della polizza

La compagnia assicuratrice può scegliere se inserire o meno nel contratto la possibilità per l'assicurato di chiedere la sospensione della polizza per un certo periodo di tempo, ad esem-

pio se si prevede di non utilizzare il mezzo, o in caso di guasto prolungato. Se si chiede la sospensione, bisogna restituire all'assicuratore il certificato di assicurazione e il contrassegno e custodire il mezzo in un luogo privato. Naturalmente, nel periodo di sospensione della copertura assicurativa l'auto non può circolare. Al momento della riattivazione della polizza, l'assicuratore riconsegna i documenti assicurativi; se non viene chiesta la riattivazione entro la scadenza del contratto, questo si scioglie.

Il comportamento da tenere in caso di sinistro e la liquidazione del danno

In caso di incidente, i proprietari delle auto coinvolte sono obbligati ad informare per iscritto la propria compagnia di assicurazione entro 3 giorni attraverso la compilazione del modulo messo a disposizione dalla società stessa (modulo blu di Constatazione Amichevole dei Danni).

Se non si ha a disposizione il modulo blu, bisogna raccogliere i seguenti dati:

- luogo, data e ora dell'incidente;
- tipo e targa dell'altro veicolo;
- cognome, nome, indirizzo e numero di telefono dell'altro conducente;
- compagnia di assicurazione dell'altro veicolo (risultante dal contrassegno esposto);
- generalità del proprietario dell'altro veicolo, se diverso dal conducente;
- descrizione dell'incidente e dei danni visibili (se possibile, fare delle foto);
- generalità di eventuali feriti e testimoni;
- autorità eventualmente intervenute.

E' opportuno trascrivere comunque in un secondo momento questi dati sul modulo blu da consegnare all'assicuratore.

Se non c'è accordo fra i conducenti sulla dinamica dell'incidente, è bene far intervenire l'autorità (Polizia Stradale o Vigili Urbani) che effettuerà i rilievi del caso e rilascerà un verbale.

Per ottenere il risarcimento dei danni si possono seguire due strade.

Indennizzo diretto

Se non ci sono contestazioni sulla dinamica del sinistro, e i veicoli coinvolti sono immatricolati in Italia e non sono ciclomotori o macchine agricole, si può usare la procedura CID (Convenzione di Indennizzo Diretto), una modalità semplice e rapida per ottenere il risarcimento dei danni direttamente dal proprio assicuratore anziché dall'assicuratore dell'altro veicolo.

L'indennizzo diretto riguarda i danni al veicolo (senza limiti di valore) e i danni alla persona e alle cose del conducente e dei passeggeri, se il loro valore non supera i 15.000 euro per ogni danneggiato.

Per avvalersi dell'indennizzo diretto bisogna consegnare alla propria compagnia il modulo blu, compilato e firmato da entrambi i conducenti. Bisogna poi mettere a disposizione il mezzo affinché l'assicuratore esegua, entro 10 giorni, la perizia per verificare i danni.

Entro 30 giorni (45 se ci sono lesioni alle persone) l'assicuratore deve offrire la liquidazione del danno, o comunicare il motivo per il quale non ritiene di fare alcuna offerta.

La conciliazione RC Auto

La conciliazione è un procedimento messo a punto dall'ANIA (Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici) e da alcune Associazioni di Consumatori, tra cui Federconsumatori, per la gestione di sinistri con danni non superiori a 15.000 euro.

Le polizze acquistate telefonicamente o su Internet

Se la compagnia è autorizzata, il sito internet deve riportare le seguenti informazioni:

- a) la denominazione, l'indirizzo della sede dell'impresa (compreso il recapito telefonico e il numero di fax);
- b) la data del provvedimento di autorizzazione all'esercizio dell'attività assicurativa;
- c) la data ed il numero della Gazzetta Ufficiale in cui è pubblicata l'autorizzazione;
- d) l'indicazione che la compagnia è soggetta al controllo dell'ISVAP.

La nota informativa e le condizioni di polizza devono illustrare le modalità di conclusione del contratto ed indicare chiaramente sia il momento di conclusione, sia quello di entrata in vigore della copertura assicurativa, se diverso.

In particolare, è bene controllare sulla nota informativa quale è la legge applicabile al contratto, cioè la legge che il giudice, in caso di controversia, dovrà applicare.

20. Banche e finanziarie

Le attività di raccolta del risparmio e di esercizio del credito sono riservate, per legge, esclusivamente alle banche, imprese che possono assumere soltanto la forma di Società per Azioni (S.p.A.) o Società Cooperativa a responsabilità limitata (S.C. a r.l.) e che devono essere autorizzate dalla Banca d'Italia. Invece le società finanziarie (o intermediari finanziari) non effettuano la raccolta di risparmio, ma erogano solo crediti. Anche queste devono possedere particolari requisiti ed essere autorizzate.

La legge principale che regola queste attività è il Testo Unico Bancario (T.U.B. d.lgs. 1/9/1993 n.385)

I contratti devono essere obbligatoriamente stipulati per iscritto, pena la nullità. Una copia è sempre consegnata al cliente. I contratti devono contenere il tasso di interesse e ogni altro prezzo e condizione praticati, compresi gli interessi di mora. Nel caso in cui non siano indicati gli elementi di cui sopra, si applicano i seguenti criteri:

- si applica il tasso di interesse minimo e massimo dei buoni ordinari del tesoro annuali emessi nei 12 mesi precedenti, rispettivamente per le operazioni attive e passive;
- per le altre condizioni e prezzi, si applicano quelle precedentemente pubblicizzate; in mancanza di pubblicità, nulla è dovuto.

Nel contratto deve inoltre essere esplicitamente scritto se la società si riserva la possibilità di cambiare le condizioni contrattuali in modo sfavorevole al cliente. Questa clausola deve essere espressamente accettata (sottoscritta) dal cliente.

Il credito al consumo

E' credito al consumo il credito concesso al consumatore da banche, finanziarie o negozi con queste convenzionati, per l'acquisto di beni o servizi. Quando il consumatore, per acquistare un bene

o un servizio, non paga in contanti ma “a rate”, utilizza appunto un prestito, il credito al consumo. Il T.U.B. regola il credito al consumo negli articoli 121 e seguenti.

In particolare, il contratto deve avere la forma scritta, a pena di nullità, e una copia del contratto deve essere consegnata al consumatore. E' vietato, nel contratto ogni riferimento agli usi. Il contratto deve contenere i seguenti elementi:

- 1) nome della banca o finanziaria e nome del consumatore;
- 2) l'ammontare del prestito;
- 3) la scadenza del prestito;
- 4) le modalità di erogazione della somma prestata;
- 5) il numero delle rate, il loro ammontare e le loro scadenze;
- 6) il TAEG, cioè il Tasso Annuo Effettivo Globale. E' il costo complessivo del credito a carico del consumatore, e si esprime attraverso una percentuale annua del credito concesso;
- 7) gli altri oneri ed eventuali coperture assicurative non compresi nel calcolo del TAEG;
- 8) le eventuali garanzie richieste;
- 9) le condizioni secondo cui il TAEG può essere modificato.

Se il contratto di credito al consumo ha per oggetto l'acquisto di determinati beni o servizi, deve contenere anche i seguenti elementi:

- 1) la descrizione analitica dei beni o servizi;
- 2) il prezzo di acquisto in contanti, il prezzo stabilito dal contratto e l'ammontare dell'eventuale acconto;
- 3) le condizioni per il trasferimento della proprietà del bene, se non è immediata conseguenza del contratto.

Nessuna somma di denaro può essere chiesta al consumatore se non è espressamente scritta nel contratto. Se mancano alcune clausole obbligatorie, sono sostituite dalle seguenti disposizioni di legge:

- il TAEG è il tasso nominale minimo dei buoni del tesoro annuali emessi nei 12 mesi precedenti;
- la scadenza del contratto è 30 mesi; nessuna garanzia o assicurazione viene costituita a favore del finanziatore.

21. La privacy

La privacy è il diritto alla riservatezza, cioè il diritto a decidere riguardo alla diffusione e al trattamento delle informazioni personali e della vita privata.

La prima legge sulla privacy italiana risale al 1996. Successivamente, è stato emanato, con d.lgs. 30 giugno 2003, n.196, il Codice della Privacy, che ha riformato e riordinato la disciplina precedente.

Secondo il Codice della Privacy, sono dati personali “qualunque informazione relativa a persona fisica, persona giuridica, ente od associazione, identificati o identificabili, anche indirettamente, mediante riferimento a qualsiasi altra informazione, ivi compreso un numero di identificazione personale” (art.4). Sono quindi dati personali, ad esempio, il nome e cognome della persona, la ragione sociale della ditta, l'indirizzo o i numeri di telefono o di cellulare, l'indirizzo e-mail, il codice fiscale e la partita IVA.

I dati personali che vengono trattati in violazione di questa disciplina non possono essere utilizzati. Chiunque, a causa del trattamento dei dati personali, provochi un danno ad altri, è tenuto al risarcimento.

Il trattamento di dati personali da parte di privati o di enti pubblici economici è ammesso solo con il consenso espresso dell'interessato.

E' permessa, inoltre, la diffusione dei dati se a richiederla è un organo di polizia, l'autorità giudiziaria, o altri soggetti pubblici, per finalità di difesa o di sicurezza dello Stato o di prevenzione, accertamento o repressione di reati.

I dati sensibili

Sono dati sensibili i dati personali che possono rivelare informazioni particolarmente delicate, quali l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose o filosofiche, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, lo stato di salute e la vita sessuale;

Il trattamento dei dati sensibili da parte di soggetti pubblici è consentito solo se autorizzato da espressa disposizione di legge nella quale sono specificati i tipi di dati che possono essere trattati e di operazioni eseguibili e le finalità di rilevante interesse pubblico perseguite.

Il trattamento da parte di soggetti privati può essere esercitato solo previo consenso dell'interessato e previa autorizzazione del Garante (salvo nei casi previsti dal Codice della Privacy). In ogni caso, i dati idonei a rivelare lo stato di salute non possono essere diffusi.

Il consenso al trattamento dei dati sensibili deve essere manifestato in forma scritta.

Il Garante della Privacy

Il garante è l'Autorità pubblica incaricata di verificare l'osservanza della legge sulla Privacy. Tra i suoi compiti, vi è quello di raccogliere le segnalazione dei cittadini riguardo a presunte violazioni della normativa, e di intervenire laddove ravvisi un comportamento illecito.

22. La pubblicità ingannevole

Il messaggio pubblicitario, per sua natura, ha lo scopo di deviare le scelte del consumatori inducendoli all'acquisto del prodotto o servizio proposto; è pertanto ovvio che la pubblicità, quale che sia il mezzo di comunicazione usato, tende ad essere più suggestiva che informativa, più affascinante che precisa.

La pubblicità deve essere trasparente, cioè immediatamente riconoscibile come tale. Deve perciò essere distinguibile dalle altre forme di comunicazione e non inserita, ad esempio, in programmi o rubriche informative.

E' espressamente vietata ogni forma di pubblicità subliminale, cioè espressa con suoni, scritte o immagini nascoste che la mente umana percepisce a livello inconscio. La pubblicità deve inoltre essere veritiera e corretta, cioè non trasmettere false informazioni; a questo proposito, molto importante è la disposizione riguardante la pubblicità di prodotti pericolosi per la salute e la sicurezza dei consumatori: se un prodotto può risultare pericoloso, la pubblicità deve informare su questo punto e non indurre i consumatori a trascurare la normali prudenze.

Il Garante

Il controllo sulla pubblicità ingannevole è affidato all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (Antitrust). Il Garante, su segnalazione delle Associazioni di Consumatori, ma anche di privati cittadini, ha il potere di vietare la diffusione al pubblico della pubblicità ingannevole e di condannare l'impresa che ha diffuso il messaggio al pagamento di una sanzione fino a 100.000 euro.



THE RIGHTS OF CONSUMERS

	Pag. 29	1. Introduction - Alex Zanotelli
	Pag. 30	2. Introduction - Sergio Veroli
	Pag. 31	3. Le Poste
	Pag. 33	4. Agreements
	Pag. 33	5. Agreements drawn up out of selling places
	Pag. 33	6. Remote agreements
	Pag. 33	7. Purchases in selling places
	Pag. 34	8. Consumer goods. Guarantee
	Pag. 34	9. Etiquettes on products
	Pag. 35	10. Sales and extraordinary sells
	Pag. 35	11. Agreements with artisans
	Pag. 36	12. Agreements with professional men
	Pag. 36	13. Organised Travels: tourist packages
	Pag. 36	14. Transports
	Pag. 38	15. Domestic supply: Gas
	Pag. 40	16. Domestic supply: electricity
	Pag. 41	17. Domestic supply. Water
	Pag. 42	18. Domestic supply. Telephone
	Pag. 44	19. Insurances
	Pag. 47	20. Banks and leasing societies
	Pag. 48	21. Privacy
	Pag. 49	22. Deceiving advertising

--

1. Introduction

It was a great surprise to me, as a missionary, when I was invited to write an introduction to this booklet: consumer rights. What has a missionary got to do with it? But a little thinking was enough for me to decide that I was wrong!

Pope Ratzinger's latest social encyclical, "Caritas in veritate", came out to confirm it.

"Global interconnection – writes Pope Ratzinger in n. 66 - has led to the emergence of a new political power, that of consumers and their associations."

This is the first time that it has been affirmed strongly and clearly in an encyclical. I have been claiming for a while now that we do not vote when we go to the ballot boxes (it is a fundamental right to vote!), but when we go shopping at the supermarket, because the real power is the economical-financial one! Politics are used to hide the real decisions taken by the economical-financial powers. The Pope makes another important statement: "It is good for people to realize that purchasing is always a moral — and not simply an economic — act. Hence, the consumer has a specific social responsibility. Consumers should be continually educated regarding their daily role, that can be exercised in respect of moral principles."

This is another very important statement: because purchasing is always a moral act, it is important that consumers should be educated to their daily role. Therefore, we need to talk not only about 'rights' but 'duties' too. We have the right to know if what we buy has been produced by workers that have been paid a fair salary and are not children.

(We are still thankful to Francesco Gesualdi for his guides for the consumers, helping us to know if what we buy has been fairly manufactured).

We call all the above "critical consumerism".

When we see goods produced without ethics, it is important to act together to boycott such products: this is the new political power of the consumers the Pope is talking about. (American consumers used this power against Nike and they won, in Italy we used this power against Del Monte (Kenya), a big company producing pineapples, and we won!).

Boycotting is a very powerful tool. (There are many campaigns against corporations like Nestlé). But it is not enough, we should educate the consumers to buy only those goods that are essential for living a simple life (sobriety of life). Why? Because the actual economical financial system allows 20% of the population of the world to consume 83% of the resources of the Earth. If the leftover 80% of the population of the world lived like the 20% of the rich part of the planet, it would be impossible to live on the Earth. We have to limit ourselves, living with more simplicity. So, shopping for the consumer becomes nowadays a moral act. We are required another way of life.

To reach this target there are some useful experiences, like GAS (groups of people for fair shopping www.retegas.org), the experience of justice balance (www.bilanci digiustizia.it), the network of the fair trade (www.altromercato.it).

Finally, water is mentioned in this booklet, and I would like to ask all consumers to work hard for water to be declared a fundamental human right (we cannot accept any commercialization of water).

Water is life and we have to bound ourselves, everyone, to let life win.

Alex Zanotelli
Missionario Comboniano

2. Introduction

"You are not from the castle, you are not from the village. You aren't anything. Or rather, unfortunately, you are something, a stranger, a man who isn't wanted and is in everybody's way, a man who is always making trouble, a man who takes up the maids room, a man whose intentions are obscure..."

Franz Kafka (*The Castle*)

The information and the education for all citizens about the current regulations and the actions to undertake to protect themselves from scams, misleading advertisements, companies wrongdoings, et cetera, is a very important part of our activities. Federconsumatori is producing this booklet in 100.000 copies, translated in 8 languages, with the latest legislative updates written by our lawyers. This constitutes an extraordinary initiative that has for our organization a specific political and cultural meaning.

Immigration is nowadays a fact in Europe and in Italy. There are 40 million immigrants in Europe and over 3 and a half million in Italy (500.000 in 1990). In some regions of northern Italy immigrants reach 10% of the total population. Such numbers call for more than improving and expanding simple assistance; the services offered must aim to make immigrants into proper citizens.

We believe that everybody should have the same opportunities to avail of the welfare system, services and knowledge of their rights. It is therefore important to start from the underprivileged status of immigrants and to be conscious that they are the weakest and more exposed part of our society to all forms of discrimination, exploitation and marginalization.

Currently, social problems, both individual and collective, are often seen in Italy as ethnical, religious and racial issues. The populistic and demagogical attitude of the media offer a representation of the immigrant as a danger for the national security.

Federconsumatori is determined to play its role to defeat this cultural attitude that enforces social fears and exacerbates the hostility towards immigrants.

We are convinced that a successful defence of legality and security depends on the ability of a government to put in place and implement policies that fight the exploitation of immigrants.

The topics of choice in this booklet reflect the daily and predominant activities of our association. We hope it might become a valuable tool in the hands of all citizens to protect and defend themselves against scams and wrongdoings.

This booklet's distribution will be done through public initiatives in the areas where the immigrant presence is most significant.

Sergio Veroli
Vice Presidente Federconsumatori

3. Le Poste

Poste Italiane is extensively present across the country with its 14,000 post offices. It guarantees postal service and provides integrated services throughout all regions and municipalities in Italy. The post offices carry out all the shipments (mail or parcels) to Italy or to any other country.

The characteristics of our top products and services are detailed in the “Carta della qualità dei Prodotti Postali”, a document that explains the commitment of our company to its customers, the features of every product and the quality standards.

The 'Carta' specifies the terms and conditions for claims in case of loss or damage, as for other European countries, as well as in case of significant delay. The 'Carta' contains the terms and conditions for Conciliation, an instrument of extrajudicial settlement of legal arguments with the participation of the Consumers' Association, for all claims that the company has not been able to settle satisfactorily.

Shipment of goods that are potentially damaging or dangerous, or in contrast with the law, are not allowed.

As regards mail, Posta Assicurata is a service that allows to send money, valuables and securities. The value of the above must be declared.

As regards parcels, Pacco Ordinario Assicurato (for shipments to Italy), and Pacco Valore (for shipments to foreign countries), are services that allow to send money, valuables and weapons. The value of the above must be declared, and, in case of weapons, the authorization of the Ministry of Interior is mandatory.

Following are the guidelines to identify the appropriate mail product and service for a shipment:

- Delivery time
- Services such as Registered mail and Electronic scanning.

For any of them, and for any combination, you can choose the product that best suits your needs:

Fast delivery	Posta Prioritaria
Legal certification of Shipment	Posta Raccomandata
Assurance of mailing	Posta Assicurata
Shipment in large quantities	Posta Massiva

Following are the guidelines for parcel services:

- For national services
 - Delivery time
 - Electronic scanning
- For international services
 - Coverage (number of countries reached by service)
 - Electronic scanning

For any of them, and for any combination, you can choose the product that best suits your needs:

National Services	
Standard delivery	Pacco Ordinario Nazionale
Medium speed delivery and Electronic scanning	Paccocelere3 / Paccocelere maxi
High speed delivery and Electronic scanning	Postacelere1 plus / Paccocelere1 plus

International Services	
High Coverage	Pacco Ordinario Nazionale
Medium coverage and Electronic scanning	Express Mail Service / Quick Pack Europe
High coverage and Electronic scanning	Paccocelere internazionale

You can contact Poste Italiane as follows:

- By phone, with the Contact Center calling 803.160
- By mail to Post Office Box : C.P.160 -00144 Roma
- By internet, with the web center www.poste.it, link “contattaci”
- At the post office, filling the form “Lettera di reclamo”, to file a complaint

Bancoposta Poste Italiane offers a complete range of products and services to manage your daily financial needs; from current accounts to saving accounts, from rechargeable cards to money-transfer services.

'Libretto di risparmio' is a saving account that allows the deposit of money at the post office free of charges and fees. A valid Identity Card and a Codice Fiscale are required.

'Conto Banco Posta' is a current account that allows to manage all your needs about incoming and outgoing money, offering a complete range of products and services, such as the Postamat Card, personal checks, postal giros and international transfers, direct deposit and direct debit, credit cards, financial products, traditional postal bonds, and more sophisticated investment products.

The service PostePay is available for special financial requirements. It offers a rechargeable card, usable everywhere, in Italy and in foreign countries, on the Internet and in all post offices, using the circuit Postamat, VISA and VISA Electron.

Poste Italiane, in collaboration with MoneyGram, offers a service of urgent money transfer for sending and receiving money in real time in 180 countries all over the world, even without a bank or a postal account.

Poste Italiane created Sportello Amico, a service that intends to improve communication between citizens and Public Administration, simplifying daily access to our services. Sportello Amico is in 5,740 post offices on the national territory. Sportello Amico offers the release and renewal of passports and permits of stay, tax and insurance payment services, and INPS card services.

4. Agreements

According to the Civil Code, a agreement is “an arrangement between two or more parts to constitute, regulate or estinguish a legal and patrimonial relationship”.

As long as you sign up an agreement you accept what is written in it and you have to respect its rules.

For these reasons you have to read carefully an agreement before signing it up.

5. Agreements drawn up out of selling places

All the agreements signed up out of a Business enterprise (for example in the street, in the consumer’s house, in his workplace), to buy goods or services. The Consumer’s Code says that:

- The consumer has the right to withdraw in 10 working days.
- To withdraw it is necessary to send a registered letter with an acknowledgment of delivery.
- After the withdrawal, you have to send the goods back.
- The court of the consumer’s residence judges for all the controversies.

6. Remote agreements

All the agreements drawn up by mass media like television, e-mail, telephone, fax, radio (for example a television selling or a catalogue selling).

For these kinds of agreement it is foreseen that:

- The consumer can withdraw without charge in 10 working days sending a registered letter with an acknowledgment of delivery.
- It is prohibited to give goods or services not requested by the consumer.
- Any agreement withdrawn without the customer’s agreement violates his/her privacy.

7. Purchases in selling places

After a purchase, goods and services’ sellers have to make a cash voucher or a fiscal receipt on the moment of paying. An exception is done for newsagents, cinemas, theatres, circuses and other shows, for the ticket is enough.

If a seller doesn’t make a cash voucher you have to contact the Customs Officer.

8. Consumer goods. Guarantee

Consumer goods are any personal property, even if it is to assemble.

The guarantee for new goods is valid for 2 years from the date of purchase written in the cash voucher.

The seller can reduce the guarantee, but it has to be valid at least for 1 year.

- The customer has to signal any fault of the good within 2 months by a telegram or by a registered letter with an acknowledgment of delivery. Verbal or phone communications are not enough.

Used cars' guarantee

As for other goods, used cars' guarantee is valid for one year from the date of purchase. Nevertheless should read carefully the technical form given on the moment of the sell. The technical form indicates wear and tear and fault of each part of the car. The guarantee is not valid for fault indicated in the technical form. You should take a copy of the form. Never sign up a blank form.

9. Etiquettes on products

Etiquettes on the confection or on the instructions have to contain the following information: name of product name or trademark and legal residence of the producer or importer country of provenance for non-European Union products if it contains dangerous materials for men, environment or other things way of production and materials employed, if this determinates the product's quality instructions and precautions of use, if useful.

Etiquettes on alimentary products

Italian law foresees that etiquettes, as well as advertising on a product mustn't deceive or lead the consumer into error.

The list of ingredients is in a decreasing order (the first ingredient is the one in the biggest quantity). The etiquette indicates when the product contains traces of allergenic ingredients (eggs, fruits' husks etc.).

If you buy an altered or an expired product, or if you suffer form an illness caused by the consumption of a product, you should contact immediately the **Sanitarian Authority (AUSL) or the Anti Sophistication Section of Carabineers (N.A.S.)**, indicating where and when the product has been bought, the trademark and the batch (which is fundamental to withdraw from the shelves all the other similar products that could be altered as well).

Etiquettes on articles of clothing

Italian and European law foresees that:

- It is compulsory to indicate in a decreasing order (ex: cotton 80%, synthetic materials 20%) the

materials composing the product and the firm or trademark to apply in case of contestation.

- It is not compulsory to add an etiquette containing washing instructions. Anyway it is better to buy articles with instructions for maintenance. You should avoid to purchase any article of clothing without an etiquette.

You should follow carefully the washing instructions. The guarantee is not valid when the fault of the article (a shrinkage or a discolouring) is provoked by a different wash from that suggested in the etiquette.

10. Sales and extraordinary sells

Sells with favourable conditions for the purchase of new products.

Promotional and extraordinary sale can be done in every period of the year, providing a communication to the municipality.

Final sale are for seasonal articles and can be done only in particular periods.

- You should make your purchases in shops that you know well.
- The guarantee on articles of clothing is valid for two years: you should keep the cash voucher.
- You have to signal to the Municipal police any unfair behaviour of the seller.

11. Agreements with artisans

Artisans and professional men operate in many sectors: house maintenance (electricians, whitters, hydraulics, masons), repairing of electrical household appliance or cars (mechanics, car-body repairers, car electricians, computer assistants); professional services (building surveyors, architects).

Before assigning a job, you should ask the artisan for an estimate. The estimate has to contain:

- The signature of the artisan or of the professional man
- A description of the job, of the materials to be used, an indication of the cost of labour, all inclusive of Value Added Tax.
- For exacting works, it is important to decide upon the time of execution or delivery.
- It is good to indicate that all possible variations in the job should be agreed by both sides.

At the Commerce Chamber you can control the cost of labour's price lists established by the Associations of Artisans. The most of artisans ask for an anticipated payment of part of the sum. You should mistrust people who ask for a payment of the entire job before starting it.

At the end of the job you should ask for a detailed fiscal receipt that specifies all the jobs done, the cost of materials and labour, including Value Added Tax. The fiscal receipt is necessary in case of contestation, as a proof of the 1-year guarantee of the job. In case you discover a fault in the job, you have to signal them immediately to the artisan by a registered letter with an acknowledgment of delivery.

12. Agreements with professional men

It is now possible to agree the remunerations due to professional men (lawyers, business consultants etc.).

You should ask for an estimate that has to be signed up by the professional man. If the professional man is a lawyer, the agreement on tariffs has to be written.

13. Organised Travels: tourist packages

The law foresees that:

- All-inclusive organised travels (or tourist packages) are services that Tour Operators offer directly or through Travel Agencies at a lump-sum price. Tourist packages include transport, accommodation and other services (ex: excursions, guided visits, bustle etc.).
- The tourist package has to include at least a 24 hr stay or 1 night stay.
- The Tour Operator's catalogue given by the Travel Agency has to contain a precise description of the journey, including price, means of transport and hotel's class.
- The Travel Agency has also to give you a copy of the agreement. **It is important to read carefully the agreement before signing it up**, paying attention to the clauses concerning formalities and penalties in case you renounce to the holiday.
- It is compulsory for the travel agency to stipulate an insurance covering agreement to protect the traveller from physical and material damages.
- In case of any problem during the journey you have to make a written complaint to the travel organisation's local delegate.
- You should save all the receipts or cash vouchers of expenses done because of these problems.
- It is necessary to send to the tour operator a registered letter with an acknowledgment of delivery within 10 days from the re-entry, in order to ask for a compensation for damages.

14. Transports

Transport by plane

Before buying a ticket at a Travel Agency or by internet, you should compare the offers of different airlines, taking information about services offered on flight and about taxes or higher fees to be paid.

When you buy a cheap ticket you have to pay attention to "no refund" clauses: in many times you don't have the possibility to change the date or to have the ticket refunded if you can't leave.

Overbooking

An overbooking happens when the quantity of tickets sold by the airline company overcomes the effective number of places on a flight.

If a passenger can't board because of an overbooking, he can choose between:

- A refund of the ticket's price
- An alternative flight as soon as possible
- An alternative flight in a date which is suitable for him/her
- Flying in an inferior class from the one chosen at the beginning and having a refund of the difference.

In any case the passenger has the right to receive a refund whose amount is varying according to the length of the flight (from 150 euros for internal flights, up to 600 euros for longer flights). He/she has also the right to make a free phone call or to send a free telex or fax to warn the destination place of his/her delay, to have free meals while he is waiting for the alternative flight and, if necessary, to a free accommodation in a hotel.

Delay on departure or cancelled flight

If the flight's delay or cancellation are due to the airline company, the passenger has the right to make a free phone call or to send a free telex or fax to warn the destination place of the delay, to have free meals while he is waiting for the alternative flight and, if necessary, to a free accommodation in a hotel.

If the flight has more than 5 hours' delay, the ticket has to be refunded, or the passenger has the right to make a free flight to arrive to the place of departure.

In case the flight is cancelled, the passenger has the right to be refunded as for overbooking, except from the case of flight cancellation for "exceptional circumstances".

The passenger can choose between a ticket refund or a travel to the final destination also with another airline company.

Baggage handed in delay or lost baggage

If the baggage is not handed on the moment of the arrival, the passenger has to make immediately a complaint to the airport's baggage office using a specific form. Then the passenger has to send as soon as possible to the airline company a registered letter with an acknowledgment of delivery to receive a refund of damages.

In case of delay in baggage handing, you should keep the cash vouchers and the receipts of first-necessity goods (clothes etc) bought, in order to ask the airline company for a refund.

In case of baggage loss, the airline has to compensate the passenger according to the limits given by law. If the baggage contains valuable objects, you should declare them on the moment of baggage registration. That may cost you a little bit more, but in case of loss the entire value of the baggage will be refunded, even if the sum overcomes the limit.

Transport by train

The purchase of a railway ticket doesn't assure to have a sitting place, as in aeroplane tran-

sport. If you don't want to run the risk of standing up you have to book in advance your seat, that may cost you a little bit more. The main railway company in Italy is Trenitalia. Trenitalia may give you a ticket refund or a "bonus" in case of train delay, whose amount is varying according to the kind of delay and ticket bought. Anyway, you should complain immediately about the delay to the railway staff (complaint office, ticket office, station master), that hands you the form to fill in to have a refund.

15. Domestic supply: Gas

From 2003, the methane gas trade ends to be a monopoly and the consumer can choose between the best gas supplier in his zone.

Every seller that proposes to the consumer a new agreement has always to:

- Tell his name, surname, specify to which society he belongs to and give the office to be contacted.
- Give to the customer detailed information about the agreement (conditions, the seller's level of commercial quality, formalities and time to start the supply, for how long the offer is valid, etc.);
- Specify time and cost to give the service.

A seller that proposes an agreement by phone has to indicate how to obtain written information about it.

If the offer is done out of selling places or is remote, the seller has to inform the customer about his right of withdrawing foreseen by the Consumer's Code.

Before ending up the agreement or within 10 days (in case of remote agreements), the seller has to give to the customer a written copy of it, including the informative notice. *The informative notice* is a document telling clearly all the duties of the seller on the moment of ending up the agreement.

The customer has the right to withdraw from the agreement stipulated out of selling places within 10 days from the date it has been ended up, or in case of remote agreements, within 10 days from the date he received it.

Gas meter reading:

The gas company must read the gas meter at least once a year, when the consumption is up to 500 mc. The gas bill has to inform the customer that the gas meter reading has not been done and why. If compulsory reading is not done, even if the gas meter is accessible, the customer has to receive a refund of 25 euros, which will be doubled at any following time the gas meter is not read.

The gas company has to allow the customer to make a self gas meter reading. The company is obliged to consider self gas meter reading done by the customer, while she can go on producing invoices on the basis of presumed consumptions. It is very important to communicate periodically the self gas meter reading, in order not to pay on the basis of presumed consumptions, that can be underestimated or overestimated. In the first case the customer

risks to get higher bills in a second time, in the second case to pay more than what is effectively consumed.

The times when the self gas meter reading can be done are indicated in the bill.

Invoice frequency

Customers consuming up to 500 mc per year have to receive the gas bill at least every 4 months and an adjustment every year. In some agreements invoices' frequencies can be different (for ex. every 2 months).

In case the bill is incorrect, the customer has to be refunded in 60 days from the date in which the gas supplier has notified the error to the customer.

Invoice payment

The invoice has to be paid within the indicated date. The gas company has to give at least one opportunity of paying the bill without bank or post fees.

If the bill is paid in delay, the customer has to pay for the delay interests, that are equal to the official reference value plus 3,5%. If the customer has regularly paid the bills in the last 2 years, he has only to pay for the legal interests for the first 10 days of delay without increasing fees.

Apart from the delay interests, the enterprise can only ask for post fees to send the request. No other damage compensation can be asked.

If the customer goes on and doesn't pay, the trader has to advise him/her with a **registered letter indicating:**

- Date for paying;
- Formalities to communicate that the payment has been done;
- How many days there are between the deadline for paying and the supply's cutting;
- The cost for suspending and starting again the supply.

The supply can't be suspended when:

- 1) The invoice has been paid, but the supplier has not received the notice for reasons that are beyond the customer's responsibility;
- 2) The customer has not received a request by a registered letter;
- 3) The sum due is inferior to the caution money;
- 4) On Friday, Saturday, Sunday, Christmas, Easter and Bank Holidays.
- 5) for causes that are not written in the agreement;
- 6) if the agreement has not been signed up by the customer.

The company can cut the supply without alerting the customer in advance when:

- a) in case the customer is subtracting gas without paying.
- b) in case the gas-meter's seals are broken
- c) if the customer does not respect the formalities of use written in the agreement.

Division into instalments

If you have to pay a big adjustment, you can arrange payment by instalments. The trader is obliged to allow payment by instalments if the adjustment's sum overcomes the double of the

highest invoice you have paid in advance. You have to ask for division into instalments before the bill's expiry. Moreover, an instalment can be asked only for more than 50 euros' invoices. The number of the instalments should be at least equal to the number of invoices received from the last adjustment on, and anyway not less than two.

Pay attention: instalments are monthly, If you receive the bill every two months this will contain the sum to pay for a two-month consumption and two instalments. The customer has to pay all the legal interests.

Complaints

On the moment of the agreement's stipulation, the gas company has to give you a form indicating how to make complaints. Complaints can be made by many means, providing that the date where the complaint has been made is visible (ex: by registered letter, fax, telex).

16. Domestic supply: electricity

Electric meter reading

It has to be done at least once a year in houses with a 30 kilowatt power. The supplying company has to allow at least one self reading of the meter per year, or he has to grant two meter readings per year.

The duties above are not valid if the electricity company uses a remote system of reading, that means a system that allows at any time to read the exact consumptions of the customer.

Time of invoicing:

For domestic supply bills have to be issued every 2 months. The adjustment is once a year.

Bill payment

The bill has to indicate the date of issue and the date of payment (not before 20 days from the date of issue). The bill has to be paid on time. Formalities are the same as those of gas bills. As for gas bills, the customer in arrear has to be informed by a registered letter that the electricity supply is going to be cut.

The supply can't be suspended when:

- 1) The invoice has been paid, but the supplier has not received the notice for reasons that are beyond the customer's responsibility;
- 2) The customer has not received a request by a registered letter;
- 3) The sum due is inferior to the caution money;
- 4) On Friday, Saturday, Sunday, Christmas, Easter and Bank Holidays.
- 5) if electricity determines the functioning of machinery that people use for health such as respirators etc.
- 6) for causes that are not written in the agreement

- 7) in case the customer has done a written complaint on the bad working of the electric meter
- 8) in case the agreement has not been signed up by the customer.

The electricity company can suspend the supply without alerting the customer in advance:

- a) in case the customer is subtracting electricity without paying;
- b) in case of actual danger.

Division into instalments

The electricity company has to allow a payment by instalments when the adjustment sum is more than the 150% of the average bills paid in advance, or when the electric meter is broken and the customer has to pay for a consumption that can't be measured.

You have to ask for a division into instalments before the bill's expiry. The bill has to contain information about how to ask for a division into instalments. Moreover it can't be allowed for invoices whose sum is inferior or equal to 25,82 euros.

The number of the instalments should be at least equal to the number of invoices received from the last adjustment on, and anyway not less than two.

Unlike gas consumptions, the instalments' frequency is the same as that of the bill: so if the bill is issued every two months you have to pay the instalments every two months.

Complaints

The rules are the same as for gas consumption.

17. Domestic supply. Water

Waterworks are public and municipal. The municipality assigns waterworks management, invoices issuing and breakdowns repairing to external societies.

The maintenance of water-pipes and water systems located between the meter and the tap is at the customer's charge: in case of a breaking, the repairing charges are the customer's. Moreover, if the breaking is internal and not visible, you have to pay for the out coming water consumption.

It is important to do self read-out, in order to pay for the actual consumption you make.

It is a customer's own duty also to check the water meter's functioning. If the meter is outside from the house you should protect it from ice using glass wool or another isolating material.

If the meter breaks because of ice the customer has to pay for the meter repairing as well as for the greater water consumption.

18. Domestic supply. Telephone

Telephone services are regarding local, national and international calls or calls to mobile phones, fax and Internet connection (the “universal service”).

According to the law it is compulsory for the ex monopolist trader Telecom Italia S.p.a. to supply telephone services in all the national territory; moreover, thanks to liberalization in this sector in the last years, **the customer can choose between many phone companies, and to change the phone company maintaining the same phone system and the same phone number.**

Telecom Italia with an other operator

It is possible to combine the use of Telecom Italia with one or more other phone companies. You can use another phone company by dialling a code before each call. Alternatively you can use **automatic preselection**. If you would like to call using a different operator from the one pre-selected, you have to dial its code. If you have many agreements ended up with different companies in one phone line, you will receive as many invoices as many companies there are.

Telecom Italia entirely substituted by another operator

In some zones of Italy it is possible to withdraw from the agreement stipulated with Telecom Italia and to adopt an only phone company maintaining your phone number. In many zones it is possible to use other lines like fibre optics, broadband, to have many services contemporarily, like Internet, television etc.

Tariff formalities

The cost of the calls can be either proportioned to the length of the calls or connections (tariffs by consumption) or fixed in the agreement, aside from the length of calls or connections (flat tariffs).

The choice of a phone company.

Before deciding which phone company to make use of, you should compare all the possible options, choosing the services that satisfy your needs best.

Before subscribing an agreement you should read it carefully, paying attention to its General Conditions. These clauses are pre-defined by the company and indicate in detail all the characteristics of the service, regulating both sides' rights and duties. They are accepted by the customer by signing up the agreement.

You have to pay attention particularly to:

- Agreement proposal: if you sign it up this is not a proper agreement. It is irrevocable for the customer, while the operator can choose between accepting it or not. The proper agreement is ended up when the service is activated. It is not necessary for the phone company to sign it up.
- According to the recent changes in law, the operator can't establish a minimum length for

the agreement (previously the minimum was from 12 to 18 months) and the customer can withdraw from it giving a notice not more than 30 days before.

- You should verify that the tariff option that you have chosen is indicated in the agreement.

According to the law an agreement has to contain the following elements:

- 1) Name and address of the service supplier;
- 2) Services given, quality of the service, how long does it take for connection;
- 3) Maintenance services offered;
- 4) Prices and tariffs in detail;
- 5) How to have up-to-date information about tariffs and maintenance costs;
- 6) Conditions to renew and to withdraw from the agreement;
- 7) How to refund the customer if the phone company doesn't respect quality standards;
- 8) How to solve controversies between customer and phone company;

If the agreement's conditions are modified after it has been ended up, the customer has to be informed at least 30 days in advance and can withdraw without charge or penalty.

The customer subscribing an agreement has the right to be put into the telephone directory and can choose to allow to other information (e-mail, fax) to be published and to receive promotional offers by mail or phone.

Remote agreements

Telephone companies can phone consumers to make them commercial offers.

At the beginning of the call, the seller has to tell the name of the company he/she belongs to and the commercial aim of the call. Moreover, he/she has to explain that the customer can withdraw from any agreement in 10 days, according to the rules on remote agreements.

The service is activated immediately, as an oral agreement, without signing up anything.

Services that are not requested

If a seller activates on your phone line any service that you have not requested you should report it to the Postal Police and to the Guarantor Authority for Communication. The operator can have penal and administrative sanctions. Nothing can be charged in the bill if not requested.

The bill

Customers have the right to ask for a free invoice indicating in detail all the calls done, their date, time, length, cost, tariffs applied, number called (excluding the last 3 numbers).

Calls' control

You can ask to stop some calls in exit using a code. You should get information about formalities of calls' control, because this may cost you a little more monthly. The stop of certain calls can be permanent or you can make these calls dialling a PIN code.

Facilities

The ex-monopole Telecom Italia is obliged to allow a 50% discount on the monthly bill if:

- 1) There is a civil invalidity, an old-age pensioner or an over 75 person in the family, or if the head of family is unemployed.
- 2) The Economic Situation Indicator (I.S.E.E.) is less than or equivalent to € 6.713,93 per year. To ask for facilities you have to fill a form, available at a 187 Telecom Italia shop, on Telecom's website, at a Fiscal Assistance Centre (C.A.F.), at Consumers' associations, at the National Institute of Social Insurance (I.N.P.S.) and at the National Association for Civil Disabled and Mutilated People.

The request has to be renewed every year

A 50% discount can be done also if there is a deaf and dumb person in the family using a special telephone. The form is available at a 187 Telecom Italia shop, on Telecom's website, at Consumers' associations, at the National Corporation for Deaf and Dumb and on its website www.ens.it.

Reconciliation

Conciliation is not a judgement to establish the right and the wrong, but it's a way to solve a controversy between customer and telephone society ending up with an agreement. It is compulsory before going to a judge.

From the moment when the request of a conciliation is produced, all contested invoices are suspended and the company can't cut the phone line for arrearage, except in case of telephonic fraud.

Conciliation is done for free in Regional Committees for Communication (Co.Re.Com.), using a formulary available in their locations, in Consumers' Associations and on the website www.agcom.it.

You can contact a consumers' association in order to have assistance or to be represented in the conciliation.

If the conciliation does not end up with an agreement you can go to a judge.

Conciliation is also possible for mobile phone services.

19. Insurances

With an insurance agreement the insurance engages itself to refund the policy-holder in case of damage, or to pay a capital or an income in case of particular events (death, injury) in the terms decided. In change, the policy-holder has to pay a sum, called premium.

Agreements of life insurance and insurance against damage can only be stipulated by insurance companies authorised by the ISVAP (Vigilance Institute on Private and Public Insurances www.isvap.it).

ISVAP controls also the insurance companies' work and the content of insurance agreements. Each insurance company has to publish an informative notice for each service offered.

The informative notice is a document containing all information about the services offered by the company and its patrimonial status. It has to contain information about the company's gua-

ranties and duties, the case when the guaranties are limited, avoided, no more valid and excluded; the case when the insurance company can retaliate on the policy-holder; the duties and the rights of the policy-holder in the time the agreement is valid and in case of accident, law in force, the expiry of the rights' prescription and formalities to follow in case of complaint. The insurance agreement has to be written and the insurance company has to give to the customer one copy of the agreement, called insurance policy.

Car insurances

The Legal Liability Car Insurance ("R.C. Auto") is compulsory for all motor and floating vehicles. If one of these vehicles is used without insurance, the owner has to pay for the damages in case of accident and to pay a heavy fine. Moreover, the vehicle will be confiscated. The insurance companies are obliged to provide for an insurance policy, applying the conditions previously agreed.

With an "R.C. Auto" insurance the insurance company pays for the damages provoked by the policy-holder to other vehicles and people.

The insurance company can pay respecting the maximal limits, as to say the maximal sum indicated in the agreement. If the damages exceed the maximal, the policy-holder has to pay for the difference. The R.C. Auto insurance does not refund all the damages to the policy-holder and his vehicle if he/she is in fault, and can only refund his/her cohabitant members of the families' physical damages, but not the patrimonial ones.

The "R.C. Auto" insurance lasts one year, from 00,00 a.m. on the day of the premium's payment. The premium can be paid every six months. Some insurance companies allow instalments every four months, applying a little increase.

Many insurance companies indicate a tacit renewal clause in the agreement: in this case the agreement is automatically renewed after one year for another year.

You can withdraw from a tacit renovation agreement **15 days** before its expiring date through a registered letter or a fax.

If the insurance premium is superior to inflation, you can withdraw the day before the expiring date without respecting the 15 days warning.

If the next year premium is not paid on the moment of the tacit renewal agreement's expiring date, the insurance is valid only for 15 days more. In non- tacit renewal agreements the insurance is no more valid starting from the policy's expiring date, providing the case explicitly indicated in the agreement.

What to do in case of accident. Damage refund

In case of an accident, both vehicles' owners have to warn their insurance company within 3 days filling the Blue Form of friendly damage agreement, which is given by the insurance company.

If you don't have the Blue Form with you have to collect the following data:

- Date, time and place of the accident;
- Kind and registration number of the other vehicles;
- The other driver's name, surname, address and phone number;

- The other car's insurance company name;
 - Name and address of the other car's driver, if different from its owner;
 - A description of the accident and of visible damages (if possible, it's better to take a picture);
 - Name and address of injured people and witnesses;
 - Indication of the authorities intervened (Police, Local Police, etc.);
- In any case it's better to collect these data first and then to transcribe them on the Blue Form.

If there is no agreement between both drivers on the mechanism of the accident, it's better to call an authority (the Traffic Police or the Local Police) that will make surveys and will issue a record.

You can ask for damage refund in two ways

1) Direct indemnification. If all the parts agree on the mechanism of the accident and the vehicles are registered in Italy, non-motor and non-agricultural, you can ask for a direct indemnification (CID). The damage refund comes directly from your insurance company and not from the other vehicle's one.

The indemnification covers all the vehicle's damages (with no value limit) and all the damages to the driver, to the other passengers and to their properties if the value is within 15.000 euros per person.

To have a direct indemnification you have to hand to your insurance company the Blue Form filled in and signed up by both drivers. Moreover, your company has to do an examination of the damages within 10 days from the date of the accident. Damages have to be refunded within 30 days (45 if there are injured people), or the company has to communicate the reasons why they have not been refunded.

2) Ordinary processing

If it's not possible to have a direct indemnification or if the damaged policy holder doesn't want to use it, the other vehicle's insurance refunds the damages. In this case you should send a copy of the Blue Form by a registered letter, indicating where and when the vehicle is available for an examination. The insurance Company has to answer back in 60 days (90 if there are injured people).

RC Auto's reconciliation

It is done by ANIA (National Association of Insurance Enterprises) in association with consumers' associations, including Federconsumatori, for the management of accidents whose damages are under 15.000 euros.

Policies agreed by phone or Internet

The website has to give the following information:

- a) Name, address, telephone and fax of the insurance office;
- b) Date of the authorization insurance activity;
- c) Date and number of the Official Gazette where the authorization is published;
- d) Indication that the company is under ISVAP's control.

The informative notice and the policy conditions have to tell how to end up the agreement and to specify the date when it has been ended up and the date when the insurance starts, if different. In particular, you should check on the informative notice which rules will be applied by the judge in case of controversy.

20. Banks and leasing societies

Credit allocating is reserved to banks, Joint Stock Companies (S.p.A.) or Limited Liability Cooperative Societies (S.C. a.r.l.), that have to be authorised by the Bank of Italy. Leasing societies (or financial middlemen) only allocate loans.

They must have particular requisites and be authorised

Agreements with leasing societies have absolutely to be written, otherwise they are not valid. The customer has to receive a copy of the agreement. The agreement has to indicate the maximum interest rate and any other charge, including delay interests. If all this information is not indicated:

- The minimum and maximum interest rate is applied on the basis of that of the yearly ordinary Treasury bonds issued in the past 12 months for active and passive transactions.
- The leasing society has to apply the conditions and the prices previously publicized and nothing is due if there was no advertising about it.

The leasing society has to write down explicitly if the agreement conditions can change unfavourably for the customer, and the customer has to sign up this clause.

Buying on credit

A customer buys on credit when a bank, a leasing society or a shop operating within grant him/her a loan so that he/she can pay by instalments.

The agreement of loan has to be written, otherwise it is not valid. The customer has to receive a copy of the agreement.

The agreement has to indicate the following elements:

- 1) Name of the bank or leasing society and name of the customer;
- 2) The loan's amount;
- 3) The loan's expiring;
- 4) Formalities for loan allocation;
- 5) The number, sum and expiring date of instalments;
- 6) The Effective Yearly Global Rate (TAEG), which is the global cost of the credit. It is expressed by the yearly percentage of the granted loan.
- 7) Other burdens and insurance covering not included in TAEG
- 8) The conditions of TAEG's modifying.

If the loan regards goods and services, the agreement has to contain:

- 1) a detailed description of the goods and services sold

- 2) the cash price, that established in the agreement and the deposit sum
- 3) the conditions of an immediate transfer the good's property.

No sum is due by the customer if not foreseen in the agreement. In case the clauses above are not indicated, the following conditions will be applied:

- The minimum and maximum TAEG is applied on the basis of that of ordinary Treasure bonds issued in the past 12 months.
- The agreement ends up after 30 months and no grant is to be due to the financier.

21. Privacy

Public and private offices have to allow the customer to decide upon diffusing and treating information concerning his/her private life.

According to the Privacy Code, name, surname, the firm's name, income tax code, V.A.T. number, address, e-mail address and phone or mobile phone numbers are considered as private data.

These data can't be used without the consumer's agreement. Any damage provoked by an unauthorized use of personal data has to be refunded.

Personal data's diffusion is allowed only if the judicial authority or the police require them for the defence and safety of the Nation and to prevent, repress or verify an offence.

Personal data

All the personal data revealing the racial origin, the religious and philosophical creed, the enrolment to political parties, Trade Unions, religious, philosophical and political associations or organizations, health status and sexual life;

Public offices can use personal data only if there is a rule specifying the kind of data that can be treated, the kind of treatment allowed, its formalities and aims of public interest.

Private offices can use personal data only if authorized by the Guarantor (except from the cases already foreseen in the Privacy Code) and if the person does a written agreement. by the person. In any case data concerning the person's health condition can't be revealed.

The Privacy Guarantor

The Privacy Guarantor is the Authority that controls the appliance of the Privacy Law. The Guarantor receives all the presumed privacy violations complaints signalled by citizens and intervenes in case of an actual illicit behaviour.

For any report you can fill a form that can be downloaded from the Guarantor's website (www.garanteprivacy.it)

22. Deceiving advertising

Advertising is a mean for inducing customers to buy a particular product or service, it is more a suggestion than an information. So advertising has to be transparent and immediately recognised for what it is; it mustn't be put into informative reports or programs.

Subliminal advertising gives a hidden message only perceived by the subconscious towards sounds, images or written messages. Subliminal advertising is forbidden.

Moreover, advertising mustn't communicate false information; in particular, advertising has to tell if a product can be dangerous for the consumer's health or safety.

The Guarantor

The Guarantor Authority for Market and Competition (Anti-Trust) has the power to prohibit deceiving advertising signalled by customers' associations or the citizens and to condemn the enterprise that gives a deceiving message to pay a sanction up to € 100.000.



LES **DROITS** DES CONSOMMATEURS

	Pag. 51	1. Introduction - Alex Zanotelli
	Pag. 52	2. Introduction - Sergio Veroli
	Pag. 53	3. La Poste
	Pag. 55	4. Les contrats
	Pag. 55	5. Les contrats conclus hors des locaux commerciaux
	Pag. 55	6. Les contrats à distance
	Pag. 55	7. Achats dans les locaux commerciaux
	Pag. 56	8. La vente des biens de consommation. La garantie
	Pag. 56	9. Les étiquettes sur les produits
	Pag. 57	10. Soldes et ventes extraordinaires
	Pag. 58	11. Les contrats avec les artisans
	Pag. 58	12. Les contrats avec les professionnels
	Pag. 58	13. Les voyages organisés: les paquets touristiques
	Pag. 59	14. Le transport
	Pag. 61	15. Les usages domestiques. Le Gaz
	Pag. 63	16. Les usages domestiques. L'électricité
	Pag. 64	17. Les usages domestiques. L'eau
	Pag. 64	18. Les usages domestiques. Le téléphone
	Pag. 68	19. Les assurances
	Pag. 70	20. Banques et sociétés financières
	Pag. 72	21. La vie privée (Privacy)
	Pag. 73	22. La publicité mensongère

1. Introduction

Elle a été pour moi une surprise, comme missionnaire, l'être été invité à écrire une introduction à cet brochure: Les droits des consommateurs. Qu'est-ce qu'il entre y un missionnaire avec tout ceci? Mais un instant de réflexion a suffi pour rendre je me compte de je me trompasse comme!

L'encyclique sociale récente de pape Ratzinger est venue nous le confirmer.

"L'interconnexion mondial -écrit le Pape au n.66 - Il a fait émerger un nouveau pouvoir politique, ce des consommateurs et de leurs associations. Est la première fois que cela est affirmé avec force et clarté dans une encyclique. Il était d'un bout qu'allais répétant qu'il ne se voue pas maintenant quand on va aux urnes, (il est fondamental d'aller voter!), mais quand on va au supermarché à faire la dépense vraiment parce qu'aujourd'hui le vrai pouvoir est l'économique-financier! La politique serve à couvrir les vraies décisions prises par les pouvoirs forts économique-financiers.

Puis le Pape fait une autre affirmation fondamentale: "Est bien que les gens se rendent compte qu'acheter est toujours un moral apte, au-delà qu'économique. Il y a donc une responsabilité sociale précise du consommateur. Les consommateurs vont continuellement bien élevés au rôle qui quotidiennement exercent et qu'ils peuvent dérouler dans le respect des débuts moraux."

Autre affirmation capitale: étant donné qu'acheter est toujours un moral apte il est fondamental que les consommateurs viennent bien élevés au rôle qui chaque jour ils exercent. Pour lequel faut parler non seulement de 'droits', mais aussi de 'devoirs'. Il y a le devoir de savoir si ce qui a été facturé par travailleurs qu'ils ont reçu un salaire équitable et qu'ils ne soient pas enfant. (Aujourd'hui nous sommes reconnaissants à Francesco Gesualdi pour nous avoir donné le Guide à la Consommation Critique et Guide au Sommet Critique qui nous aident à comprendre si ce qui achète a été confectionné de manière équitable)

Nous appelons tout ceci la Consommation Critique.

Quand nous remarquons des produits pas - éthiques, il devient fondamental le nous mettre ensemble et boycotter tels produits: il est celui-ci le nouveau pouvoir politique des consommateurs dont le Pape parle.

(Les Américains l'ont utilisé contre le 'Nike' et ils ont gagné, pendant que nous italiens nous l'avons expérimenté dans une campagne contre la 'Del Monte' (Kenya) qui produit ananas et nous avons gagné!) Est l'instrument très efficace du boycottage. (Il y a nombreuses autres campagnes en acte comme cette contre le Nestlé ect...) Mais il ne suffit pas, nous devons éduquer les consommateurs aussi à acheter seulement celui-là produits qui sont essentiels pour vivre une vie simple et frugale (sobriété de vie). Pourquoi? L'actuel Système économique-financier permet au 20 % de la population mondiale vécut comme vives le 20% du monde riche, il serait impossible de vivre sur la Terre. Nous devons tous nous limiter, vivre plus sobriement. Pour lequel devient plus encore aujourd'hui un moral apte ce du consommateur. Il est demandé y un autre style de vie. En celui-ci ils sont très utiles les GAS(Gruppi d'acquisition solidaire: www.retegas.org), les Bilans de justice (www.bilanci-digiustizia.it), les Boutiques de commerce équitable (www.altromercato.it).

Et finalement, étant donné que dans la brochure il se parle d'eau aussi, je voudrais demander à tous les consum - acteurs qu'ils les engagent parce que l'eau soit proclamée droit humaine fondamentale (nous ne pouvons pas accepter le mercification de l'eau!). L'eau est vie et nous devons nous engager tous parce qu'il gagne la vie.

Alex Zanotelli
Missionario Comboniano

2. Introduction

Vous n'êtes pas du château, vous n'êtes pas du pays, vous n'êtes rien. Pourtant aussi vous êtes quelque chose, vous êtes un étranger malheureusement, un qui est toujours de trop et toujours entre les pieds, un qui y procure un tas d'ennuis, qu'il vous contraint à déloger les fantesche qui on ne sait pas quelles intentions ait...

Franz Kafka (*Le chateau*)

L'information et la formation des citoyens sur la loi en vigueur et à propos des initiatives à prendre pour se défendre par escroqueries, publicité trompeurs, comportements incorrects des entreprises etc... constituent une partie importante de notre activité, mais, la traduction en huit langues et la publication en cent mille exemplaires de cette brochure, mise à jour aux derniers événements législatifs et rédigée par nos avocats, cette est une initiative extraordinaire qui a, pour la Federconsumatori, une signification politique et culturelle particulière.

L'immigration est désormais un élément structural en Europe et en Italie. Les immigrés sont 40 millions en Europe et au-delà 3 millions et demi en Italie (en 1990 étaient 500 mille), en quelques territoires du centre nord la présence des citoyens étrangers touche le seuil 10% sur le total de la population. Quand on arrive à ces niveaux, le problème n'est plus celui d'étendre et qualifier les services d'accueil, mais de faire en sorte que les immigrés devaient citoyens en plein titre.

Puisque tout le monde devrait avoir les mêmes opportunités d'accès à l'état social, au système des services et à la connaissance et défense des propres droits, est alors important partir de la différence de conditions des immigrés et avoir la conscience que ils sont le segment social le plus grandement exposé aux phénomènes d'exploitation, de marginalisation et discrimination.

En Italie, en ces derniers temps, les problèmes sociaux, individuels ou collectifs des immigrés souvent sont lus en termes ethniques, religieux et raciaux. Les manipulations médiatiques et la démagogie populiste représentent souvent l'immigrés comme un danger pour notre sécurité sociale.

La Federconsumatori veut faire sa partie pour vaincre cette culture qui seconde et alimente peurs collectives et augmente le sentiment d'hostilité envers le citoyen étranger.

Nous sommes conscients que la défense de la légalité et de la sécurité réside dans la capacité d'exécuter politiques qui agissent envers les pratiques d'exploitation dont les immigrés sont victimes. La diffusion de la connaissance de leurs droits et l'éventuelle intervention de nos avocats qui sont présents dans plus que huit-cents guichets du Federconsumatori, veut être un notre modeste contribution.

Le choix des thèmes du guide a été fait sur la base des sujets qui engagent notre association le plus dans l'activité quotidienne de sauvegarde. Nous nous souhaitons que cette guide puisse fournir des moyens de connaissance pour prévenir machinations et escroqueries en fournissant à tout le monde la possibilité de se défendre.

La diffusion arrivera par des initiatives publiques qui se dérouleront dans les villes les plus intéressées par la présence des immigrés.

Sergio Veroli
Vice Presidente Federconsumatori

3. La Poste

La Poste Italienne, avec ses 14 mille bureaux touche toutes les régions et municipalités du pays en effectuant un service postal dans tout le territoire national. Différentes typologies d'envoi (lettres ou colis) à travers l'Italie ou pour n'importe quel pays étranger peuvent être effectuées dans les Bureaux de poste.

Les caractéristiques des plus importants produits postaux se trouvent dans la CHARTE DE LA QUALITÉ DES PRODUITS POSTAUX, un document qui contient les principaux engagements de l'entreprise vers la clientèle, les caractéristiques de chaque produit et les standards de qualité ou bien les objectifs de livraison.

Dans la Charte, les modalités de présentation des plaintes et les échéances d'engagement de la poste pour donner une réponse sont indiquées. Des remboursements pour tous les produits décrits dans le document sont prévus, non seulement en cas de pertes et dommages comme cela se fait dans beaucoup de pays européens, mais aussi en cas de retards particulièrement importants. Enfin, la Procédure De Conciliation est décrite, un instrument de règlement de contentieux avec la participation active des Associations Des Consommateurs, pour ces plaintes auxquelles l'entreprise n'a pu donner une réponse satisfaisante.

Les expéditions dont les contenus sont potentiellement nuisibles et dangereux ou bien en contraste avec les mesures en vigueur.

En relation avec les Produits Correspondants à savoir l'envoi d'argent, de précieux et de titres peut se faire exclusivement avec la Poste Recommandée en déclarant la valeur.

En relation avec le secteur des colis, l'envoi d'argent de précieux, de titres et d'armes peut se faire exclusivement à travers les produits Colis Ordinaire Recommandé (pour les expéditions directes en Italie) et Colis De Valeur (pour les expéditions directes à l'étranger) en déclarant la valeur et, dans le cas d'une expédition d'armes, uniquement avec l'autorisation du Ministère de l'Intérieur. Pour identifier le produit correspondant le plus approprié à la propre expédition on peut considérer deux besoins fondamentaux:

- rapidité de la livraison
- présence de services avec la certification de l'expédition et le suivi électronique.

Vous pouvez choisir le produit plus approprié à vos exigences pour chacun de ces derniers et pour leur combinaison.

Rapidité de la Livraison	Poste Prioritaire
Certification Légale de l'Expédition	Poste Recommandée
Assurance de l'envoi	Poste Assurée
Expéditions en Grandes Quantités	Poste Massive

On peut également identifier deux besoins fondamentaux pour les colis:

- Pour les produits nationaux
 - rapidité de la livraison
 - suivi électronique.

- Pour les produits internationaux
 - couverture(nombre de pays atteint par le produit)
 - suivi électronique

Vous pouvez choisir le produit plus approprié à vos besoins pour chacun de ces derniers et leurs combinaisons.

Produits Nationaux	
Rapidité normale	Colis Ordinaire National
Rapidité moyenne et le trace	Colis Rapide 3/Colis Rapide Maxi
Rapidité élevée et le trace	Colis Rapide 1 Plus/Colis Rapide 1 Plus

Produits Internationaux	
Couverture élevée	Colis Ordinaire
Couverture moyenne et le trace	Express Mail service/quick park europe
Couverture élevée et le trace	Colis Rapide Internet

La communication avec la poste italienne se fait à travers 4 grands canaux:le téléphone, avec le Contact Center au numéro 803.160

- une boîte postale dédiée: C.P. 160 -00144 Rome
- l'internet,avec le web center www.poste.it, à travers la section spéciale contactez-nous
- le bureau de poste, en remplissant la lettre de plainte pour signaler un problème spécifique.

A travers la BancoPosta la Poste Italienne offre une gamme complète de produits et services pour gérer les exigences financières de tous les jours:du livret d'épargne postal aux comptes courants,des cartes prépayées aux services de transfert d'argent. Le livret permet de déposer l'épargne sans frais ni honoraires mais simplement en se présentant à n'importe quel bureau de poste avec un document d'identité valide et un code-fiscal. Le Compte BancoPosta permet de gérer toutes les exigences pour percevoir et de paiement en mettant à disposition une offre complète de produits et services:de la carte posmat aux chéquiers,aux virements nationaux et étrangers,des salaires et crédits de rentes à l'apurement des factures,des cartes de crédit aux produits de financement,des obligations conventionnelles aux produits de placement plus complexes. Pour les exigences financières moins structurées, la Postpay est disponible. C'est une carte prépayée rechargeable qu'on peut utiliser partout en Italie et à l'étranger,sur internet et dans tous les bureaux de poste à travers les circuits Postamat, VISA,VISA Electron. La Poste Italienne, en outre, offre en collaboration avec MoneyGram le service urgent money transfert qui permet d'envoyer et de recevoir de l'argent en temps réel vers 180 Pays dans le monde même sans avoir un compte courant de la poste ou de la banque. En plus ,à travers le Guichet Ami ,la Poste Italienne contribue à étendre le réseau de dialogue entre les citoyens et l'administration publique en facilitant l'accès journalier aux services. Le Guichet Ami est présent dans 5740 bureaux de poste dans tout le territoire national et a été conçu pour simplifier les relations entre les citoyens et l'administration publique: en s'adressant au Guichet Ami le citoyen peut obtenir l'émission et le renouvellement du passeport, du permis de séjour,et effectuer le paiement de la sécurité sociale,des bulletins d'assurance accidents domestiques et bénéficier des services INPS - Card.

4. Les contrats

Le Code Civil Italien définit le contrat comme "l'accord entre deux ou plusieurs parties pour constituer, régler ou éteindre entre eux un rapport juridique patrimonial".

Le signataire du contrat en accepte donc le contenu et s'engage à respecter ce qui est prévu dans ce dernier.

Pour cette raison, tout contrat, le plus simple qu'il soit, doit être lu avec attention avant d'être signé.

5. Les contrats conclus hors des locaux commerciaux

Il s'agit des contrats signés hors des bureaux de l'entreprise (dans la rue, chez le consommateur ou à son travail par exemple) pour l'achat de biens et de services. Le Code de Consommation établit que :

- le consommateur a le droit de résilier le contrat dans les 10 premiers jours de travail.
- Pour la résiliation du contrat, il est nécessaire d'envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception.
- Après résiliation, la marchandise reçue doit être restituée.
- En cas de litige, le tribunal compétent est celui de résidence du consommateur.

6. Les contrats à distance

Ce sont les contrats conclus grâce aux moyens de communication tels que la télévision, le mail, le téléphone, le fax, la radio, etc. (les téléventes ou les ventes par catalogue, par exemple).

En ce qui concerne ce type de contrat, la loi prévoit que :

- Le consommateur puisse le résilier, sans dépenses, dans les dix premiers jours de travail, en envoyant une lettre recommandée avec accusé de réception.
- Il est interdit de fournir biens ou services payant que le consommateur n'ait pas demandé.
- Si le professionnel souhaite communiquer par téléphone, courrier électronique ou fax, le consentement préalable du consommateur est nécessaire. Tout contrat dépourvu du consentement du consommateur est conçu comme une violation de sa vie privée.

7. Achats dans les locaux commerciaux

En cas d'achat, les vendeurs de biens ou services sont obligés de délivrer, au moment du paiement, un ticket de caisse ou un reçu.

Les kiosques à journaux, les cinémas, les théâtres, les cirques et les spectacles en général, font exception. Dans ces cas, il suffit du billet.

Si un vendeur se refuse à délivrer le ticket de caisse, il faut s'adresser à la Police douanière et financière italienne (Guardia di Finanza).

8. La vente des biens de consommation. La garantie

On entend par bien de consommation tout bien mobile, assemblable ou non.

La garantie pour les biens nouveaux est valable deux ans à partir de la date d'achat, sous réserve d'être muni du ticket de caisse ou du reçu.

En ce qui concerne la garantie des biens usagés, le vendeur peut décider de réduire le délai, sachant qu'il doit être d'un an minimum.

En cas de défaut, le consommateur doit en faire part au vendeur au plus tard 2 mois après sa découverte, en envoyant un télégramme ou une lettre recommandée avec accusé de réception; les plaintes effectuées verbalement ou par téléphone ne sont pas valables.

La Garantie Des Voitures Usagées

Tout comme pour les autres biens usagés, la garantie pour les voitures usagées est valable un an à partir de la date d'achat. Toutefois, il faut faire particulièrement attention à la fiche technique qui est fournie pendant l'acte de vente : dans cette fiche, sont indiqués le degré d'usure des pièces et d'éventuels défauts. La garantie ne couvre pas les défauts déjà signalés par la fiche technique. Il faudra donc bien lire la fiche et en demander une copie. Ne signez jamais une fiche en blanc.

9. Les étiquettes sur les produits

Les étiquettes doivent contenir sur l'emballage ou la notice les informations suivantes :

Dénomination du produit;

Nom ou label, ainsi que le siège légal du producteur ou importateur;

Pays d'origine s'il s'agit d'un pays non communautaire;

La présence éventuelle de matériaux ou substances dangereuses pour l'homme, l'environnement ou autre;

Méthode de production et matériaux utilisés, s'ils sont déterminants pour la qualité du produit;

Instructions et précautions d'usage, s'ils sont utiles à l'utilisation du produit.

Les étiquettes sur les produits alimentaires

La loi italienne prévoit que l'étiquette, la présentation et la publicité des produits alimentaires ne doivent pas induire en erreur ni tromper le consommateur en ce qui concerne les caractéristiques du produit.

La liste des ingrédients est en ordre décroissant (le premier ingrédient écrit sur l'étiquette est donc celui qui est présent en plus grande quantité). On indique aussi la possibilité que le produit contienne des traces d'ingrédients allergéniques (?ufs, fruits en cosses, etc.) qui, même

s'ils ne sont pas présents parmi les ingrédients du produit, peuvent l'avoir contaminé au cours du processus de production.

Si on achète un produit gâté ou périmé, ou encore si on pense avoir souffert des troubles dus à sa consommation, il est recommandé d'informer immédiatement l'Autorité Sanitaire italienne (AUSL) ou la brigade antistupéfiants (NAS) en communiquant le lieu et la date d'achat du produit, son label et le lot (celui-ci très important pour retirer des rayons les produits du même genre qui pourraient également avoir été gâtés).

Les étiquettes sur les vêtements.

La loi italienne et européenne prévoit que:

- il est obligatoire d'indiquer sur l'étiquette la composition du vêtement, avec l'indication des matériaux en ordre décroissant (coton 80%, fibres synthétiques 20%, par exemple) et le responsable (label ou entreprise) auquel s'adresser en cas de réclamation.
- il n'est pas obligatoire, par contre, d'ajouter une étiquette de manutention contenant les modalités de lavage. De toute façon, vu qu'il s'agit d'indications importantes, il est recommandé de toujours acheter des vêtements pourvus d'une étiquette de manutention. Il faut absolument éviter l'achat de vêtements sans étiquette de composition, qui, comme indiqué ci-dessus, est obligatoire.

Il est recommandé de bien se conformer aux indications de lavage présentes sur l'étiquette, étant donné qu'on ne peut pas réclamer la garantie sur un vêtement nouveau si le défaut (décoloration ou rétrécissement par exemple) est le résultat d'un lavage différent à celui indiqué sur l'étiquette.

10. Soldes et ventes extraordinaires

Il s'agit des ventes dans lesquelles on offre des conditions favorables à l'achat de produits nouveaux.

Les ventes extraordinaires et promotionnelles peuvent être effectuées à tout moment de l'année, en le communiquant à la Mairie.

Les ventes de fin de saison (c'est à dire les soldes) concernent les produits à caractère saisonnier ou de collections et ne peuvent être effectuées que lors de périodes déterminées.

- Adressez-vous de préférence à des magasins de confiance.
- La garantie de deux ans en ce qui concerne les défauts est toujours valable : gardez le ticket de caisse.
- Signalez à la Police Communale tout comportement incorrect du vendeur.

11. Les contrats avec les artisans

Les artisans et les personnes exerçant des professions libérales interviennent à plusieurs secteurs qui vont des travaux domestiques (électriciens, peintres en bâtiment, plombiers, maçons), à la réparation des électroménagers ou voitures (mécaniciens, carrossiers, électriciens-auto, réparateurs en informatique), aux prestations professionnelles (géomètres, architectes).

Dans ces cas, il est toujours recommandé, avant l'assignation du travail, de demander un devis, qui doit avoir les caractéristiques suivantes :

- il doit être obligatoirement signé par le professionnel;
- il doit préciser le travail à effectuer, le matériel à utiliser et le coût de la main d'œuvre ; les montants sont indiqués avec TVA;
- pour les travaux plus difficiles, il est important de fixer les temps d'exécution et la date de livraison;
- il est conseillé d'indiquer que des éventuelles modifications peuvent être établies entre les parties.

Dans les Chambres de Commerce, il est possible de consulter les tarifs établis par les Associations d'artisans sur le coût de la main d'œuvre.

La plupart des artisans demande le paiement anticipé d'une partie de la somme. Méfiez-vous de ceux qui vous demandent le paiement total de la somme avant exécution des travaux.

Lorsque le travail est terminé, il faut toujours demander une facture détaillée, dans laquelle on indique les travaux effectués, le coût du matériel et de la main d'œuvre, TVA incluse. La facture est absolument nécessaire en cas de litige et il s'agit du seul document valable pour pouvoir utiliser la garantie, qui normalement dure un an. Si vous notez des défauts dans le travail effectué, il faut les dénoncer immédiatement à l'artisan par l'intermédiaire d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

12. Les contrats avec les professionnels

Aujourd'hui il est possible de négocier les rémunérations des personnes exerçant des professions libérales (avocats, consultants commerciaux et fiscaux, etc.)

Il est donc recommandé de se faire délivrer un devis signé par le professionnel.

Si le professionnel est un avocat, l'accord sur les tarifs doit obligatoirement être écrit.

13. Les voyages organisés: les paquets touristiques

La loi italienne prévoit que:

- les voyages organisés « tout inclus » (ou paquets touristiques) sont l'ensemble des services que les tour-opérateurs offrent, directement ou grâce aux Agences de voyage, à prix

forfaitaire. Les paquets touristiques incluent au minimum le transport, le logement et d'autres services qui représentent une partie importante du prix (excursions, visites guidées, animations, par exemple).

- le paquet touristique doit concerner un séjour de 24 heures minimum ou inclure au moins une nuit.
- le catalogue du tour-opérateur proposé par l'Agence de voyage doit inclure la description détaillée du voyage, le prix, les moyens de transport et la catégorie d'hôtel.
- en plus du catalogue, l'Agence doit délivrer une copie du contrat. Il est important de bien lire le contrat avant sa signature, et en particulier les clauses qui régissent les modalités et les éventuelles pénalités en cas de renoncement au voyage.
- de plus, une assurance est obligatoire pour être couvert en cas de dommages physiques et matériels que le voyageur peut subir pendant ses vacances. C'est à l'organisateur du voyage d'instrumenter ce contrat d'assurance.
- s'il y a des problèmes au cours du voyage, il faut présenter une réclamation écrite au représentant local de l'organisation.
- il faut toujours garder les tickets de caisse et les reçus des dépenses effectuées.
- en cas de demande d'indemnisation des dommages subis, la lettre recommandée avec accusé de réception doit être envoyée au tour-opérateur dans les 10 jours suivant le retour du voyage.

14. Le transport

Le transport aérien

Avant d'acheter un billet d'avion, par agence de voyage ou par Internet, il faut prendre soin de comparer les offres des différentes compagnies aériennes, en s'informant sur les services offerts pendant le vol et les taxes et/ou suppléments à payer.

Il faut surtout faire attention aux clauses no refund sur les billets économiques : souvent, ces billets n'offrent pas la possibilité de changer la date ou de se faire rembourser si vous êtes dans l'impossibilité de voyager.

Overbooking

On est en présence de overbooking (surréservation) lorsque la compagnie aérienne vend plus de places que l'avion ne le permet.

Si la compagnie refuse l'embarquement à un passager à cause du manque de places, celui-ci a le droit de choisir entre :

- le remboursement du prix du billet ;
- un vol alternatif le plus tôt possible ;
- un vol alternatif dans une date choisie par le passager ;
- un vol dans une classe inférieure à celle choisie à l'origine, avec le remboursement de la différence de prix.

En tout cas, le passager a le droit à un dédommagement qui varie selon la durée du vol (à

partir de 150 euros pour les vols internes et jusqu'à 600 euros pour les voyages plus longs). De plus, il a le droit à un appel, télex ou fax gratuit vers le lieu de destination pour informer de son retard, aux repas pendant l'attente du vol alternatif, et aussi, s'il doit passer la nuit sur place, il a le droit à un hébergement à l'hôtel.

Depart retardé ou annulation du vol

Si la compagnie aérienne est responsable du retard ou de l'annulation du vol, le passager a aussi le droit à un appel, télex ou fax gratuit vers le lieu de destination, aux repas et à l'hébergement à l'hôtel.

Si le retard dépasse les 5 heures, le passager a le droit au remboursement du billet ou à un vol gratuit jusqu'au lieu de départ.

En cas d'annulation du vol, le passager a le droit à un remboursement comme dans le cas de overbooking, sauf si la compagnie aérienne atteste que l'annulation a eu lieu à cause de « circonstances exceptionnelles ».

De plus, le passager peut choisir entre le remboursement du prix du billet ou un voyage vers sa destination finale, même si c'est avec une autre compagnie aérienne.

Bagage délivré en retard ou perdu

Si le bagage n'est pas délivré à l'arrivée, le passager doit immédiatement en faire la réclamation au guichet « bagages » de l'aéroport, en remplissant les formulaires conçus à cet effet. Ensuite, le plus tôt possible, il doit envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception à la compagnie aérienne afin de demander le dédommagement.

En cas de retard, il est conseillé de garder les tickets de caisse et les reçus des dépenses effectuées pour l'achat de biens de première nécessité (vêtements, etc.), dont le remboursement peut être demandé à la compagnie aérienne.

En cas de perte, la compagnie aérienne doit rembourser le passager selon les critères et un maximum établi par la loi. Si le bagage contient des objets de valeur, il est recommandé de le signaler au moment de son enregistrement : il faudra payer un supplément, mais, en cas de perte, on vous remboursera l'ensemble de la valeur du bagage, même s'il dépasse le maximum établi par la loi.

Le transport ferroviaire

Tout d'abord, on vous rappelle que l'achat d'un billet de train, en général, ne donne pas le droit à un siège comme dans le transport aérien. Donc, si vous voulez éviter le risque de voyager debout, vous devez aussi procéder à la réservation du siège, en payant un prix supplémentaire.

La plus grande société des chemins de fer italienne, Trenitalia, prévoit le remboursement du billet ou la délivrance d'un « bonus » en cas de retard. La valeur du remboursement et du « bonus » dépend du retard et du type de billet acheté. En tout cas, il faut immédiatement signaler le retard au personnel de la gare (bureau des réclamations, billetterie, ou au contrôleur chef), qui devra vous remettre les formulaires prévus pour la demande du remboursement.

15. Les usages domestiques. Le Gaz

Depuis 2003, le marché du gaz méthane n'est plus un monopole et l'utilisateur peut choisir le vendeur qu'il préfère parmi ceux qui travaillent dans sa zone.

Chaque vendeur qui s'adresse à un client pour lui proposer un nouveau contrat doit toujours :

- s'identifier, indiquer la société de vente pour laquelle il travaille et fournir les adresses à travers lesquelles il peut être contacté ;
- fournir au client les informations détaillées sur le contrat proposé (les conditions contractuelles, le niveau de qualité commerciale du vendeur, les modalités et les délais pour la fourniture, la durée de la validité de l'offre, etc.) ;
- indiquer le temps nécessaire et les frais éventuels à payer pour faire démarrer le service.

Si le client est contacté par téléphone, le vendeur doit indiquer comment obtenir les informations par écrit.

Si l'offre a été formulée hors des locaux commerciaux ou à distance, le responsable doit aussi informer le consommateur du droit de résiliation prévu par le Code de la Consommation.

Avant de conclure le contrat ou de toute façon, dans les 10 jours suivant sa conclusion (en cas de contrat à distance), le vendeur doit remettre au client la copie du contrat par écrit et en support électronique, avec la note informative. La note informative est un document qui illustre dans un langage compréhensible et clair les obligations du vendeur ci-dessus indiquées. Le client a le droit de résilier le contrat passé hors des locaux commerciaux dans les 10 jours suivant la conclusion de celui-ci, ou, en cas de contrat à distance, dans les 10 jours suivant la réception du contrat par écrit.

Lecture du compteur

Le fournisseur doit se charger du relevé des compteurs au moins une fois par an pour les clients qui consomment jusqu'à 500 mC l'année. Dans le cas échéant, il doit préciser sur la facture les causes qui ont empêché le relevé.

Si les relevés obligatoires ne sont pas effectués, alors que le compteur est accessible, le client a le droit à une indemnisation de 25 euros, montant qui est doublé à chaque lecture manquée. Le fournisseur doit offrir au client la possibilité d'effectuer lui-même le relevé. Si d'une part l'entreprise n'est pas tenue, pour la facturation, de tenir compte des lectures qu'elle effectue (elle peut continuer à facturer des consommations prévisionnelles), il est d'autre part obligatoire de tenir compte du relevé effectué par le client. Pour cela, il est très important que le client communique périodiquement le relevé au fournisseur, dans les délais indiqués sur la facture. Ainsi, cela évite à l'utilisateur de payer des factures où les consommations ne sont qu'approximatives, sous estimées par rapport à la consommation effective (en risquant soultes très chères) ou surestimées (payant plus que ce qu'il a vraiment consommé).

Fréquence de facturation

Pour les clients qui consomment jusqu'à 500 mc l'année, la facture doit être émise au moins tous les 4 mois, et le client a le droit à une soulte une fois par an minimum. Le contrat peut

prévoir des facturations à différentes fréquences (dans la plupart des cas, le contrat prévoit que la facture soit expédiée tous les deux mois).

En cas d'erreurs dans la facture, le remboursement doit avoir lieu dans les 60 jours à partir du moment où le client reçoit la reconnaissance de l'erreur de la part du fournisseur.

Règlement de la facture

La facture doit être payée avant la date d'échéance indiquée. Le fournisseur doit mettre à disposition au moins une modalité gratuite de paiement de la facture (c'est-à-dire sans commissions ajoutées).

Si la facture est réglée en retard, le client doit payer des intérêts moratoires, équivalents au taux officiel de référence augmenté de 3,5%. Si dans les deux dernières années, le client a payé régulièrement, il devra seulement payer les intérêts légaux, sans majoration, pour les 10 premiers jours de retard.

En plus des intérêts moratoires, l'entreprise ne peut demander au client que le règlement des dépenses postales pour l'envoi du rappel. Elle ne peut pas lui demander de payer d'autres dommages.

Si le client continue à ne pas payer, le fournisseur devra l'informer par lettre recommandée avec accusé de réception, en indiquant:

- le délai de paiement;
- les modalités pour informer l'entreprise une fois le paiement effectué;
- le délai entre la date limite de paiement et l'arrêt de l'approvisionnement du service ;
- les coûts des opérations de suspension et réactivation de l'approvisionnement.

L'approvisionnement du service ne peut pas être suspendu lorsque:

- 1) la facture a été payée mais n'est pas parvenue au fournisseur pour des causes non imputables au client ;
- 2) le client n'a pas été prévenu par lettre recommandée avec accusé de réception, comme indiqué ci-dessus ;
- 3) le montant dû est inférieur ou égal à la caution;
- 4) le vendredi, samedi et jours fériés;
- 5) pour des causes non mentionnées dans le contrat;
- 6) en cas de non souscription du contrat de vente.

Paiement à tempérament

Si le montant de la soulte est particulièrement élevé, le client peut demander de payer la facture à tempérament. Cette possibilité de paiement est obligatoire si la soulte est supérieure au double de la facture en acompte la plus élevée. La demande doit être réalisée avant l'échéance, autrement on perd le droit au tempérament. Celui-ci ne peut pas être demandé dans le cas de factures inférieures à 50 euros.

Le nombre de versements doit être au moins égal au nombre de factures avec consommations prévisionnelles reçues par le client depuis la dernière soulte, et est, de toute façon, au moins de deux. Il faut faire attention au fait que les versements accordés sont généralement mensuels ; si les factures sont bimestrielles, dans chaque facture suivante, on débitera, en

plus de la consommation normale, deux versements de la facture tempérée.
Le client est tenu de payer les intérêts légaux.

Réclamations

Le fournisseur doit remettre au client, au moment de la conclusion du contrat, un formulaire indiquant les modalités par lesquelles il doit réaliser des réclamations éventuelles.
Le client peut passer réclamation par n'importe quel moyen permettant de connaître la date de réception (recommandé, fax, télex, par exemple).

16. Les usages domestiques. L'électricité

Le relevé des compteurs

Le relevé des compteurs doit être effectué au moins une fois par an pour les clients ayant une puissance d'au moins 30 kW (les usages domestiques).

Le fournisseur doit proposer au client le relevé automatique ou doit garantir deux tentatives minimum de relevé par an. Cette obligation n'existe pas si le fournisseur utilise la « telelettura », un système qui permet de relever la consommation du client en temps réel.

Fréquence de la facturation

Pour les particuliers, les factures sont émises au moins tous les deux mois, tandis que la soule est émise une fois par an.

Règlement de la facture

La facture doit indiquer la date d'émission et la date d'échéance (au moins 20 jours après la date d'émission). La facture doit être payée avant la date d'échéance. Cela vaut aussi pour les factures de gaz.

En ce qui concerne la suspension de l'approvisionnement, le client retardataire doit être prévenu par lettre recommandée avec accusé de réception, comme pour le gaz.

L'approvisionnement ne peut pas être suspendu lorsque:

- 1) la facture a été payée mais n'est pas parvenue au fournisseur pour des causes non imputables au client;
- 2) le client n'a pas été prévenu par lettre recommandée;
- 3) le montant dû est inférieur ou égal à la caution;
- 4) les vendredi, samedi et jours fériés;
- 5) l'électricité alimente des appareils thérapeutiques (respirateurs, etc.);
- 6) pour des causes non mentionnées dans le contrat;
- 7) en présence d'une réclamation écrite concernant le mauvais fonctionnement du compteur;
- 8) au cas de non souscription du contrat de vente.

Payer à tempérament

L'entreprise doit offrir la possibilité de payer à tempérament lorsque la soulte est supérieure de 150% aux factures réelles, ou lorsque, suite à un mauvais fonctionnement du compteur, le client doit payer des consommations non enregistrées auparavant. Le paiement à tempérament ne peut être sollicité pour des factures d'un montant inférieur ou égal à 25,82 euros.

Le client doit être informé, à travers la facture, qu'il existe la possibilité de demander le paiement à tempérament.

Le paiement à tempérament doit être demandé avant l'échéance de la facture.

Le nombre de versements doit être égal au nombre de factures réelles reçues avant la soulte, de toute façon il ne doit pas être inférieur à deux. Contrairement aux factures de gaz, les versements ne sont pas cumulables et ils ont la même fréquence que les factures : si la facture arrive tous les deux mois, les versements ne peuvent pas être mensuels mais ils doivent être bimestriels.

Réclamations

Ce sont les mêmes règles que pour le gaz.

17. Les usages domestiques. L'eau

Les aqueducs sont de propriété municipale. Dans la plupart des cas, les municipalités chargent d'autres sociétés de la gestion des réseaux de distribution de l'eau, de la perception des factures, de la réparation des mauvais fonctionnements, etc.

En ce qui concerne l'approvisionnement en eau, il est important de souligner que le client est responsable de l'entretien des tuyauteries et des installations du compteur (c'est à dire des installations situées entre le compteur et les robinets) : en cas de rupture, les réparations sont à la charge de l'usager. Si l'anomalie n'est pas visible de l'extérieur, l'usager court le risque de payer la consommation en eau engendrée par la fuite. Pour cette raison, il est important de contrôler fréquemment le compteur et de vérifier qu'il n'y a pas de pertes. Il est également important de communiquer le relevé automatique à l'exploitant, pour que les consommations payées soient égales aux consommations relevées.

Le maintien du compteur est également à la charge du client. Pour cette raison, si le compteur est à l'extérieur, il convient de le protéger du gel avec de la laine de verre ou d'autres matériels isolants. En cas de rupture du compteur due au gel ou au mauvais entretien de la part du client, la réparation est à sa charge, comme la consommation éventuelle en eau due à la fuite.

18. Les usages domestiques. Le téléphone

Les services de téléphonie fixe sont les services qui permettent les appels locaux, nationaux, internationaux, vers les mobiles, les services de fax et la connexion Internet (« service universel »).

La loi italienne impose à Telecom Italia S.p.A. de fournir ces services dans toute l'Italie ; toutefois, à cause de la libéralisation du secteur de la téléphonie de ces dernières années, l'utilisateur peut choisir entre différents opérateurs et peut passer d'un opérateur à l'autre sans changer ni les installations ni le numéro de téléphone.

Les opérateurs à accès indirect

Il est possible d'utiliser les services d'un ou de plusieurs opérateurs en adjonction aux services de Telecom Italia. Avant tout appel, il suffit d'introduire un préfixe associé à l'opérateur. Sinon, l'utilisateur peut choisir le service de présélection automatique pour l'un des opérateurs : chaque appel sera donc géré par l'opérateur choisi. Si l'utilisateur veut utiliser un opérateur différent de l'opérateur présélectionné, il doit introduire le préfixe correspondant.

Si l'utilisateur choisit d'avoir plusieurs opérateurs sur la même ligne téléphonique, il recevra les factures correspondantes à chaque opérateur.

Les opérateurs à accès direct

Dans les zones couvertes par ce service, Telecom Italia peut être substitué par un autre opérateur. Le contrat avec Telecom Italia est ainsi résilié et l'opérateur choisi sera le seul opérateur à fournir le service. La possibilité de maintenir le même numéro de téléphone est garantie.

Dans plusieurs zones il est possible d'utiliser des lignes différentes des lignes traditionnelles, telles que la fibre optique et L'ADSL, qui permettent l'utilisation de plusieurs services en même temps, comme la ligne téléphonique, Internet et la télévision.

Mode de tarification

Selon les dispositions des opérateurs, le coût des appels (ou de la connexion Internet) peut être facturé de manière proportionnelle à la durée des appels ou de la connexion (tarifs à la consommation) ou encore par forfait. Dans le cas du forfait, le client paye une somme déterminée par le contrat, indépendamment de la durée des appels ou des connexions Internet.

Choisir l'opérateur

Avant de choisir parmi les opérateurs disponibles, l'opérateur pour sa ligne téléphonique, il convient de comparer attentivement les offres proposées pour choisir l'option la plus adaptée à ses exigences.

Il est important de lire le contrat avant d'y souscrire ; en particulier, les Conditions générales du contrat. Il s'agit de clauses prédéterminées par l'opérateur, que le client accepte par sa signature, et qui détaillent les caractéristiques du service ainsi que les obligations et les droits des deux parties.

Une attention toute particulière doit être accordée à ces différents aspects:

- Si la feuille que vous allez signer présente l'inscription « *proposta di contratto* » (proposition de contrat), cela signifie qu'il ne s'agit pas d'un véritable contrat, mais d'une proposition qui est irrévocable pour le client, tandis que l'opérateur peut choisir s'il accepte ou pas. Le contrat est conclu si l'opérateur accepte, même si l'acceptation ne doit pas nécessairement se passer à l'écrit ; il suffit de recevoir l'activation du service.
- Selon une modification récente de la loi, l'opérateur ne peut pas imposer de durée minima-

- le au contrat (normalement elle était de 12 ou 18 mois) ; il doit aussi permettre la possibilité de le résilier à tout moment, avec un préavis de 30 jours au plus.
- Il faut bien contrôler que, dans le contrat, l'option choisie est indiquée.

Selon la loi, le contrat doit contenir au moins les éléments suivants:

- 1) la dénomination et l'adresse du fournisseur du service;
- 2) les services fournis, le niveau de qualité du service offert et le temps nécessaire pour le branchement initial;
- 3) les services d'entretien offerts;
- 4) les détails sur les prix et les tarifs;
- 5) les modalités pour obtenir les mises à jour sur les tarifs et les coûts d'entretien;
- 6) les conditions pour le renouvellement et la résiliation du contrat;
- 7) les indemnités prévues pour le client si l'opérateur ne respecte pas les standards de qualité;
- 8) les possibilités par lesquelles les litiges entre l'opérateur et le client peuvent être réglés.

Si les conditions du contrat sont modifiées après la conclusion de celui-ci, le client a le droit d'en être informé avec un préavis d'au moins 30 jours et de résilier sans frais.

Toute personne souscrivant à un contrat avec un opérateur téléphonique a le droit d'être ajouté à l'annuaire des abonnés ; le client peut permettre ou pas la diffusion d'autres informations (adresse, fax, e-mail) ainsi que l'envoi d'offres publicitaires par courrier ou par téléphone.

Contrats à distance

Les opérateurs téléphoniques contactent souvent les consommateurs par téléphone pour leur proposer des offres commerciales.

L'opérateur est obligé de communiquer au consommateur, au début de l'appel, la dénomination de la société et le but commercial de l'appel. Il doit aussi informer le consommateur de la possibilité de résiliation dans les 10 jours, selon les dispositions sur les contrats à distance.

En tout cas, si le consommateur accepte la proposition téléphonique, il faut souligner que l'opérateur peut activer le service tout de suite, par le simple consentement oral, même si le consommateur ne signe rien.

Services non demandés

Si un opérateur active sur la ligne téléphonique du consommateur des services non demandés, il faut signaler cet abus à la Police Postale et à l'Autorité Garante des Communications, puisqu'il s'agit d'un comportement passible de sanctions administratives et pénales. Il est clair qu'il ne faut pas payer le service non demandé.

La facture

Le client a le droit de demander, sans frais supplémentaires, la facture détaillée des appels (date, heure, durée, coût, type d'appel, tarif appliqué et numéro appelé, les trois derniers chiffres exclus).

Blocage des appels

L'opérateur à accès direct est obligé, si le client le demande, de bloquer certains types d'ap-

pels sortants ayant des préfixes déterminés. Il faut bien s'informer sur les modalités de la restriction, puisque pour certains numéros il faut payer un forfait mensuel. Le service de blocage des appels peut être permanent ou « par clé numérique » : dans le second cas, le client peut effectuer des appels vers les numéros bloqués après l'introduction d'un code PIN.

Facilités

Telecom Italia est obligé de faire une réduction de 50% aux personnes qui le demandent, si les conditions suivantes sont respectées:

- 1) dans le noyau familial, il y a au moins une personne bénéficiant de la pension d'invalidité ou de la pension sociale, une personne âgée de plus de 75 ans ou le chef de famille au chômage;
- 2) l'ISEE (l'indicateur sur la situation économique d'une famille) est inférieur ou égal à 6.713,93 euros par an.

Pour demander cette facilité, il faut remplir les fiches mises à disposition par Telecom Italia, disponibles sur son site Internet, dans les magasins « Punto 187 », dans les CAF (Centres d'Assistance Fiscale), dans les Associations de Consommateurs, dans les bureaux de l'INPS (Institut italien de Sécurité Sociale) et de l'Association Nationale des Mutilés et des Invalides Civils.

Une exonération totale du paiement de la redevance mensuelle est prévue si, dans le noyau familial, il existe une personne sourde-muette qui utilise un appareil téléphonique.

La fiche est disponible sur le site Internet de Telecom Italia, dans les magasins «Punto 187», dans les Associations de Consommateurs, dans les bureaux de l'Association Nationale des Sourds-muets et sur son site www.ens.it.

La conciliation

La conciliation est une façon pour résoudre les litiges entre les usagers et les opérateurs téléphoniques. Ce n'est pas un jugement dans lequel les raisons et les torts sont établis, mais il s'agit d'une rencontre au cours de laquelle les parties cherchent à s'accorder et à résoudre le litige. Il est obligatoire de demander la tentative de conciliation avant de s'adresser au juge.

A partir du moment auquel la demande de conciliation est présentée, les factures contestées sont suspendues et l'opérateur ne peut pas suspendre la ligne pour le retard des paiements, sauf pour des motifs graves (par exemple, une tentative de fraude).

La tentative de conciliation se déroule gratuitement dans les Comitati Regionali per le Comunicazioni (Comité Régionales pour les Communications, Co.Re.Com.) présents dans chaque Région, en remplissant la fiche disponible dans les bureaux Co.Re.Com., sur le site www.agcom.it et dans les Associations de Consommateurs.

Les Associations de Consommateurs peuvent fournir une l'assistance pour remplir les fiches et peuvent représenter le client dans la conciliation.

Si pendant la conciliation les parties ne s'accordent pas, elles peuvent s'adresser à la Magistratura (Magistrature).

La tentative de conciliation peut être demandée aussi pour des controverses concernant les services de téléphonie mobile.

19. Les assurances

Le contrat d'assurance est une convention par laquelle l'assuré paye une somme d'argent, la prime, et l'assureur s'engage à verser à l'assuré une somme d'argent réparant le préjudice subi en cas de sinistre, ou à payer un capital ou une rente lorsque survient un événement lié à l'assuré (son décès ou un accident) dans les limites établis dans le contrat.

Les contrats d'assurance en cas de dommages et ceux d'assurance vie ne peuvent être souscrits que par des entreprises d'assurance qui répondent à des conditions établies par la loi et qui sont autorisées par un organisme de vigilance (l'ISVAP, l'institut pour la vigilance sur les assurances privées et d'intérêt collectif. www.isvap.it).

Cet organisme contrôle le comportement des sociétés d'assurance et le contenu des contrats. Chaque compagnie d'assurance doit publier et mettre à disposition du public une note informative pour tout produit offert.

La note informative contient, par écrit, toutes les informations nécessaires au consommateur pour évaluer le contenu des contrats et la situation patrimoniale de l'entreprise. En particulier, la note informative doit contenir des informations concernant les garanties et les obligations de la société d'assurance, les exclusions, la nullité, les échéances et les limitations de la garantie, les compensations pour l'assuré, les droits et les obligations en cours de contrat et, dans le cas d'un sinistre, la loi applicable, les termes de prescription des droits, la démarche à suivre en cas de réclamation.

Le contrat d'assurance doit être rédigé par écrit. L'assureur est obligé de donner à l'assuré une copie du contrat («polizza di assicurazione», la police d'assurance).

L'assurance RC Auto

L'assurance RC Auto (Responsabilité Civile Auto) est obligatoire pour tous les véhicules moteurs et pour les embarcations. Le propriétaire d'une voiture ne peut utiliser son véhicule que s'il est assuré ; dans le cas contraire, il lui sera non seulement confisqué et il devra payer une grosse amende, mais il risque aussi de payer les dommages en cas d'accident.

Les sociétés d'assurance sont tenues d'assurer toute personne en faisant la demande, dans l'application des conditions préétablies.

Grâce à la police RC Auto, c'est l'assureur qui paye les dommages aux tiers en cas d'accident. L'assureur doit payer dans les limites du plafond, c'est à dire le montant le plus élevé indiqué par le contrat. Si les dommages provoqués dépassent le plafond, c'est le conducteur qui doit payer la différence. En règle générale, L'assurance ne paye pas les dommages provoqués par le conducteur en tort et par son véhicule, sauf dans certains cas lorsqu'il s'agit de personnes vivant sous le même toit, si ce sont des dommages physiques et non patrimoniaux.

L'assurance RC Auto dure un an et débute à minuit le jour du premier versement. La prime peut être payée par deux versements semestriels. Quelques compagnies offrent la possibilité de payer en trois versements tous les 4 mois, mais elles demandent une majoration.

De nombreuses compagnies indiquent dans le contrat la clausola di rinnovo tacito (la clause de renouvellement tacite) ; à la date d'échéance, le contrat se renouvelle automatiquement pour une autre année.

Pour résilier un contrat dans le cas du renouvellement tacite, il faut envoyer la résiliation par

lettre recommandée avec accusé de réception ou par fax au moins 15 jours avant la date d'échéance.

Dans le cas où la compagnie d'assurance augmente la prime dans une mesure supérieure à l'inflation, il n'est pas nécessaire de respecter le préavis de 15 jours, mais il est possible de résilier jusque la veille de la date d'échéance.

Si, dans le cas d'un contrat ayant le renouvellement tacite, la prime pour l'année suivante n'est pas encore payée le jour de l'échéance, la couverture de l'assurance continue pour les 15 jours successifs à la date d'échéance. Après ces 15 jours, la voiture n'est plus assurée. Dans les contrats sans renouvellement tacite, par contre, la garantie n'est plus efficace à partir du jour de l'échéance : il n'y a aucune « période de tolérance », à moins que cela ne soit indiqué expressément dans le contrat.

Le comportement en cas de sinistre et le paiement du dommage

En cas d'accident, les propriétaires des voitures concernées sont obligés d'informer par écrit les compagnies d'assurances dans les trois jours grâce à la fiche mise à disposition par la société (« modulo blu », constat amiable).

Si les conducteurs ne disposent pas du constat amiable au moment de l'accident, il faut écrire les données suivantes :

- lieu, date, heure de l'accident ;
- type et plaque de l'autre véhicule ;
- nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de l'autre conducteur ;
- compagnie d'assurance de l'autre véhicule (visible sur la voiture) ;
- données du propriétaire de l'autre véhicule, si elles diffèrent de celles du conducteur ;
- description de l'accident et des dommages visibles (si possible, prendre des photos) ;
- données des éventuels blessés et des témoins ;
- autorités intervenues (police, agents de circulation, etc.).

De toute façon, il convient d'écrire ces données sur le constat amiable après, et de le remettre à l'assureur.

Si les conducteurs ne sont pas d'accord sur les causes et les circonstances de l'accident, il convient d'appeler les autorités compétentes (Police routière ou Agents de circulation, « Vigili Urbani ») qui vont rédiger un procès verbal.

Pour obtenir une indemnisation des dommages il y a deux démarches à suivre.

Indemnisation directe

La procédure d'indemnisation directe CID (« convention d'indemnisation directe ») peut être appliquée lorsqu'il n'y a pas de contestations sur les causes et les circonstances de l'accident et si les véhicules concernés sont immatriculés en Italie (sauf pour les cyclomoteurs et les machines agricoles). Le CID est une façon simple et rapide pour obtenir l'indemnisation des dommages directement par son assureur, plutôt que par l'assureur de l'autre véhicule.

L'indemnisation directe concerne les dommages au véhicule (sans limites de valeur) et les dommages aux personnes et aux choses appartenant au conducteur et aux passagers, si leur valeur ne dépasse pas 15.000 euros pour chaque personne endommagée.

Pour obtenir l'indemnisation directe il faut remettre à sa compagnie le constat amiable, rempli et signé par les deux conducteurs. Il faut aussi mettre à disposition le véhicule pour faire

en sorte que l'assureur en fasse l'expertise dans les 10 jours, afin de vérifier les dommages. L'assureur doit, dans les 30 jours (ou dans les 45 jours s'il y a des dommages aux personnes), offrir la liquidation du dommage, ou communiquer la raison pour laquelle il n'a pas l'intention de faire d'offre.

Procédure ordinaire

Si les conditions pour demander l'indemnisation directe ne sont pas remplies, ou si la personne endommagée ne veut pas l'utiliser, il est possible de demander l'indemnisation des dommages à l'assureur de l'autre véhicule. Il faut envoyer une copie du constat amiable par lettre recommandée avec accusé de réception et y indiquer où et quand le véhicule sera mis à disposition pour l'expertise. La société d'assurance doit répondre dans les 60 jours (90 jours en cas de dommages aux personnes).

La conciliation RC Auto

La conciliation est une procédure créée par l'ANIA (Association Nationale entre les Entreprises d'Assurances) et par quelques Associations de Consommateurs, comme Federconsumatori, pour la gestion de sinistres ayant des dommages non supérieurs à 15.000 euros.

Les polices d'assurance achetées par téléphone ou sur Internet

Si la compagnie est autorisée, le site Internet doit indiquer les informations suivantes:

- a) la dénomination, l'adresse du siège de l'entreprise (y compris le numéro de téléphone et le numéro de fax);
- b) la date de l'autorisation de l'exercice de l'activité d'assurance;
- c) la date et le numéro de la Gazzetta Ufficiale (le Journal officiel italien) dans laquelle cette autorisation est publiée;
- d) l'indication que cette compagnie est contrôlée par l'ISVAP, Institut italien pour la Vigilance des Assurances Privées.

La note informative et les conditions de la police d'assurance doivent exposer les modalités de conclusion du contrat ; elles doivent également indiquer clairement le moment de la conclusion, ainsi que le moment d'activation de la couverture d'assurance.

En particulier, il convient de contrôler sur la note informative la loi applicable au contrat, c'est à dire la loi que le juge devra appliquer dans le cas d'un litige.

20. Banques et sociétés financières

Les activités concernant le rassemblement de l'épargne et l'exercice du crédit sont réservées, par la loi, exclusivement aux banques, aux Sociétés par Actions (S.p.A.) ou aux Sociétés Cooperatives à responsabilité limitée (S.C.ar.l.), autorisées par la Banque d'Italie. Les sociétés financières (ou les intermédiaires financiers) ne collectent pas l'épargne des clients, mais ils s'occupent du financement. Elles aussi doivent respecter des paramètres et être autorisées.

Les contrats doivent être souscrits par écrit, sous peine d'annulation. Une copie doit être remise au client. Les contrats doivent indiquer le taux d'intérêt et tous les autres prix et conditions pratiquées, y compris les intérêts moratoires. Si ces éléments ne sont pas présents, les critères suivants sont appliqués :

- le taux d'intérêt minimal et maximal des bons ordinaires du Trésor annuels émis dans les 12 mois précédents est appliqué, respectivement pour les opérations actives et passives ;
- pour ce qui concerne les autres conditions et les autres prix, les conditions publiées précédemment sont appliquées ; faute de publication, rien n'est dû.

Si la société se réserve le droit de changer les conditions du contrat dans une mesure défavorable au client, cela doit être signalé expressément dans le contrat. Cette clause doit être acceptée et signée par le client.

Le crédit à la consommation

Le crédit à la consommation est accordé aux consommateurs par des banques, des sociétés financières ou des magasins conventionnés, pour les achats de biens ou de services. Lorsque le consommateur, pour l'achat d'un bien ou d'un service, ne paye pas au comptant mais en plusieurs versements, il utilise un prêt : le crédit à la consommation.

En particulier, le contrat doit être rédigé par écrit, sous peine d'annulation; une copie du contrat doit être remise au consommateur. Le contrat doit indiquer les éléments suivants:

- 1) la dénomination de la banque ou de la société financière et le nom du consommateur;
- 2) le montant du prêt;
- 3) l'échéance du prêt;
- 4) les modalités de l'allocation du prêt;
- 5) le nombre de versements, leur montant et les échéances;
- 6) le TAEG, c'est-à-dire, le Taux Annualisé Effectif Global. Cela représente le coût global du crédit à la charge du consommateur, et il est exprimé en pourcentage annuel du montant du crédit;
- 7) les autres charges et les éventuelles couvertures d'assurance non comprises dans le calcul du TAEG;
- 8) les garanties éventuelles demandées;
- 9) les conditions dans lesquelles le TAEG peut être modifié.

Si le contrat de crédit à la consommation a pour objet l'achat de biens ou de services déterminés, il doit indiquer aussi les éléments suivants:

- 1) la description détaillée des biens et des services ;
- 2) le prix d'achat au comptant, le prix établi par le contrat et le montant de l'acompte éventuel;
- 3) les conditions pour le transfert de la propriété du bien, si cela n'est pas une conséquence immédiate du contrat.

Aucune somme d'argent ne peut être demandée au consommateur si cela n'est pas signalé expressément dans le contrat. S'il manque des clauses obligatoires, les dispositions suivantes les remplacent:

- le TAEG est le taux nominal minimal des bons du Trésor annuels émis dans les 12 mois précédents;
- l'échéance du contrat est 30 mois ; aucune garantie ni assurance est établie en faveur du commanditaire.

21. La vie privée (Privacy)

La vie privée constitue le droit à la confidentialité, c'est-à-dire le droit à décider de la diffusion et du traitement des informations personnelles et de sa vie privée.

Selon la Normative en matière de vie privée, le nom et le prénom de la personne, la raison sociale de l'entreprise, l'adresse, les numéros de téléphone fixes et mobiles, l'adresse email, le code fiscal et la TVA sont, par exemple, des données personnelles.

Les données personnelles qui ne sont pas traitées conformément à cette loi ne peuvent pas être utilisées.

Si une personne provoque un dommage à des tiers en conséquence du mauvais traitement des données personnelles, il est tenu au remboursement.

Le traitement des données personnelles de la part de privés ou d'organismes publics est prévu seulement par le consentement exprès du client.

Les données peuvent être diffusées si la police, l'autorité judiciaire, ou d'autres sujets publics les demandent, pour des raisons de sécurité de l'État ou de prévention, vérification, ou répression des délits.

Les données sensibles

Il s'agit des données qui peuvent révéler des informations délicates, comme l'origine raciale ou ethnique, les convictions philosophiques ou religieuses, les opinions politiques, l'adhésion à des partis, à des syndicats, l'état de santé ou la vie sexuelle;

Le traitement des données sensibles de la part de sujets publics est permis seulement si cela est autorisé par des dispositions spécifiques de la loi qui détaillent les types de données qui peuvent être traitées et les types d'opérations possibles, ainsi que le but d'intérêt public.

Le traitement des données de la part des privés est possible si le client l'a accepté et si le Garant l'a autorisé (sauf pour les cas prévus par la Normative en matière de vie privée). En tout cas, les données sur l'état de santé ne peuvent pas être diffusées.

Le consentement du traitement des données personnelles doit être rédigé par écrit.

Le Garant de la vie privée

Le Garant est une autorité publique chargée de faire appliquer la loi sur la vie privée. Parmi ses différentes tâches, il doit récolter les dénonciations des citoyens concernant des violations de la loi et intervenir dans le cas de comportements illicites.

Pour dénoncer des cas, il est conseillé d'utiliser la fiche téléchargeable du site du Garant (www.garanteprivacy.it).

22. La publicité mensongère

Le message publicitaire, par sa propre nature, a pour but de détourner les choix des consommateurs et de les pousser à l'achat d'un produit ou d'un service proposé ; il est donc clair que la publicité, indépendamment du moyen de communication utilisé, a tendance à être suggestive plutôt que informative et fascinante, plutôt que précise.

La publicité doit être transparente, c'est-à-dire reconnaissable comme publicité. Elle doit se distinguer des autres formes de communication et elle ne doit pas être insérée, par exemple, à l'intérieur de programmes ou d'émissions informatives.

On interdit toute forme de publicité subliminale, c'est-à-dire exprimée par des sons, des inscriptions ou des images cachées que l'esprit perçoit inconsciemment. La publicité doit aussi être vraie et correcte, elle ne doit pas transmettre de fausses informations ; à ce propos, il est très important de mentionner la disposition concernant la publicité des produits dangereux pour la santé et pour la sécurité des consommateurs : si un produit est dangereux, la publicité doit les en informer et ne pas les induire à négliger les précautions établies.

Le Garant

L'Autorité Garante de la Concurrence et du Marché (Autorité Antitrust) est chargée du contrôle sur la publicité mensongère. Le Garant, par les dénonciations des consommateurs ou des citoyens, empêche la diffusion au public de la publicité mensongère et condamne l'entreprise diffusant le message au paiement d'une sanction allant jusqu'à 100.000 euros.



LOS **DERECHOS** DEL CONSUMIDOR

Pag. 75	1. Introducción - Alex Zanotelli
Pag. 76	2. Introducción - Sergio Veroli
Pag. 77	3. El Correo
Pag. 79	4. Los Contratos
Pag. 79	5. Los Contratos concluidos afuera de los locales comerciales
Pag. 79	6. Los Contratos a distancia
Pag. 80	7. Compras dentro de los locales comerciales
Pag. 80	8. La venta de bienes de consumo. La garantía
Pag. 80	9. Las etiquetas en los productos
Pag. 81	10. Ofertas y ventas extraordinarias
Pag. 82	11. Los Contratos con los artesanos
Pag. 82	12. Los Contratos con los profesionales
Pag. 83	13. Viajes organizados: paquetes turísticos
Pag. 83	14. El transporte
Pag. 85	15. Servicios domésticos. El gas
Pag. 87	16. Servicios domésticos. La electricidad
Pag. 88	17. Servicios domésticos. El agua
Pag. 89	18. Servicios domésticos. El teléfono
Pag. 92	19. Aseguradoras
Pag. 95	20. Bancos y entidades financieras
Pag. 96	21. Privacidad
Pag. 97	22. Publicidad engañosa

1. Introducción

Ha sido una sorpresa para mí, como misionero, ser invitado a escribir una introducción a este opúsculo: Los derechos de los consumidores. Qué tiene a que ver un misionero con todo ésto? Pero ha sido suficiente un momento de reflexión para darme cuenta de que ¡me equivocaba!

La reciente encíclica social de papa Ratzinger Caritas in Veritate vino para confirmarnos ésto.

“La interconexión mundial -escribe el Papa al n. 66- hizo emerger un nuevo poder político, lo de los consumidores y de sus asociaciones”. Es la primera vez que ésto ha sido afirmado con fuerza y claridad en una encíclica. Hacía tiempo que iba repitiendo que ya no se vota más cuando se va a las urnas (¡es fundamental ir a votar!), sino cuando se va al supermercado a hacer la compra ¡propio porqué hoy el verdadero poder es económico-financiero! La política sirve a cubrir las verdaderas decisiones tomadas por los fuertes poderes económicos-financieros.

El Papa hace, además, otra fundamental afirmación: “Estaría bien si las personas se dieran cuenta que comprar es siempre un acto moral, además que ser económico. Por eso, hay una precisa responsabilidad social del consumidor. Los consumidores deben ser continuamente educados al papel que diariamente ejercitan y que pueden desarrollar en el respecto de los principios morales.”

Otra afirmación capital: como que comprar es siempre un ‘acto moral’ es fundamental que los consumidores sean educados al papel que cada día ejercitan. Por eso hace falta hablar no sólo de ‘derechos’, sino también de ‘deberes’. Tenemos el deber de saber si lo que compro ha sido facturado por trabajadores que reciben un justo salario y que no sean niños. (Hoy estamos muy agradecidos a Francesco Gesualdi por habernos donado la Guía al Gasto Crítico y Guía al Vértice Crítico que nos ayudan a endender si lo que compramos fue confeccionado en manera justa).

Llamamos todo esto el Gasto Crítico.

Cuando notamos productos no-éticos, es fundamental el ponernos todos juntos y boicotear estos productos: es esto el nuevo poder político de los consumidores, de que habla el Papa. (Los americanos lo hicieron en contra la ‘Nike’ y ganaron, mientras los italianos lo hicieron en una campaña en contra la ‘Del Monte’ (Kenya) que produce piñas ¡y ganaron!). El boicoteo es un instrumento muy eficaz. (Hay muchas más campañas en acto, como la en contra de la Nestlé etc.). Pero eso no es suficiente, también tenemos que educar los consumidores a comprar sólo los productos que son esenciales para vivir una vida simple y frugal (sobriedad de la vida). Por qué? El actual Sistema económico-financiero permite al 20% de la población mundial de gastar el 83% de los recursos del planeta. Si el otro 80% de la población mundial viviera como vive el 20% del mundo rico, sería imposible vivir sobre la Tierra. Todos tenemos que limitarnos, vivir con más sobriedad. Por eso hoy es siempre más un acto moral lo del consumidor. Nos piden otro estilo de vida. En ésto son muy importantes los GAS (Grupos de compras solidario: www.retegas.org), los Balances de justicia (www.bilancidigiustizia.it), las Tiendas de comercio justo-solidario (www.altromercato.it). En conclusión, como que en el opúsculo se habla también de agua, querría pedir a todos los consumidores de empeñarse porque el agua sea proclamada un derecho humano fundamental (¡no podemos aceptar la mercantilización del agua!). El agua es vida y todos tenemos que empeñarnos para que gane la vida.

2. Introducción

Ella no es del castillo, ella no es del pueblo, ella no es nada. Pero ella también es algo, desgraciadamente, es un forastero, uno que está siempre de sobra y siempre molesta, uno que os procura un montón de quebraderos de cabeza, que os obliga a desalojar las domésticas, que no se sabe que intenciones tiene....

F. Kafka (*El Castillo*)

La información y la formación de los ciudadanos sobre la normativa vigente y sobre las iniciativas que se tienen que emprender para defenderse de las estafas, publicidades engañosas, comportamientos incorrectos de las empresas etc. son una parte importante de nuestra actividad, pero, la traducción en ocho idiomas y la publicación en cienmil copias de este opúsculo, actualizado a los últimos eventos legislativos y redactado por nuestros legales, es una iniciativa extraordinaria que, para la Federconsumatori, tiene un particular significado político y cultural.

La inmigración, ahora, es un dado estructural en Europa y en Italia. Los inmigrantes son 40 millones en Europa y más de 3 millones y medio en Italia (en el 1990 eran 500 mil), en algunos territorios del centro norte la presencia de los ciudadanos extranjeros llega hasta el 10% sobre el total de la población. Cuando se llega a estos niveles el problema no es lo de extender y calificar los servicios de acogida, sino de buscar la manera para que los inmigrantes sean ciudadanos en pleno título. Como que todos deberían tener las mismas oportunidades de acceso al estado social, al sistema de los servicios y al conocimiento y defensa de los propios derechos, entonces es importante partir de la diversidad de condiciones de los inmigrantes y ser consciente que son la franja social mayormente sujeta a los fenómenos de explotación, de emarginación y discriminación. En Italia, en estos últimos tiempos, los problemas sociales, individuales o colectivos de los inmigrantes son, a menudo, leydos en términos étnicos, religiosos y raciales. Las instrumentaciones intermediáticas y la demagogia populista, a menudo, representan el inmigrante como un peligro para nuestra seguridad social.

La Federconsumatori quiere contribuir para derrotar esta cultura que apoya y alimenta los miedos colectivos y acrece el sentimiento de hostilidad hacia el ciudadano extranjero.

Somos conscientes del hecho que la defensa de la legalidad y de la seguridad está en la capacidad de poner en campo políticas que actúen en contra de las prácticas de explotación de que los inmigrantes son víctimas. La difusión del conocimiento de sus derechos y la eventual intervención de nuestros legales, que se encuentran en más de ochocientos ventanillas de la Federconsumatori, quiere ser nuestra modesta contribución. La elección de los argumentos de la guía ha sido hecha en base a los temas que mayormente empeñan nuestra asociación en la actividad diaria de tutela. Esperamos que ésta pueda dar los instrumentos de conocimiento tales por prevenir engaños y estafas permitiendo a todos de poderse defender.

La difusión será hecha a través de una serie de iniciativas públicas que se tendrán en las ciudades más interesadas por la presencia de los inmigrantes.

Sergio Veroli
Vice Presidente Federconsumatori

3. El Correo

El servicio postal se desarrolla en todo el territorio nacional gracias a Poste Italiane, que con sus 14 mil Oficinas asegura una vasta difusión en todas las regiones y en todos los Ayutamientos del País. En las Oficinas Postales se pueden realizar todas las muchas tipologías de expediciones (cartas o paquetes) para Italia o para cualquier País extranjero....

Las características de los productos postales más importantes se pueden encontrar en la CARTA DELLA QUALITÀ DEI PRODOTTI POSTALI (Papel de calidad de los productos postales), un documento que contiene los principales compromisos de la empresa hacia la clientela, las características de cada producto y los estándares de calidad, o bien los objetivos de entrega.

En la Carta se indican las modalidades de presentación de las reclamaciones y los tiempos en los que Poste Italiane se compromete a dar una respuesta. Además, se prevee reembolsos para todos los productos descritos en el documento, no sólo en caso de pérdidas y daños, como ocurre en muchos Países europeos, sino también en casos de retrasos particularmente significativos. Finalmente, en el texto se describe el procedimiento de Conciliación, un medio de resolución extrajudicial del contencioso con la activa participación de las Asociaciones de los consumidores, para todas las reclamaciones a las cuales la empresa no ha sabido dar una respuesta satisfactoria.

No se admiten las expediciones cuyos contenidos pueden ser potencialmente dañosos y peligrosos o bien en contraposición con las disposiciones en vigor.

En relación a los productos de Correspondencia, el envío de dinero, preciosos y títulos se puede hacer sólo con Posta Assicurata, declarando el relativo valor.

En relación al sector Paquetes, el envío de dinero, preciosos, títulos y armas se puede realizar sólo con los productos Pacco Ordinario Assicurato (para expediciones en Italia), y Pacco Valore (para expediciones hacia el extranjero), declarando el relativo valor y, en el caso de expediciones de armas, sólo con una autorización del Ministero degli Interni.

Para individualizar el producto de Correspondencia más apropiado a su propia expedición, podemos identificar dos exigencias particulares:

- Velocidad de entrega
- Presencia de servicios como la Certificación de la expedición y el Trazado electrónico

Para cada una de éstas, y para sus combinaciones, se puede escoger el producto más adecuado a su propia exigencia:

Velocidad de entrega	Posta Prioritaria (Correo Urgente)
Certificación legal de la expedición	Posta raccomandata (Correo Certificado)
Seguro de envío	Posta assicurata (Correo asegurado)
Expedición de enormes cuantitativos	Posta massiva (Correo masivo)

Ugualmente para las expediciones de Paquetes, se pueden individualizar dos exigencias particulares:

- Para los productos nacionales
- Velocidad de entrega

- Trazado
- Para los productos internacionales
- Cobertura (numerosidad de los países alcanzados por el producto)
- Trazado

Para cada una de éstas, y para sus combinaciones, se puede elegir el producto más adecuado a su propia exigencia:

Productos Nacionales	
Velocidad normal	Pacco Ordinario Nazionale (Paquete Ordinario Nacional)
Velocidad media y trazado	Paccocelere3 (Paqueterápido3)/ Paccocelere maxi (Paqueterápido maxi)
Velocidad alta y trazado	Postacelere1 plus (Correorápido plus)/ Paccocelere1 plus (Paqueterápido plus)

Productos internacionales	
Cobertura alta	Pacco Ordinario Nazionale (Paquete Ordinario Nacional)
Cobertura media y trazado	Express Mail Service/ Quick Pack Europe
Cobertura alta y trazado	Paccocelere internazionale (Paqueterápido internacional)

La comunicación con Poste Italiane es accesible a través de 4 grandes canales:

- Teléfono, llamando el Contact Center al número 803.160
- Carta, con la casilla postal dedicada: C. P. 160-00144 Roma
- Internet, con el web center: a través de una sección apropiada “contattaci”
- Oficina postal, rellenando la “Lettera di reclamo” (Carta de reclamación) para señalar un problema específico.

A través de Bancoposta, Poste Italiane ofrece, además, una gama completa de productos y servicios para manejar las exigencias financieras de todos los días: del Libretto di Risparmio Postale (Libreta de Ahorro Postal) a las cuentas corrientes, de las tarjetas prepagadas al servicio de transferencia de fondos .

El Libretto permite de depositar sus ahorros sin gastos y comisiones, simplemente presentándose en cualquier Oficina Postal con un documento de identidad en vigor y el código fiscal.

El Conto BancoPosta permite de manejar todas las exigencias de cobro y pago, poniendo a disposición una oferta completa de productos y servicios: de la tarjeta Postamat al talonari, de las transferencias a los bonifcos nacionales y extranjeros, del abono del salario y de la jubilación a la domiciliación de los recibos, de las tarjeta de crédito a los productos de financiación, de los tradicionales Buoni Fruttiferi Postali (Bono Fructífero Postal) a los más complicados productos de inversión. Para exigencias financieras menos estructuradas es disponible la Postepay, una tarjeta prepagada recargable que se puede utilizar donde se quiere en Italia y al extranjero, en Internet y en todas las Oficinas Poastales, a través de los circuitos Postamat, VISA y VISA Electron. Además, Poste Italiane, ofrece en colaboración con MoneyGram el servicio de urgent money transfer que permite inviar y recibir dinero en tiempo real en casi 180 Países del mundo, también sin tener una cuenta corriente postal o bancaria.

Además, a través del “Sportello Amico”(Ventanilla Amiga), Poste Italiane contribuye a ampliar la red de diálogo entre el ciudadano y la Administración Pública facilitando el acceso cotidiano a los servicios. El Sportello Amico se encuentra en 5.740 oficinas postales distribuidas en todo el territorio nacional y fue creado propio para simplificar la relación entre los ciudadanos y la administración pública: dirigiéndose a esta ventanilla el ciudadano puede obtener la expedición y la renovación de pasaportes, de permisos de residencia, pagar la cotización a la Seguridad Social, pagar los recibos de seguros contra accidentes domésticos y beneficiar de los servicios de Inps Card.

4. Los Contratos

El Código Civil Italiano define el contrato como “el acuerdo entre dos o más partes para constituir, regular o eliminar entre ellos una relación jurídica patrimonial”.

Por esto, todo aquel que firme un contrato acepta el contenido y se empeña a respetar lo que esta previsto en el mismo.

Por este motivo, cualquier contrato, hasta el más simple, debe ser leído atentamente antes de ser firmado.

5. Los Contratos concluidos afuera de los locales comerciales

Son contratos firmados afuera de la empresa (por ejemplo, por la calle, en la casa del consumidor o en el lugar del trabajo), por la compra de bienes y servicios. El Código del Consumo establece que:

- El consumidor tiene derecho a la rescisión del contrato dentro de 10 días laborales.
- Para la rescisión del contrato es necesario enviar una carta por correo certificado con acuse de recibo.
- Después de la rescisión, se tiene que regresar la mercancía recibida.
- Por cada controversia, el órgano judicial (juez) competente es aquel que se encuentra en la residencia del consumidor.

6. Los Contratos a distancia

Son los contratos que se concluyen gracias a los medios de comunicación como la televisión, teléfono, fax, radio, etc. (por ejemplo, tele ventas o las ventas por catálogo).

Para este tipo de contratos, la ley prevé que:

- El consumidor puede hacer la rescisión del contrato, sin cargos, dentro de 10 días laborales, enviándolo por correo certificado con acuse de recibo.
- Es prohibido ofrecer bienes y servicios que el consumidor no ha ordenado.

- Cuando el profesional se comunica por teléfono, correo electrónico o fax, es necesario el consentimiento preventivo del consumidor. Los contratos carentes del consenso del consumidor son considerados como una violación a la privacidad.

7. Compras dentro de los locales comerciales

Ante una compra, los vendedores de bienes y servicios son obligados a entregar, en el momento del pago, el recibo o la factura fiscal.

Hacen excepción, entre otros, los quioscos, el cine, los teatros, los circos, y los espectáculos en general, para los cuales es suficiente con el billete.

Se un vendedor se niega de entregar el recibo, se debe dirigir a la Guardia di Finanzas.

8. La venta de bienes de consumo. La garantía

Un bien de consumo es cualquier bien móvil, incluyendo los que se arman.

La garantía para los bienes nuevos es válida por 2 años desde la fecha de la compra, documentada por el recibo o la factura.

La garantía para bienes usados puede ser reducida por el vendedor, pero de todos modos debe ser válida al menos por un año.

El consumidor debe denunciar el defecto al vendedor dentro de 2 meses, enviando un telegrama o un correo certificado con acuse de recibo ya que no son suficientes las denuncias hechas verbalmente o por teléfono.

Garantía de los automóviles usados

Como para los demás bienes usados la garantía para los automóviles usados se extiende por un año desde la fecha de la compra. No obstante, es necesario poner particular atención a la ficha técnica que se da en el momento de la venta: en ella son descritos el grado de deterioramiento de las partes y los posibles defectos. La garantía no cubre los defectos que ya estaban descritos en la ficha técnica. Por esto, es necesario leer atentamente la ficha y pedir una copia. No firmar nunca una ficha en blanco.

9. Las etiquetas en los productos

Las etiquetas deben presentar toda la información, bien en la caja o en el folleto ilustrativo alegado:

Denominación del producto,

Nombre o marca y sede legal del productor o importador.

País de origen si se encuentra afuera de la Unión Europea.

La posibilidad de la presencia de material o sustancias peligrosas para el hombre, el ambiente o las cosas.

Modalidad de producción y material utilizado, si determinan la cualidad del producto.

Instrucción y precauciones de uso, si son útiles para la utilización del producto.

Las etiquetas en los productos alimenticios

La ley italiana prevé que la etiqueta, la presentación y la publicidad de los productos alimenticios no engañen al consumidor por lo que se refiere a las características del producto.

El elenco de los ingredientes es en orden decreciente (así, el primer ingrediente escrito en la etiqueta es el que se presenta en mayor cantidad). Se indica también la posibilidad que el alimento contenga ingredientes alérgenos (huevos, frutas con la cáscara, etc.) que, aunque no son presentes entre los ingredientes del producto, pueden haberlo contaminado durante la elaboración. Si se compra un producto alterado, o vencido, o si se cree de haber sufrido molestias por el consumo del producto, se debe comunicar inmediatamente a la Autoridad de la Sanidad (AUSL) o a la Policía del NAS (Núcleo Anti Sofisticazioni) informando donde y cuando se compró el producto, la marca del producto y el lote (muy importante para retirar de los estantes, los productos del mismo tipo que pueden ser igualmente alterados).

Las etiquetas en las prendas de vestir.

La norma italiana y europea prevé que:

- Es obligatorio indicar en la etiqueta la composición de todas las prendas de vestir, indicando el material en orden decreciente (por ejemplo, algodón 80%, material sintético 20%) y el responsable (marca o empresa) a quien se puede contactar en caso de quejas.
- No es obligatorio, al contrario, agregar una etiqueta de mantenimiento, que contenga los modos de lavado. Naturalmente, siendo estas indicaciones muy útiles, siempre es mejor comprar prendas de vestir que tengan la etiqueta de mantenimiento. Se debe evitar absolutamente, la compra de prendas de vestir que no tengan ninguna etiqueta de composición, que como se ha dicho antes, es obligatoria.

Las indicaciones de lavado presentes en la etiqueta deben seguirse escrupulosamente, ya que no se puede reclamar la garantía del vestido nuevo si el defecto (por ej. encogimiento o decoloración) es causado por haber lavado en modo diferente a lo que esta escrito en la etiqueta.

10. Ofertas y ventas extraordinarias

Son las ventas en las cuales se ofrecen condiciones favorables para la compra de productos nuevos.

Informando al Ayuntamiento, las ventas extraordinarias y promocionales pueden ser realizadas en cualquier fecha del año.

Las ventas de fines de estación (las verdaderas ofertas) se refieren a los productos de carácter estacional o de moda, y pueden ser efectuados solo en determinados periodos.

- Escojan preferiblemente los negocios de confianza.
- La garantía de dos años por defectos del producto es siempre válida. Conserve el recibo.
- Informen a la Policía Municipal si el negociante se comporta en modo incorrecto.

11. Los Contratos con los artesanos

Los artesanos y los libres profesionales desarrollan intervinios en varios sectores, que van desde los trabajos en casa (electricistas, hidráulicos, constructores) hasta la reparación de electrodomésticos o automóviles (mecánicos, adeptos a la asistencia de la computadora), hasta los servicios profesionales (geómetra, arquitectos).

En todos estos casos, es mejor, antes de encargar un trabajo, pedir una estima de costes, que tiene que tener las siguientes características:

- Tiene que ser obligatoriamente firmada por el profesional;
- Tiene que describir el trabajo que se debe hacer, el material que se va utilizar y el costo de la mano de obra, todo incluido de IVA;
- Para los trabajos difíciles, es importante establecer el tiempo para la realización y la entrega;
- Es mejor si se escribe que las variaciones eventuales deben ser concordadas por las partes.

En la Cámara de Comercio se pueden controlar las tarifas de límite máximo establecidas por la Asociación de Artesanos sobre el costo de la mano de obra.

La mayor parte de los artesanos piden el pago anticipado de una parte del costo total. No se confíen de aquellos que piden el pago integral del importe antes de la realización del trabajo. Cuando el trabajo está terminado, es necesario pedir la factura fiscal en detalle, en la cual se especifica el tipo de trabajo efectuado, el costo del material y la mano de obra, incluidos de IVA. La factura fiscal es necesaria en el caso de controversia y es el único documento válido para hacer valer la garantía que normalmente dura un año. En el caso en el cual se verifique defectos en el trabajo realizado, es necesario enviar inmediatamente una denuncia por correo certificado con acuse de recibo.

12. Los Contratos con los profesionales

Hoy es posible negociar la retribución correspondiente con las personas de libre profesión (abogados, comerciales, etc.). Y por esto, es oportuno solicitar y firmar una estima de costes hecha por parte del mismo.

Si el profesional es un abogado, el acuerdo sobre las tarifas tiene que ser obligatoriamente por escrito.

13. Viajes organizados: paquetes turísticos

La ley prevé que:

- Son viajes organizados ‘todo incluido’ (o paquetes turísticos) el conjunto de servicios que el Tour Operador ofrece, directamente o a través de las Agencias de Viajes, a precio fijo. Los paquetes turísticos comprenden al menos el transporte, el hospedaje y otros servicios adjuntos que representan una parte significativa del precio (ej. excursiones, visitas guiadas, animación, etc.).
- El paquete turístico debe referirse a una estadía de al menos 24 horas o que comprenda al menos 1 noche.
- El catálogo del Tour Operador propuesto por la Agencia de Viajes tiene que describir en manera detallada el viaje, indicando el precio, el medio de transporte y la categoría del hotel.
- Además del catálogo, la Agencia debe entregar una copia del contrato. Es importante leer bien todo el contrato antes de firmarlo, especialmente las cláusulas que disciplinan las modalidades y las posibles penalidades en caso de renunciar al contrato.
- Es obligatorio, además, una aseguranación por los daños físicos y materiales que el pasajero puede sufrir durante sus vacaciones. Corresponde al organizador del viaje estipular tal contrato de aseguranación.
- Conservar los recibos y las facturas de los gastos que posiblemente pueden ser efectuados.
- Dentro de 10 días del regreso, enviar por correo certificado y acuse de recibo, la solicitud del reembolso por daños al Tour Operator.

14. El transporte

El transporte aéreo

Antes de la compra de un pasaje aéreo, a través de una agencia de viaje o en Internet, es mejor si se comparan las ofertas de las diferentes compañías aéreas, informándose bien sobre los servicios ofrecidos durante el vuelo y sobre los impuestos y/o costos adicionales.

Con los billetes más económicos, es necesario poner más atención a las cláusulas ‘no refund’: muy a menudo, estos billetes no ofrecen la posibilidad de cambiar la fecha o de obtener el reembolso del mismo, si la persona tienen problemas para viajar.

Overbooking

Una compañía aérea tiene overbooking cuando vende un número de plazas mayor a las disponibles en un vuelo determinado.

Si a un pasajero se le niega el embarque por falta de puesto en el avión, este tiene el derecho de elegir entre:

- Reembolso del importe del billete
- Un vuelo alternativo lo antes posible
- Un vuelo alternativo en la fecha que decida el pasajero

- Un vuelo en una clase inferior a la que se había elegido con el reembolso de la diferencia del importe del billete.

De todos modos, el pasajero tiene el derecho a un reembolso que puede variar dependiendo de la distancia del vuelo (desde 150 euros para los vuelos internos, hasta 600 euros para los vuelos más largos). Tiene, además, el derecho a una llamada, un télex o un fax gratis al lugar de destino para comunicar el retraso, a la comida durante la espera del vuelo alternativo, y además, en el caso se necesite una reservación, tiene derecho a un adecuado alojamiento en un hotel.

Retraso en la salida o cancelación del vuelo

Si por culpa de la compañía aérea se presenta un retraso o una cancelación del vuelo, el pasajero tiene, además, derecho a una llamada, a un télex o a un fax gratis al lugar de destino, a la comida y a la reservación en un hotel.

Si el retraso supera las 5 horas, el pasajero tiene derecho al reembolso del pasaje o a un vuelo gratis hasta el lugar de partida.

En el caso de una cancelación del vuelo, el pasajero tiene derecho a un reembolso como en el caso de un overbooking, a menos que, la compañía aérea no compruebe que la cancelación fue causada por 'circunstancias excepcionales'.

El pasajero, además, puede elegir entre el reembolso del total del pasaje o un viaje hacia la ciudad de destinación aunque sea con otra compañía aérea.

Equipaje entregado con retraso o perdido

Si el equipaje no es entregado en el momento de la llegada, el pasajero tiene que presentar una queja inmediatamente con los formularios correspondientes que se encuentran en la ventanilla de equipaje del aeropuerto. Después, lo antes posible, se debe enviar por correo certificado con acuse de recibo, la solicitud del reembolso por lo daños.

En el caso de un retraso, es aconsejable conservar los recibos y las facturas de los gastos que se han tenido que hacer por la compra de bienes de primera necesidad (prendas de vestir, etc.), de los cuales se puede pedir el reembolso a la compañía aérea.

En el caso de equipaje perdido, la compañía aérea debe rembolsar al pasajero según los criterios y el límite máximo prefijados por la ley. Si el equipaje contiene objetos de particular valor, es oportuno hacer una denuncia en el momento de la facturación del equipaje: se tendrá que pagar un sobre peso, pero, en caso de pérdida, será reembolsado totalmente el valor del equipaje, aún si supera el límite máximo de la ley.

El transporte ferroviario

Es importante recordar que la compra de un billete ferroviario, por lo general, no concede el derecho de tener un asiento en el tren, como sucede en cambio, en el transporte aéreo. Por lo tanto, si se quiere evitar el riesgo de viajar de pie, se tendrá que comprar también la reservación de la plaza, pagando un precio adicional.

La grande sociedad de transporte ferroviario italiana Trenitalia prevé el reembolso del pasaje o la entrega de un 'bono' en caso de retraso. El tipo de reembolso o 'bonus' cambia dependiendo del retraso y del tipo de billete que se ha comprado. De todos modos, es necesario comunicar inme-

diatamente el retraso al personal de la estación (oficina de reclamos, o ventanilla de billetes, o jefe de estación), que tendrá que entregar los debidos formularios para solicitar el reembolso.

15. Servicios domésticos. El gas

A partir del 2003, el mercado del gas metano ya no es un monopolio y el usuario puede elegir el vendedor que prefiere entre aquellos que funcionan en la zona.

Cada gestor que contacta un cliente para proponerle un nuevo contrato debe siempre de:

- Identificarse, especificar la sociedad de venta para la cual trabaja y ofrecer las direcciones a través de las cuales se puede contactarla.
- Ofrecer al cliente información detallada sobre el contrato propuesto (las condiciones contractuales, los niveles de calidad comercial del vendedor, las modalidades y el tiempo para la instalación del servicio, la duración de la validez de la oferta, etc.)
- Especificar el tiempo necesario y los posibles costos que se deben pagar por la instalación del servicio.

Si el cliente es contactado por teléfono, el gestor tiene que indicar como se puede obtener información en forma escrita.

Si la oferta se ha hecho afuera del local comercial o a distancia, el encargado tiene que informar también al consumidor del derecho de rescisión previsto por el Código del Consumo.

Antes de la conclusión del contrato o en todo caso, dentro de 10 días de la conclusión (en el caso de contratos a distancia), el gestor tiene que entregar al cliente la copia del contrato en forma escrita y con un soporte durable, junto a la nota informativa. La nota informativa es un documento que ilustra con un lenguaje comprensible y claro los deberes del vendedor en la estipulación del contrato, antes mencionado.

Lectura del contador

El gestor tiene que leer el contador del cliente al menos una vez al año para clientes con un consumo de hasta 500 metros cúbicos al año. Si no puede realizar la lectura, tiene que dejar saber al cliente en la factura, las causas que han impedido tale lectura.

Si las lecturas obligatorias no son realizadas, no obstante el contador sea accesible, el cliente tiene derecho a una indemnización igual a 25 euro, que se duplica por cada falta de lectura consecutiva.

El gestor debe poner a disposición del cliente una modalidad para efectuar la auto-lectura. Mientras la empresa no es obligada, para la facturación, a tener en cuenta la lectura efectuada por ella misma (así, puede continuar a facturar consumos presuntos), al contrario, es obligatorio tener en cuenta la auto-lectura. Por esto, es muy importante comunicar periódicamente la auto-lectura al gestor, en las fechas indicadas en el recibo: de este modo, el usuario evita el pago de recibos con consumos que son solo presuntos subestimados respecto al consumo efectivo (con el riesgo de compensaciones saladas) o sobrestimando (pagando, es decir, más de lo que efectivamente se ha consumido).

Periodicidad de la facturación

Para el cliente con un consumo de hasta 500 metros cúbicos al año, el recibo tiene que ser expedido al menos cada 4 meses, y el cliente tiene derecho a una compensación al menos una vez al año. El contrato puede prever una facturación con una frecuencia diferente (en muchos casos, el contrato prevé que el recibo llegue cada 2 meses).

En caso de error en el recibo, el reembolso tiene que ser efectuado dentro de 60 días desde cuando el cliente ha recibido la comunicación del reconocimiento del error por parte del gestor.

Pago del recibo

El recibo tiene que ser pagado dentro de la fecha de vencimiento indicada. El gestor tiene que poner a disposición al menos una modalidad de pago gratuita del recibo (es decir, sin costos adicionales).

Si el recibo es pagado con retraso, el cliente tiene que pagar los intereses por demora, iguales al porcentaje oficial de referencia aumentado del 3.5%. Pero, si el cliente ha pagado regularmente en los últimos dos años, tendrá que pagar solo los intereses legales, sin aumento, para los 10 primeros días de retraso.

Además de los intereses de morosidad, la empresa puede pedir al cliente los gastos postales por el envío de la carta de advertencia. No puede pedir por daños adicionales.

Si el cliente continúa a no pagar, el gestor tiene que informarle con un correo certificado con aviso de recibo que le indique:

- La última fecha para pagar;
- Las modalidades para informar el pago efectuado;
- Los días entre el vencimiento y la desconexión del servicio;
- El costo de las operaciones de suspensión y reactivación del servicio.

El servicio no puede ser suspendido cuando:

- 1) el recibo ha sido pagado pero todavía no ha llegado la comunicación al gestor por una causa que no permite imputar al cliente.
- 2) Al cliente no le ha llegado la carta de advertencia mencionada antes;
- 3) El importe no pagado es inferior o igual al depósito de caución;
- 4) En los días viernes, sábado y festivos;
- 5) Por causas que no están escritas en el contrato;
- 6) Cuando no se ha firmado el contrato de venta.

En cambio, en los casos en los cuales el gestor puede suspender el servicio sin previo aviso son:

- a) en el caso de robo de gas por parte del cliente;
- b) por manipulación o ruptura de los sigilos del contador;
- c) Por uso de la instalación en modo inconforme al contrato de venta.

Pago en cuotas

Si el importe de la compensación es particularmente alto, el cliente puede solicitar el pago del recibo en cuotas. La concesión de las cuotas es obligatoria si la compensación es superior al

doble del recibo atrasado más alto. La solicitud tiene que ser hecha dentro de la fecha de vencimiento, por el contrario se pierde el derecho al pago en cuotas. El pago en cuotas no puede ser solicitado teniendo recibos inferiores a 50 euros. El número de las cuotas tiene que ser, al menos, igual al número de recibos con un consumo estimado recibido por el cliente desde la última compensación, y de todos modos, no menos de dos. Es importante tener en cuenta el hecho de que las cuotas acordadas son generalmente mensuales: por lo tanto, si los recibos llegan cada 2 meses, en cada recibo sucesivo serán acreditados, además del consumo normal, dos cuotas de la factura que ha sido dividida en cuotas.

El cliente es obligado a pagar los intereses legales.

Reclamos

El gestor tiene que entregar al cliente, en el momento de la estipulación del contrato, un formulario que indique las modalidades con las cuales puede presentar eventuales reclamos.

El cliente puede presentar un reclamo a través de cualquier medio que permita dar a conocer la fecha del recibimiento (es. Correo certificado, fax, télex).

16. Servicios domésticos. La electricidad

Lectura del contador

Tiene que ser hecha al menos una vez al año para los clientes con una potencia usada de al menos 30 KW (servicios domésticos).

El gestor tiene que poner a disposición del cliente la auto-lectura, o debe garantizar al menos 2 tentativos de lectura al año. Esta obligación no existe si el gestor utiliza la tele-lectura, un sistema que permite leer en tiempo real el consumo del cliente.

Periodicidad de la facturación

Para los clientes domésticos, los recibos deben ser expedidos al menos cada 2 meses, y la compensación una vez al año.

Pago del recibo

El recibo tiene que reportar la fecha de emisión y la fecha de vencimiento (no antes de los 20 días de la emisión). El recibo tiene que pagarse dentro de la fecha de vencimiento. Valen las mismas reglas previstas para los recibos del gas.

Por lo que se refiere a la suspensión del servicio, también para la energía eléctrica rige la obligación de informar al cliente moroso por correo certificado con aviso de recibo, como sucede con el gas:

El servicio no puede ser suspendido cuando:

- 1) el recibo ha sido pagado pero no ha llegado la comunicación al gestor por causas que no permiten imputar al cliente.
- 2) El cliente no ha sido informado con la carta de advertencia mencionada antes.
- 3) La suma no pagada es inferior o igual al depósito de caución.
- 4) En los días viernes, sábado y festivos.

- 5) Si la electricidad alimenta aparatos médicos (respiradores, etc.)
- 6) Por causas que no están escritas en el contrato.
- 7) En presencia de un queja escrita que se refiere al mal funcionamiento del contador
- 8) Cuando no se ha firmado el contrato de venta.

La empresa puede en cambio desconectar el servicio sin previo aviso en dos casos:

- a) por robo de energía eléctrica
- b) por causa de algún peligro concreto.

Pago en cuotas

La empresa debe consentir el pago en cuotas cuando el recibo de la compensación supera el 150% de la media de los recibos de anticipo, o también cuando, después de un deterioramiento del contador, el cliente tiene que pagar por el consumo que no se ha medido anteriormente. No se pueden pagar en cuotas los recibos pares o inferiores a 25,82 euros.

El cliente tiene derecho a ser informado, en el recibo, de la posibilidad de pagar en cuotas.

La posibilidad de pagar en cuotas tiene que ser solicitada antes de la fecha de vencimiento de la factura.

El número de cuotas tiene que ser igual al número de facturas atrasadas que hayan sido recibidas antes de la compensación, de todos modos no menos de dos. A diferencia de cuanto sucede en el servicio del gas, las cuotas no se pueden acumular y tienen una periodicidad igual a la de la facturación: por esto, si el recibo llega cada dos meses, las cuotas no pueden ser mensuales sino que tienen que ser bimestrales.

Reclamos

Sirven las reglas del servicio del gas.

17. Servicios domésticos. El agua

Los acueductos son de propiedad pública comunal. En la mayor parte de los casos, los Ayuntamientos encargan a sociedades externas la gestión de los acueductos, el pago de los recibos, la reparación de los daños, etc.

Por lo que se refiere al servicio del agua, es importante recordar que la responsabilidad de la manutención de la tubería y de la implantación al final del contador (es decir, aquellos comprendidos entre el contador y los grifos) es del cliente: en caso de ruptura, la reparación es a cargo y cuidado del usuario. Además, si la ruptura es oculta (no se ve externamente), se corre el riesgo de tener que pagar el agua que se pierde de la ruptura. Por esta razón, es importante controlar frecuentemente el contador para verificar que no haya pérdidas. Es importante también comunicar frecuentemente la auto-lectura al gestor para que los consumos pagados sean correspondientes a aquellos que son medidos.

También la caja de protección del contador es a cargo del cliente. Por esta razón, si el contador está afuera es aconsejable protegerlo del frío envolviéndolo en una lámina de vidrio u otro material aislante. En caso de ruptura del contador a causa del frío o la falta de protec-

ción por parte del cliente, la reparación corresponde a este último así, como el eventual consumo anómalo de agua debido a la ruptura.

18. Servicios domésticos. El teléfono

Los servicios de telefonía fija son aquellos de llamada local, nacional, internacional y hacia la red móvil, fax y conexión a Internet ("servicio universal").

La ley impone al ex monopolio de Telecom Italia S.p.A, de ofrecer estos servicios a todo el territorio nacional, sin embargo, gracias a la liberación del sector en los últimos años, el consumidor puede elegir entre varios operadores y pasar desde un gestor a otro manteniendo la misma instalación y el mismo número de teléfono.

Operadores de acceso indirecto

Es posible utilizar los servicios de uno o más operadores además de aquellos de la Telecom Italia. Marcando un prefijo antes de cada llamada se utilizará el gestor a quien corresponde ese prefijo. En alternativa, se puede escoger para uno de los gestores la preselección automática: la llamada será gestionada por el operador elegido cada vez que se alce la bocina y se marque un número; para utilizar operadores diferentes de aquellos preseleccionados se necesita marcar el prefijo correspondiente.

Si se escoge tener más gestores con la misma línea telefónica, se recibirá una factura por cada uno de los operadores.

Operadores de acceso directo

En las zonas del territorio italiano que son ya cubiertas de este servicio, se puede sustituir Telecom Italia con otro gestor. De este modo, el contrato con Telecom se deshace y el operador elegido será el único a ofrecer el servicio. La posibilidad de mantener el mismo teléfono es una garantía. En muchas zonas es posible también utilizar líneas diferentes a aquellas tradicionales, como la fibra óptica y la ADSL, que permiten, al mismo tiempo, el uso de diferentes servicios, como el teléfono, Internet y la televisión.

Modalidad para las tarifas

Los gestores pueden prever que el costo de las llamadas (o del acceso a Internet) sea facturado en modo proporcionado a la duración de la llamada o de la conexión (tarifas por consumo), o también en modo fijo (tarifa flat). Con esta última modalidad, el cliente debe pagar una cantidad determinada por el contrato, independientemente de la duración de las llamadas o de la conexión a Internet.

La elección del gestor

Antes de escoger el gestor, entre tantos disponibles, para utilizar la propia línea telefónica, se tiene que confrontar atentamente las opciones disponibles y escoger aquella que es apropiada a sus exigencias.

Es importante leer el contrato antes de firmarlo, sobre todo las Condiciones generales del contrato. Se refieren a las cláusulas ya predisuestas por parte del operador, que el cliente ha aceptado con la firma, que regulan en manera detallada las características del servicio y de los derechos y deberes de las dos partes.

Se debe poner atención particularmente a los siguientes aspectos:

- Si en la hoja que están por firmar esta escrito “propuesta de contrato”, significa que no están por firmar un contrato de verdad, sino una propuesta, que para el consumidor es irrevocable, mientras que el gestor puede escoger si aceptar o no. La conclusión del contrato se presenta cuando el gestor acepta, pero tal aceptación no tiene que ser necesariamente por escrito, ya que es suficiente solo la activación del servicio.
- Según las actuales modificaciones legislativas, el gestor no puede imponer una duración mínima del contrato (normalmente de 12 a 18 meses) y debe permitir la rescisión en cualquier momento con preaviso no superior de 30 días.
- Se necesita controlar bien que en el contrato se indique la opción tarifaria que se ha elegido.

El contrato, de acuerdo a la ley tiene que contener:

- 1) la denominación y la dirección del gestor del servicio.
- 2) Los servicios ofrecidos, los niveles de cualidad del servicio ofrecido y el tiempo de conexión inicial.
- 3) Los servicios de mantenimiento que se ofrecen.
- 4) Los precios y las tarifas en detalle.
- 5) Las modalidades para obtener información al día sobre las tarifas y costo de mantenimiento.
- 6) Las condiciones de renovación y finalización del contrato.
- 7) La indemnización prevista a favor del cliente si el operador no respeta los estándares de cualidad.
- 8) El modo por medio del cual se pueden resolver las controversias entre el operador y el cliente.

Si se efectúan modificaciones en las condiciones contractuales después de la conclusión del contrato, el cliente tiene derecho a ser informado con un preaviso no inferior a 30 días y de renunciar al contrato sin gastos ni penalidades.

Toda persona que firme un contrato con un operador telefónico, tiene derecho a ser inserido en el elenco de las personas abonadas, escogiendo la posibilidad de poder agregar información adicional (dirección, e-mail, fax), y si consiente el envío de ofertas publicitarias por correo o teléfono.

Contrato a distancia

Muy a menudo los operadores telefónicos contactan los consumidores por teléfono para proponer sus ofertas comerciales.

Es obligatorio que el operador informe al consumidor, al iniciar la llamada, la denominación de la sociedad y el fin comercial de la llamada. A demás, tiene que informarle sobre la posibilidad de renunciar al contrato dentro de 10 días, según las normas de los contratos a distancia.

De todos modos, si se adhiere a una propuesta telefónica, es importante recordar que el gestor sea autorizado a activar inmediatamente el servicio, en virtud del consenso oral, aunque si el consumidor no firma ninguna carta.

Servicios no solicitados

Si un gestor activa en la línea telefónica de un consumidor servicios que este todavía no había solicitado, es necesario comunicar el abuso a la Policía Postal y a la Autoridad Garante de Comunicaciones, ya que es un comportamiento sujeto a sanciones administrativas y penales. Obviamente, no se tiene que pagar nada de lo que es debitado en el recibo por el servicio que no se ha solicitado.

El recibo

El cliente tiene derecho a solicitar, sin costos adicionales, la factura con los detalles de las llamadas (fecha, hora de inicio, duración, costo, tipo de llamada, precios aplicados y el número marcado, excluidas las últimas 3 cifras).

El bloqueo de las llamadas

El operador de acceso directo tiene la obligación, si es solicitado, de impedir algunas llamadas en salida, bloqueando los números con determinados prefijos. Es necesario informarse bien de la modalidad del bloqueo ya que para ciertos números es necesario el pago del canon mensual. El servicio de desactivación puede ser permanente o de 'clave numérica': en este caso, se puede efectuar llamadas hacia los números bloqueados digitando un código PIN.

Facilidades

El gestor del servicio universal (Telecom Italia) tiene la obligación de aplicar a quien lo solicite un descuento del 50% del canon mensual se cumplen con estas condiciones:

- 1) Si al interno del núcleo familiar existe al menos un titular de pensión de invalidez civil o de pensión social, o un anciano mayor de 75 años de edad, o si el padre de familia es desocupado.
- 2) El ISEE (Indicador de la Situación Económica Equivalente) es igual o inferior a € 6.713,93 anuales.

Para solicitar estas ventajas es necesario usar los formularios puestos a disposición por la Telecom, que se pueden encontrar en la dirección de Internet, en los negocios Punto 187, en los CAF (Centros de Asistencia Fiscal), en las Asociaciones de Consumidores, en las sedes del INPS y de la Asociación Nacional de Mutilados e Inválidos Civiles.

Es previsto también una exoneración total del pago del canon mensual si al interno del núcleo familiar exista un portador de handicap del oído y de la palabra que utilice un dispositivo telefónico para sordomudos.

El formulario es disponible en la dirección de Internet de Telecom, en Negocios Punto 187, en la Asociación de Consumidores, en las sedes de la Entidad Nacional de Sordomudos y en la dirección www.ens.it.

La conciliación

El tentativo obligatorio de conciliación es un modo para resolver la controversia entre usuario y gestor telefónico. No es un juicio en el cual se establecen errores y razones, pero se refieren a un encuentro en el cual se trata de llegar a un acuerdo, de este modo, a una conclusión de la controversia. Es obligatorio pedir el tentativo de conciliación antes de dirigirse al juez.

Desde cuando se presenta la petición de conciliación, los recibos notificados son suspendidos y el gestor no puede desconectar la línea por morosidad, excepto por graves motivos (por ej. Tentativo de estafa).

El tentativo de conciliación se realiza gratuitamente en los Comisiones Regionales para la Comunicación (Co.Re.Com) presentes en cada Región y utilizando los módulos disponibles en las sedes Co.Re.Com, en la dirección www.agcom.it y en las Asociaciones de Consumidores.

Se puede pedir la asistencia en una Asociación de Consumidores para la compilación de la petición y para ser representados en la sede de la conciliación.

Si con el tentativo de conciliación no se llega a un acuerdo, se puede dirigir a la magistratura. El tentativo de conciliación puede ser solicitado también por notificaciones que se refieren al servicio de telefonía móvil (celulares).

19. Aseguradoras

El contrato de aseguración es el contrato con el cual el asegurado paga una cantidad de dinero, llamada premio, y el asegurador es obligado a rembolsar al asegurado en caso de daños, o a pagar un capital o una renta si se verifica un evento contra la vida (accidente, muerte), dentro los límites establecidos por el contrato.

Los contratos de seguros por accidentes y de vida pueden ser estipulados solamente por aseguradoras que puedan satisfacer los requisitos precisos establecidos por la ley y que son autorizados por una entidad de vigilancia (el ISVAP, el Instituto para la Vigilancia de las Aseguradoras Privadas y de interés colectivo. www.isvap.it).

La misma entidad vigila el comportamiento de las sociedades de seguros y del contexto de los contratos. Cada compañía aseguradora tiene que publicar y poner a disposición del público una nota informativa para cada producto ofrecido.

La nota informativa es un texto escrito que contiene toda la información necesaria para el consumidor para evaluar el contenido de los contratos y la situación patrimonial de las empresas. Particularmente, la nota informativa tiene que contener información acerca las garantías y las obligaciones tomadas por la sociedad aseguradora, la anulación, los límites, las decadencias, las exclusiones de la garantía, la indemnización del asegurado, los derechos y deberes en el curso del contrato y en caso de siniestro, la ley que se aplica, los términos de prescripción de derechos, las practicas que se deben cumplir en caso de reclamo.

El contrato de seguros tiene que ser redactado por escrito. El asegurador tiene la obligación de entregar al asegurado la copia del contrato (póliza de seguros).

El seguro R.C. Auto

El Seguro R.C. Auto (Responsabilidad Civil Auto) es obligatorio para todos los automóviles de motor y las embarcaciones. El propietario de un automóvil no puede manejar si no tiene un seguro, en el caso contrario, corre el riesgo de pagar de su propio bolsillo los daños en caso de accidente, además de sufrir el secuestro del automóvil y el pago de una considerable multa. Con la póliza R.C.Auto, en caso de accidente, es el seguro que paga los daños provocados

a otros por culpa del conductor.

La aseguradora tiene la obligación de pagar, teniendo en cuenta el límite máximo, es decir la cifra máxima indicada en el contrato. Si los daños provocados superan el límite máximo de la indemnización, es el conductor que tiene que pagar la diferencia. El seguro generalmente no cubre los daños sufridos por el conductor culpable y de su automóvil, mientras que, por lo que se refiere a los familiares se indemnizan solamente los daños físicos, pero no aquellos patrimoniales.

El seguro R.C auto tiene la duración de un año, a partir de las 24:00 del día en el cual fue pagado el premio. La prima puede ser en dos cuotas semestrales. Algunas compañías ofrecen la posibilidad de fraccionar la suma en tres cuotas cuatrimestrales, solicitando un sobrecargo.

Muchas compañías de seguros indican en el contrato la cláusula de renovación tácita: en la fecha de vencimiento, el contrato se renueva automáticamente de un año al otro.

Para cancelar un contrato de seguros de renovación tácito, se necesita enviar la anulación del contrato por correo certificado con acuse de recibo y/o fax por lo menos 15 días antes del vencimiento.

En el caso en el cual la compañía de seguros haya aumentado la prima en superior medida a la de la inflación, no es necesario respetar el preaviso de 15 días, pero se puede cancelar también un día antes del vencimiento.

Si a la fecha del vencimiento de un contrato con renovación tácito no se paga la prima por el año sucesivo, la cobertura del seguro es válida por los siguientes 15 días sucesivos del vencimiento. Vencidos estos 15 días, el auto queda sin seguro. En los contratos sin renovación tácita, al contrario, la cobertura del seguro no es más eficaz a partir del mismo día de vencimiento: no tiene ningún periodo de tolerancia, a menos que esto aparezca escrito explícitamente en el contrato.

El comportamiento que se debe tener en el caso de siniestro y liquidación del accidente

En caso de accidente, los propietarios de los automóviles involucrados tienen la obligación de informar por escrito a la propia compañía de seguros dentro de 3 días a través de la compilación del formulario disponible para la sociedad misma. (formulario azul de Constatación Amigable de los Daños).

Si no se tiene a disposición el formulario azul, es necesario tener los siguientes datos:

- Lugar, fecha y hora del accidente;
- Tipo y número de matrícula del otro vehículo;
- Apellido, nombre, dirección y número de teléfono del otro conductor;
- La empresa de seguros del otro automóvil (que resulta del certificado expuesto);
- Datos personales del propietario del otro vehículo, si es diferente a los del conductor;
- Descripción del accidente y de los daños visibles (si es posible hacer fotos);
- Datos personales de posibles heridos y testigos;
- Las autoridades que posiblemente intervinieron después del accidente (policía, vigilantes urbanos, etc.).

Es oportuno transcribir de todos modos en un segundo momento estos datos en el formulario azul que se tiene que entregar al seguro.

Si no se llega a un acuerdo entre los conductores sobre la dinámica del accidente, es nece-

saría la intervención de la autoridad (Policía o de los Vigilantes Urbanos) para que tome las pruebas necesarias y dejara un y deje una declaración escrita.

Para obtener reembolso de los daños se pueden seguir dos caminos:

1) Indemnización directa. Si no se presentan contestaciones a la dinámica del siniestro y los vehículos involucrados son matriculados en Italia y si no son ciclomotores o maquinas agrícolas, se puede seguir el procedimiento CID (Convención de Indemnización Directa), una modalidad simple y rápida para obtener la indemnización por los daños directamente por el propio seguro y no por el seguro del otro vehículo.

La indemnización directa se refiere a los daños del vehículo (sin límites de valor) y a los daños hacia la persona y a las cosas del conductor y de los pasajeros, si su valor no supera los 15.000 euros por cada persona.

Para obtener la indemnización directa es necesario entregar al propio seguro el formulario azul compilado y firmado por los dos conductores. Después, es necesario poner a disposición el automóvil para que el seguro pueda, dentro de 10 días, seguir la evaluación para verificar los daños.

Dentro de 30 días (45 si existen daños personales) el seguro tiene que ofrecer la liquidación del daño, o comunicar el motivo por el cual no considera hacer ninguna oferta.

2) Procedimiento ordinario. Si no existen las condiciones para solicitar la indemnización directa, o la persona no quiere utilizarla, se puede solicitar la indemnización por los daños al seguro del otro vehículo. Es necesario enviar por correo certificado una fotocopia del formulario azul indicando donde y cuando el automóvil puede ser puesto a disposición para la evaluación. El seguro tiene que responder dentro de 60 días (90 en el caso de daños personales).

La conciliación RC Auto

La conciliación es un procedimiento por parte de la ANIA (Asociación Nacional entre las Empresas de Seguros) y de algunas Asociaciones de Consumidores, entre las cuales la Federconsumatori, para la gestión de siniestros con daños que no sean superiores a 15.000 euros.

Las pólizas compradas por teléfono o en Internet

Si el seguro es autorizado en la dirección de Internet se tiene que ofrecer la siguiente información:

- a) la denominación, la dirección de la sede de la empresa (incluyendo el número de teléfono y el número de fax);
- b) la fecha de disposición de la autorización para ejercer como empresa de seguros.
- c) La fecha y el número de la Gaceta Oficial en la cual fue publicada la autorización.
- d) La indicación que el seguro es sujeto al control de la ISVAP.

La nota informativa y las condiciones de la póliza tienen que ilustrar las modalidades de conclusión del contrato e indicar claramente tanto el momento de la conclusión como el de la entrada en vigor de la cobertura del seguro, si es diferente.

En particular, es necesario controlar en la nota informativa, la ley que se aplica al contrato, es decir la ley que el juez, en caso de controversia, tendrá que aplicar.

20. Bancos y entidades financieras

Las actividades de depósito de ahorro y del ejercicio del crédito son reservadas, por la ley, exclusivamente a los bancos, Sociedades de Acciones (S.p.A) o Sociedades de Cooperación con responsabilidad limitada (S.C.a.r.l.) que tienen que ser autorizadas por el Banco de Italia. En cambio, las entidades financieras (o intermediarios financieros) no realizan actividades de depósito de ahorros, pero conceden solamente créditos. También estas tienen que poseer requisitos particulares y ser autorizadas.

Los contratos tienen que ser obligatoriamente estipulados por escrito, de lo contrario tienen una penalidad de ser anulados. Una copia tiene que ser siempre entregada al cliente. Los contratos tienen que indicar la cuota de interés y cualquier tipo de importe, condiciones practicadas, incluyendo los intereses de mora.

Si no se presentan los elementos anteriormente indicados se pueden seguir los siguientes criterios:

- Se aplica la tasa mínima de interés y el máximo de los bonos ordinarios del tesoro anual expedido en los 12 meses anteriores, respectivamente por las operaciones activas y pasivas.
- Para las otras condiciones y precios, se aplican aquellos publicados anteriormente, por falta de publicidad, nada es debido.

En el contrato, además, se tiene que escribir explícitamente si la sociedad se reserva la posibilidad de cambiar las condiciones contractuales en modo desfavorable para el cliente. Esta cláusula tiene que ser aceptada expresadamente (firmada) por el cliente.

El crédito al consumo

Es el crédito concedido al cliente por los bancos, las entidades financieras, o negocios en convenio con este, para la compra de bienes y servicios. Cuando el consumidor, para comprar un bien o un servicio, no paga en contado sino “en cuotas”, utiliza un préstamo, crédito para el consumo.

En particular, el contrato tiene que tener la forma escrita, con penalidad de anulación y una copia del contrato tiene que ser entregada al consumidor. El contrato debe tener los siguientes elementos:

- 1) nombre del banco o entidad financiera y nombre del consumidor;
- 2) la cantidad del préstamo;
- 3) la fecha de vencimiento del préstamo
- 4) las modalidades de asignación de la cantidad prestada;
- 5) el número de cuotas, la cantidad y la fecha de vencimiento;
- 6) el TAEG, es decir, la Tasa Anual Efectiva Global. Es el costo total del crédito a cargo del consumidor, que se expresa a través de el porcentaje anual del crédito concedido;
- 7) las otras obligaciones y las posibles coberturas del seguro que no se encuentran en el cálculo del TAEG;
- 8) las posibles garantías solicitadas;
- 9) las condiciones según las cuales el TAEG puede ser modificado.

Si el contrato de crédito por el consumo tiene como objeto la compra de determinados bienes y servicios, debe tener los siguientes elementos:

- 1) la descripción analítica de los bienes y servicios;
- 2) el precio de compra en contado, el precio establecido por el contrato y la suma del posible depósito.
- 3) las condiciones para la transferencia de la propiedad del bien, si no es inmediata consecuencia del contrato.

Ninguna cantidad de dinero puede ser solicitada al consumidor si no esta escrita en el contrato. Si faltan algunas cláusulas obligatorias, se pueden sustituir con las siguientes disposiciones de ley:

- el TAEG es la tasa nominal mínima de los bonos del tesoro anual expedido en los 12 meses anteriores;
- el vencimiento del contrato es de 30 meses; ninguna garantía o seguro puede ser constituido a favor de quien financia.

21. Privacidad

La privacidad es el derecho a la discreción, es decir, a decidir respecto a la difusión y al tratamiento de la información personal y de la vida privada.

Según el Código de la Privacidad, son datos personales, por ejemplo, el nombre y apellido de la persona, la razón social de la empresa, la dirección o los números de teléfono o móviles, la dirección de correo electrónico, el código fiscal y la partida IVA.

Los datos personales que son tratados en violación de esta disciplina no pueden ser utilizados. Cualquier persona, a causa del tratamiento de los datos personales, provoque un daño a otros, es obligado a la indemnización.

El tratamiento de los datos personales por parte de privados o entidades públicas económicas es admitido solamente con la autorización firmada por el interesado.

Es permitida la difusión de los datos si quien la solicita es la policía, la autoridad judicial, u otros organismos públicos, con finalidades de defensa y seguridad del Estado o de prevención, accertamiento, o represión de delitos.

Los datos sensibles

Son datos sensibles los datos personales que pueden revelar información particular delicada, como la raza y etnia, convicción religiosa o filosófica, opinión política, adhesión a un partido, sindicatos, asociaciones y organizaciones de carácter religioso, filosófico, político o sindical, el estado de salud y la vida sexual.

El tratamiento de los datos sensibles por parte de sujetos públicos es consentido solo si es autorizado expresadamente por disposición de la ley en la cual se especifica el tipo de datos que pueden ser tratados y operados y la finalidad perseguida para un relevante interés publico.

El tratamiento por parte de sujetos privados puede ser ejercitado solo con autorización pre-

via del interesado y del Garante (a excepción de los casos previstos por el Código de la Privacidad). De todos modos, los datos idóneos a revelar el estado de salud no pueden ser difundidos.

El consentimiento al tratamiento de los datos sensibles tiene que ser manifestado en forma escrita.

El Garante de la Privacidad

El garante es la autoridad pública encargada de verificar la observación de la ley sobre la Privacidad. Entre sus tareas, esta el de recoger las señalizaciones de los ciudadanos sobre supuestas violaciones de las normas, e intervenir donde identifique un comportamiento ilícito. Para posibles denuncias es aconsejable usar el formulario que se puede descargar de la dirección de Internet del Garante (www.garanteprivacy.it).

22. Publicidad engañosa

El mensaje publicitario, por naturaleza, tiene el objetivo de desviar la elección del consumidor llevándolo a la compra del producto o servicio propuesto; por esto es obvio que la publicidad, por cualquier tipo de medio de comunicación usado, tienda a ser más subjetiva que informativa, más atractiva que precisa.

La publicidad tiene que ser transparente, es decir, inmediatamente reconocida como tal. Por esto, tiene que diferenciarse de otras formas de comunicación y no inserida, por ejemplo, en programas o elencos informativos.

Es claramente prohibido cualquier tipo de publicidad subliminal, es decir, expresada con sonidos, letreros, imágenes escondidas que la mente humana pueda percibir a nivel inconsciente. La publicidad, además, tiene que ser verídica y correcta, es decir no puede transmitir falsa información, para este propósito, es importante la disposición que se refiere a la publicidad de los productos peligrosos para la salud y la seguridad de los consumidores, si un producto puede ser peligroso, la publicidad tiene que informar sobre este punto y no estimular al consumidor a descuidar las precauciones normales.

El Garante

El control de la publicidad engañosa esta bajo la responsabilidad de la Autoridad Garante de la Competencia y del Mercado (Antitrust) El Garante, bajo señalación de la Asociación de Consumidores, pero también de ciudadanos privados, tiene el poder de prohibir la difusión al publico de publicidad engañosa y de condenar a la empresa que ha difundido el mensaje con una sanción de hasta 100.000 euros.



DREPTURILE CONSUMATORILOR

Pag. 99	1. Introducere - Alex Zanotelli
Pag.100	2. Prefata - Sergio Veroli
Pag.101	3. Posta
Pag.103	4. Contractele
Pag.103	5. Contractele incheiate in afara spatiilor comerciale
Pag.103	6. Contractele la distanta
Pag.103	7. Achizitionarea in spatii comerciale
Pag.104	8. Vanzarea bunurilor de consum. Garantia
Pag.104	9. Etichetele pe produse
Pag.105	10. Reduceri de pret si vanzari extraordinare
Pag.105	11. Contractele cu artizanii si liberii profesionisti
Pag.106	12. Contractele cu profesionistii
Pag.106	13. Calatoriile organizate: pachetele turistice
Pag.107	14. Transporturile
Pag.108	15. Utilitatile casnice. Gaz
Pag.110	16. Utilitatile private. Electricitatea
Pag.112	17. Serviciile de uz casnic. Apa
Pag.112	18. Serviciile de uz casnic. Telefonul
Pag.115	19. Asigurarile
Pag.118	20. Bancile si companiile financiare
Pag.119	21. Privacy
Pag.120	22. Publicitate iselatoare

1. Introducere

A fost o surpriza pentru mine, ca un misionar, fiind invitat sa scrie o introducere in acest pamflet: "Drepturile consumatorilor". Ce are de a face un misionar cu toate astea? Dar mi-a trebuit putin timp pentru ca sa reflectez si mi-am dat seama ca am gresit!

Recent enciclica sociale a lui Papa Ratzinger "Caritas în Veritate" a confirmat acest lucru.

"Legaturile la nivel mondial, scrie Papa la N. 66, au evidentiat o noua putere politica, cea a consumatorilor si a asociatiilor acestora. Este pentru prima data, ca acest lucru este spus concret si clar intr-o enciclica. Pentru mult timp am repetat parerea mea, insistand asupra faptului ca votam nu numai atunci cand mergem la vot (este important de a vota), dar si cand te duci la supermarket pentru a face cumparaturi, pentru ca, in ziua de azi, puterea reala este de natura economica si financiara! Politica acopera deciziile reale luate de catre marile puteri economice si financiare. Papa apoi face o alta declaratie importanta: "Este bine ca oamenii sa înțeleaga faptul ca a cumpara este intotdeauna un act moral, precum si economic. Deci, exista o responsabilitate precisa sociala a consumatorului. Consumatorii sunt permanent educati cu privire la rolul pe care il indeplinesc zi de zi pentru a-l folosi in ceea ce priveste principiile morale."

O altă afirmatie importanta: deoarece actul de a cumpăra este un act "moral" e esential ca consumatorii sa fie educati la "rolul" pe care il exercita de zi cu zi. Deci, trebuie sa vorbim nu numai de "drepturi", dar si "indatoriri". Este o datorie de a sti daca ceea ce a fost cumparat, a fost produs nu de catre copii, dar de catre lucratori care au primit un salariu echitabil. (Suntem recunoscatori lui Francesco Gesualdi astazi pentru ca in "Guida al Consumo Critico" si "Guida al Vertice Critico" care ne ajuta sa intelegem daca ceea ce cumperi este produs intr-un mod legal).

Noi numim aceasta 'consumul critic'.

Atunci cand avizul de non-etic, devine esential pentru a se uni impreuna si aboicota aceste produse: aceasta este noua putere politica a consumatorilor, care este ceea despre care Papa spune. (americani au folosit-o impotriva la "Nike" si a castigat, in timp ce noi Italiani ne-am confruntat intr-o campanie impotriva la "Del Monte" (Kenya), care produce ananas si deci am castigat!). E un "instrument foarte eficient de boicot. (Sunt atat de multe alte campanii in curs, cum ar fi cea impotriva la "Nestle", etc), dar nu e suficient, trebuie sa ne educam, de asemenea, noi consumatorii sa cumperam numai acele produse care sunt esentiale pentru a trai o viata simpla. De ce sistemul actual economic-financiar permite ca 20% din populatia mondiala sa consume 83% din resursele planetei. In cazul in care restul de 80% din populatia lumii ar trai ca cei 20% din lumea bogata, nu s-ar putea trai pe Pamant. Noi toti trebuie sa ne limitam, sa traim mai simplu. Deci, aceasta devine tot mai mult un act moral, pentru noi ca consumatori. Ni se cere un stil de viata diferit. In acest sens este foarte utila activitatea asociatiilor GAS ('Guppi di acquisto solide' www.retegas.org), bugetele de justitie (www.bilancidigiustizia.it), magazine de comert 'EQUO-SOLIDALE' (www.altromercato.it).

Si, in final, din momentul ce in brosură se vorbește și despre apă, as cere tuturor consumatorilor sa ceara cu insistenta, ca apa sa fie declarata un drept fundamental al omului (nu putem accepta ca apa sa devina un produs comercial!). Apa este viata si trebuie sa ne straduim toti pentru a contribui la dezvoltarea vietii.

Alex Zanotelli
Missionario Comboniano

2. Prefata

“Tu nu esti din acest castel, nu esti din aceasta tara, nu esti nimic. Totusi, si tu esti ceva, din pacate, esti un strain, unul care este intotdeauna in plus si intotdeauna printre picioare, unul care creaza o multime de dureri de cap, de care nu se stie ce intentii are.”

F. Kafka. *Castelul*

A informa și a educa cetatenii privind legislația în vigoare și inițiativele care urmează să fie luate pentru a se proteja împotriva fraudei, publicității înșelătoare, comportamentului inadecvat ale întreprinderilor, etc. este o parte importantă a activității noastre, dar traducerea în opt limbi și publicarea în o sută de mii de exemplare a acestei broșuri, actualizată la cele mai recente evenimente legislative și scrise de către avocații noștri, este o inițiativă extraordinară, care, pentru Federconsumatori, are un semnificat politic și cultural particular.

Imigrarea este acum un fenomen structurat în Europa și în Italia. Imigranții sunt 40 de milioane în Europa și peste 3 milioane și jumătate în Italia (în 1990 au fost 500 mii), iar în unele domenii la nord și centru, străinii alcătuiesc 10% din totalul populației. Când se ajunge la acest nivel, problema nu mai este să se extindă și să se califice serviciile de primire, ci pentru a se asigura că imigranții să devină cetățeni cu drepturi depline, pentru că toată lumea ar trebui să aibă șanse egale de acces la statutul social, sistemul de servicii, de cunoștințe și de protecție a drepturilor. Este important de înțeles faptul că imigranții sunt supuși mai ușor fenomenelor exploatarei, excluderii și discriminării.

În Italia, în ultima vreme, problemele sociale, individuale sau de grup a imigranților sunt văzute de multe ori din punct de vedere etnic, rasial sau religios. Instrumentele de mass-media și demagogia populistă socot adesea imigranții ca o amenințare la adresa securității noastre sociale.

Federconsumatori luptă pentru învingerea acestei culturi, care cultivă temerile colective și deci pentru dezvoltarea sentimentului de ostilitate față de cetățeanul străin.

Noi înțelegem: că apărarea drepturilor, constă în capacitatea de a acționa împotriva angajării la lucru a sclavilor, de care imigranții sunt victime. Informarea, cunoașterea drepturilor și intervențiile posibile ale avocaților noștri, prezenți în peste opt sute de sucursale ale Federconsumatori, vrea să fie contribuția noastră modestă.

Subiectele acestui ghid au fost introduse în baza unor tematici, de care se ocupa Asociația noastră în fiecare zi. Noi sperăm că va oferi instrumente pentru cunoaștere, care ar putea împiedica escrocheriile și fraudele, prin acordarea tuturor a unei șanse de a se apăra.

Difuzarea se va desfășura printr-o serie de inițiative publice, care vor avea loc în orașele, unde sunt prezenți mulți imigranți.

Sergio Veroli
Vice Presidente Federconsumatori

3. Posta

La Posta Italiana se efectueaza serviciile postale. In Italia exista 14 de mii de oficii postale, care asigura aceste servicii pe scara larga in toate regiunile si in toate localitatile. La oficiile postale se pot face toate tipurile de expedieri (scrisori sau colete) in Italia sau in alte tari.

Caracteristicile produselor postale sunt inregistrate in "Cartea calitatii produselor postale", un document, care contine cel mai important angajament al Postei pentru clienti, caracteristicile fiecarui produs si standardul calitatii, si deci livrarea produselor postale.

In aceasta "Carte" se stabileste procedura de depunere a reclamatilor si perioada de timp in care Posta Italiana se angajeaza sa raspunda. S-a stabilit, de asemenea, rambursarea pentru toate produsele descrise in document, nu numai in caz de pierdere sau daune, ca si in multe alte tari europene, dar si in cazurile de intarzieri semnificative. In cele din urma, aici e descrisa procedura de "Conciliere", un instrument pentru solutionarea instantei de litigii, cu participarea activa a Asociatiilor de consumatori si pentru a da un raspuns satisfactor la toate plangerile.

In conformitate cu dispozitiile existente nu este permis de a transporta produse daunatoare si periculoase.

In ceea ce priveste produsele de corespondenta: trimiterea banilor, obiectelor de valoare si actelor de valoare se poate face numai cu Scrisoare Recomandata, precizand valoarea acesteia.

In ceea ce priveste sectorul "Colete": trimiterea banilor, obiectelor de valoare, titluri de valoare, si arme, poate fi realizata numai prin intermediul "Colet ordinar Asigurat" (pentru expediere directa in Italia) si "Colet de valoare" pentru expedierea directa in strainatate, declarand valoarea sa si, in cazul transporturilor de arme, numai cu autorizarea Ministerului Afacerilor Interne.

Pentru a stabili cel mai potrivit mod de trimitere a produselor dumneavoastra s-au evidentiat doua cerinte de baza:

- Viteza de livrare
- Certificarea transmiterii si inregistrarea prin Servicii Electronice.

Pentru fiecare dintre acestea si variantele acestora, puteti alege serviciul, care se potriveste cel mai bine nevoilor dvs.:

Viteza de livrare	Posta Prioritara
Certificarea Juridica a trimiterii	Posta Raccomandata
Asigurarea trimiterii	Posta Assicurata
Trimiteri in cantitati mari	Posta Massiva

La fel pentru trimiterea coletelor, putem identifica doua cerinte fundamentale:

- In cazul produselor pe piata interna
 - viteza de livrare,
 - inregistrarea
- Pentru produsele internationale
 - efectuarea serviciilor in foarte multe tari,
 - inregistrarea

Pentru fiecare dintre acestea si variantele acestora, puteti alege serviciul, care se potriveste cel mai bine nevoilor dvs.:

Produse Nationale	
Viteza normala	Pacco Ordinario Nazionale
Viteza medie cu inregistrare	Paccocelere3 / Paccocelere maxi
Viteza mare cu inregistrare	Postacelere1 plus / Paccocelere1 plus

Produse internationale	
Asigurarea completa	Pacco Ordinario Nazionale
Asigurarea medie cu inregistrare	Express Mail Service / Quick Pack Europe
Asigurarea completa	Paccocelere internationale

Comunicarea cu Posta italiana este accesibila prin 4 canale principale:

- Telefon, Contact Center 803160,
- Scrisoare la casuta postala personala: C.P.160 - 00144 Roma
- Internet, cu saitul de web: www.poste.it prin intermediul sectiunii speciale "A lua legatura cu noi"
- Oficiul Postal, prin "Scrisoare de plangere" pentru a indica o anumita problema.

Prin serviciul Bancoposta Italiana se ofera o gama completa de produse si servicii pentru a satisface nevoile financiare de toate zile: conturile de economii, Carnetul de conturi si Conturi curente, Carduri preplatite, serviciul de transfer de bani.

Carnetul de economie permite de a depozita banii, fara taxe, pur si simplu la orice oficiu postal cu un document de identitate valabil si codul fiscal.

Contul BancoPosta va permite sa gestionati toate cererile de incasari si plati, oferind o gama completa de produse si servicii: cartela de Postamat, carnet de cecuri, transferuri, intern si extern a salariului, depozitarea pensiilor, plata facturilor, credit pentru finantarea de produse, obligatiuni postale, produse de investitii complexe.

PostePay: pentru cerinte mai puțin structurate financiare este disponibila o cartela reincarcabila preplatita, pentru a fi utilizata oriunde in Italia si in strainatate, pe internet si in toate oficiile postale, prin circuite Postamat, VISA si Visa Electron.

Oficiul Postal, de asemenea, ofera servicii, in colaborare cu serviciul de transfer de bani MoneyGram urgente, pentru a trimite si primi bani in timp real in aproximativ 180 de tari din intreaga lume, fara a avea un cont bancar sau cec bancar.

Mai mult decat atat, prin intermediul biroului "Sportello Amico", Posta Italiana ajuta la extinderea retelei de dialog intre cetateni si guvern, prin facilitarea accesului acestora la servicii de zi cu zi. Biroul "Sportello Amico" este prezent in 5.740 oficii postale pe intreg teritoriul national si este infiintat tocmai pentru a facilita tranzactiile dintre cetateni si administratia publica. La biroul "Sportello Amico" cetatenii pot obtine: eliberarea si reinnoirea pasapoartelor, permiselor de sedere, plata contributiile pentru asigurarile sociale si a buletinelor de cheltuieli pentru consumurile domestice, asigurarea impotriva accidentelor si pot beneficia de serviciile de la INPS Card.

4. Contractele

Contractul este definit de Codul Civil italian drept "Acordul între două sau mai multe părți pentru a constitui, defini sau dezvolta între ei un raport juridic patrimonial".

Oricine semnează un contract, deci acceptă conținutul său, se obligă în a respecta ceea ce este prevăzut în el.

Pentru acest motiv orice contract, chiar și cel mai simplu, trebuie să fie citit atent înainte de a fi semnat.

5. Contractele încheiate în afara spațiilor comerciale

Sunt contracte semnate în afara spațiilor firmelor (de ex. în stradă, sau la domiciliul consumatorului, sau la locul său de muncă) privind achiziționarea de bunuri sau servicii. Codul consumatorului stabilește ca:

- consumatorul are dreptul de rezilierea contractului timp de 10 zile lucrătoare.
- pentru a rezilia contractul este necesar trimiterea unei scrisori recomandată cu semnatura de primire.
- după reziliere bunul primit trebuie restituit.
- pentru orice problemă forul (judecătorul) competent este acela din reședința consumatorului.

6. Contractele la distanță

Sunt contracte încheiate la distanță multumita mijloacelor de telecomunicații precum televiziune, e-mail, telefonul, faxul, radioul, etc. (de ex. teleshopping sau vânzările prin catalog) pentru acest tip de contracte legea prevede ca:

- consumatorul poate rezilia, fără cheltuieli în timp de 10 zile lucrătoare, trimițând o recomandată cu semnatura de primire;
- este interzis furnizarea de bunuri sau servicii plătite pe care consumatorul nu l-a cerut;
- în cazul în care profesionistul comunică prin telefon, poșta electronică sau fax este necesar consensul din partea consumatorului. Orice contract făcut fără consensul consumatorului este o violare a datelor sale personale.

7. Achiziționarea în spațiile comerciale

În fața unei achiziții, vânzătorii de bunuri sau servicii sunt obligați să elibereze în momentul efectuării plății, bonul de casă sau chitanța fiscală.

Fac exceptie printre altii chioscurile de ziare, cinematografele, teatrele, circurile si spectacolele in general, pentru care este de ajuns biletul.

Daca un vanzator refuza eliberarea bonului trebuie sa va adresati gardei de finante.

8. Vanzarea bunurilor de consum. Garantia

Bunurile de consum sunt orice bun mobil, chiar si de asamblat.

Garantia pentru bunurile noi este valabila 2 ani de la data de cumparare, dovedita de bon sau chitanta.

Garantia bunurilor folosite poate fi redusa de vanzator, dar oricum trebuie sa aiba valabilitate de cel putin 1 an.

Consumatorul trebuie sa reclame defectul vanzatorului in timp de 2 luni de la sesizare, triminand o telegrama sau recomandata cu semnatura de primire.

Nu sunt suficiente reclamatii facute verbal sau prin telefon.

Garantia masinilor folosite

Ca si pentru celelalte bunuri folosite garantia pentru automobilele folosite se extinde la 1 an de la data cumpararii. Oricum chiar si asa, trebuie data o atentie foarte mare schemei tehnice care este oferita odata cu documentul de vanzare : in aceea sunt descrise gradul de uzura a pieselor diverse si a eventualelor defecte. Nu sunt acoperite de garantie defectele care erau deja descrise in schema tehnica. Deci trebuie citita foarte atent schema si ceruta sa se faca o fotocopie la ea. Niciodata nu se semneaza o schema in alb.

9. Etichetele pe produse

Etichetele trebuie sa contina urmatoarele informatii, pe confectiune sau pe o foaie ilustrativa atasata:

- denumirea produsului;
- numele sau marca si sediul legal al producatorului sau importatorului;
- tara de origine daca este situata in afara Uniunii Europene;
- eventuala prezenta de materiale sau substante periculoase omului ambientului sau lucrurilor;
- modalitatea de produse si materialele folosite, daca sunt determinate pentru calitatea produsului;
- instructiuni de folosinta, daca sunt utile in scopul utilizarii produsului;

Etichetele pe produsele alimentare

Legea italiana prevede ca eticheta, prezentarea si publicitatea produselor alimentare nu trebuie sa induca in eroare nici sa insele consumatorul in ceea ce priveste caracteristicile produsului. Lista ingredientelor este in ordine descrescatoare (deci primul ingredient scris pe eticheta este acela prezent in cea mai mare cantitate). Este indicata si posibilitatea ca alimentul

sa contina urme de ingrediente alergici (oua, fructe de guscio, etc.) care nefiind prezenti printre ingredientele produsului, l-au contaminat in timpul prelucrarii;

Daca se cumpara un produs alterat, expirat sau se are impresia de a avea probleme in urma consumului este bine sa avizati imediat autoritatea sanitara (AUSL) sau carabinieri NAS (Nucleul Anti Sofisticari) comunicand unde si cand a fost cumparat produsul, marca produsului si lotul (foarte important pentru a permite retragerea de pe rafturi a produselor de acelasi fel care pot fi in egala masura alterate).

b) etichetele pe imbracaminte

Normativa italiana si europeana prevede ca:

- este obligatoriu indicarea in eticheta compozitiei a tururilor componentelor de imbracaminte, cu mentinerea materialelor in ordine descrescatoare (de ex. bumbac 80%, mat. sintetice 20%) si responsabilul (marca sau firma) caruia i se poate adresa in caz de contestatii
- nu este obligatoriu, inasa, adaugarea unei etichete de ingrijire, continand modalitatile de spalare. In mod natural, aceste indicatii fiind foarte utile, este mai bine mereu sa se cumpere componente prevazute cu eticheta de ingrijire. Este absolut necesar sa evitati cumpararea componentelor fara nici o eticheta de compozitie, aceasta fiind obligatorie dupa cum a fost mentinut mai sus.

Indicariile de spalare prezente pe eticheta trebuie urmarite intocmai, neputand fi ceruta o garantie pentru o componenta noua daca defectul (de ex. intrarea la apa sau lasarea) are loc in urma spalarilor diferite decat cele mentionate in eticheta.

10. Reduceri de pret si vanzari extraordinare

Sunt vanzarile in care se ofera conditii favorabile pentru achizitionarea de produse noi. Vanzarile extraordinare si promotionale pot fi efectuate in orice moment din an, aviza primaria. Vanzarile de sfarsit de anotimp (reducerile de pret proprii si adevarate) privind produsele cu caracter sezonal sau de moda pot fi efectuate doar in anumite perioade determinate:

- e de preferat sa va folositi de magazine de incredere;
- garantia de 2 ani privind defectele este mereu valabila: pastrati bonul.
- sesizati la politia municipala orice comportament necorespunzator al vanzatorului.

11. Contractele cu artizanii si liberii profesionisti

Artizanii si liberii profesionisti efectueaza interventii in sectoare diverse, de la lucrari in casa (electricieni, zugravi, hidraulic si constructori) la repararea electrocasnicelor sau auto (mecanici, tinichigii, electricieni auto, specialisti pentru repararea calculatoarelor) la prestari de tip profesional (geometri, arhitecti).

In toate aceste cazuri, e mereu bine, inainte de a da o sarcina, sa se ceara un preventiv care

trebuie sa aiba urmatoarele caracteristici:

- trebuie obligatoriu sa fie semnat de profesionist;
- trebuie sa descrie lucrarea care urmeaza sa fie executata si costul lucrarii, totul inclusiv TVA-ul;
- pentru lucrarile mai mari, este important sa se stabileasca timpul necesar executarii sau a consemnarii;
- este bine sa scrieti ca eventualele variatii trebuie sa fie concordate de comun acord.

La Camera de Comert se pot controla tarifele maxime stabilite de catre asociatiile de artigiani privind executarea lucrarii.

Marea majoritate a artigianilor cere plata anticipata a unei parti din plata totala. Nu aveti incredere, insa in cei care cer plata integrala a sumei totale inainte de executarea lucrarilor.

Cand lucrarea e terminata, trebuie sa cereti o chitanta fiscala detaliata, in care sunt mentionate lucrarile efectuate, costul materialelor si forta de munca, totul inclusiv TVA-ul. Chitanta fiscala e absolut necesara in cazul unei reclamatii si reprezinta unicul document valabil pentru a cere garantia care de regula are durata de 1 an.

In cazul in care descoperiti defecte in lucrarea realizata, trebuie sa reclamatii imediat artigianului prin recomandata cu semnatura de primire.

12. Contractele cu profesionistii

In ziua de azi este posibil de concordat plata liberilor profesionisti (avocati, contabili, etc.)

Deci este oportun sa cereti un preventiv si sa-l faceti sa fie semnat de catre profesionist.

Daca profesionistul este un avocat, acordul privind tarifele trebuie in mod obligatoriu mentionat in scris.

13. Calatoriile organizate: pachetele turistice

Legea prevede ca:

- sunt calatoriile organizate “ totul inclus “ (sau pachetele turistice) intregul serviciilor pe care operatorii turistici le ofera, direct sau prin intermediul agentilor de calatorie, la pret concordat. Pachetele turistice contin cel putin transportul, cazarea si alte servicii accesorii care reprezinta o parte semnificativa din pret (ex. excursii, excursii ghidate, animatie, etc.)
- pachetul turistic trebuie sa cuprinda un sejur de cel putin 24 ore sau sa cuprinda cel putin o noapte.
- Catalogul operatorului de calatorie propus de Agentia de calatorie trebuie sa contina descrierea precisa a calatoriei, cu indicarea pretului si mijloacelor de transport si a categoriei de hotel.
- In afara catalogului, Agentia trebuie sa consemneze si o fotocopie a catalogului.
- Este important a se citi bine tot contractul inainte de a fi semnat si in principal partea care disciplineaza modalitatile si eventualele penalizari in cazul renuntarii la calatorie.

- De altfel este obligatoriu o asigurare în caz de daune fizice și materiale pe care călătorul le poate avea în timpul vacanței. Acest lucru trebuie făcut cu un contract de asigurare, de către organizatorul de călătorie.
- Dacă în timpul călătoriei au loc probleme trebuie să prezentați o reclamație scrisă la reprezentantul local al organizației.
- Pastrati bonurile și chitanțele de cheltuieli eventual sustinute.
- În timp de 10 zile de la întoarcere trebuie să trimiteți o recomandată cu semnatura de primire operatorului de călătorie pentru cererea de rambursare a documentelor.

14. Transporturile

Transportul aerian

Înainte de a cumpara un bilet de avion, cu ajutorul unei Agenții de călătorie sau de pe internet, este bine să confrunțați ofertele diverselor companii aeriene, informându-vă bine asupra serviciilor oferite în timpul zborului și privind taxele și –sau supraprețurile de plată.

În special pentru biletele ieftine trebuie dată o mare atenție clauzelor “no refund”: adesea astfel de bilete nu oferă posibilitatea de a schimba data sau să obțineți rambursarea biletului în cazul în care nu puteți să mai plecați.

Overbooking

Avem de-a face cu overbooking (supraprenotare) când compania aeriană vinde mai multe bilete decât au locuri efective disponibile pe un anumit zbor.

Dacă unui pasager îi este refuzată îmbarcarea din motive din lipsa de locuri în avion, acesta are dreptul să aleagă între:

- rambursarea pretului de bilet
- un zbor alternativ când mai curând posibil
- un zbor alternativ pe o dată avantajată clientului
- zbor într-o clasă inferioară a celei originale cerut, cu rambursarea diferenței de preț.

În orice caz pasagerul are dreptul unei rambursări care variază în funcție de distanța zborului (de la 150 € pentru zborurile interne până la 600 € pentru călătoriile cele mai lungi). Are dreptul în plus la un telefon, telex sau fax gratuite către locul de destinație pentru a informa întârzierea, serviciile de masă în timpul așteptării zborului alternativ și în plus, în cazul în care este necesar să se cazeze pe timpul nopții are dreptul la o adecvată sistemare la hotel .

Întârzierea plecării sau anularea zborului

Dacă întârzierea sau anularea au loc din cauza companiei aeriene, pasagerul are dreptul în plus a unui telefon, telex sau fax, gratuite către locul de destinație, serviciilor de masă și sistemării în hotel.

Dacă întârzierea este mai mare de 5 ore, pasagerul are dreptul la rambursarea biletului sau a unui zbor gratuit până la locul de plecare.

În cazul anularii zborului, pasagerul are dreptul la o rambursare ca și pentru overbooking doar dacă compania aeriană demonstrează că anularea s-a întâmplat din circumstanțe excepționale.

Pasagerul, in plus, poate alege intre rambursarea pretului de bilet sau o calatorie la jumatate de pret chiar si cu o alta companie aeriana.

Bagajul consemnat tarziu sau pierdut

Daca bagajul nu este consemnat la momentul ajungerii pasagerul trebuie imediat sa reclame in formularele pentru acest lucru la ghiseele de bagaje de la aeroport. Apoi cat mai curand posibil, trebuie sa trimita o recomandare cu semnatura de primire companiei pentru a cere rambursarea daunelor.

In cazul de intarziere este bine sa pastrati bonurile si chitantele de cheltuieli sustinute pentru achizitionarea de bunuri de prima necesitate (imbracaminte, etc.) pe care se pot cere rambursarea de la compania aeriana.

In cazul pierderii, compania aeriana trebuie sa returneze pasagerului in functie de anumite criterii si un maxim deja fixat de lege. Daca bagajul contine obiecte de o anumita valoare este oportun sa se faca denuntul in momentul inregistrarii bagajului: va trebui sa se plateasca un suprapret dar, in cazul pierderii, va fi rambursata intreaga valoare a bagajului chiar daca se va depasi un anumit maxim.

Transport feroviar

Este bine de amintit de la inceput ca achizitionarea unui bilet feroviar in general nu da si dreptul de loc de asezat, diferit de cum se intampla in transportul aerian.

Asa ca, daca vreti sa evitati riscul de a calatori in picioare trebuie sa cumparati si prenotarea locului, platind un pret in plus.

Cea mai mare societate italiana de transport feroviar, Trenitalia, prevede rambursarea biletului sau eliberarea unui "bonus" in cazul intarzierii. Tipul de rambursare si cea de "bonus" este in functie de tipul de intarzieri si de tipul de bilet achizitionat.

In orice caz, trebuie contestat imediat intarzierea personalului la gara (biroul de reclamatii, la ghiseul de bilete sau seful garii), care va trebui sa va consemneze formularele necesare pentru a cere rambursarea.

15. Utilitatile casnice. Gaz

Incepand cu 2003 piata de gaz metan nu mai este un monopol si fiecare poate alege pe vanzatorul preferat dintre cei care opereaza in zona sa.

Fiecare vanzator care contacteaza un client pentru propune un nou contract care trebuie mereu:

- sa identifice, sa mentioneze societatea de vanzare pentru care lucreaza si sa ofere numerele de telefon prin care aceasta poate fi contactata.
- sa-i ofere clientului informatii detaliate privind contractul propus (conditii contractuale nivelurile de calitate ale vanzatorului, modalitatile si perioada de incepere a oferirii serviciului, durata valabilitatii ofertei etc.);
- mentionarea timpului necesar si eventualele costuri suportate pentru inceperea oferirii serviciului;

Daca clientul este contactat prin telefon vanzatorul trebuie sa mentioneze cum se pot obtine informatii in forma scrisa.

Daca oferta este facuta in afara spatiilor comerciale sau la distanta cel in vanzatorul trebuie sa informeze consumatorul de dreptul de reziliere prevazut de Codul de Consum.

Inainte de incheierea contractului sau oricum in timp de 10 zile de la incheiere (in cazul contractelor la distanta) vanzatorul trebuie sa consemneze clientului fotocopia contractului in forma scrisa, impreuna cu nota informativa. Nota informativa este un document care ilustreaza cu un limbaj simplu si clar obligatiile vanzatorului in formularea contractului mai sus mentionat.

Clientul are dreptul la rezilierea contractului stipulat in afara spatiilor comerciale timp de 10 zile de la incheiere sau in cazul contractului la distanta in timp de 10 zile de cand s-a primit contractul in forma scrisa.

Citirea contoarului

Cel in masura trebuie sa citeasca contoarul clientului cel putin o data pe an pentru clientii cu consumuri pana la 500 mc pe an. Daca nu se reuseste efectuarea citirii, trebuie informat in factura clientului cauzele care au impiedicat citirea.

Daca citirea obligatorie nu este efectuata chiar daca contoarul este accesibil, clientul are dreptul unei indemnizatii in valoare de 25€ care se dubleaza pentru fiecare citire consecutiva neefectuata.

Cel in masura trebuie sa puna la dispozitia clientului o modalitate pentru efectuarea auto-citirii.

In timp ce firma nu trebuie sa tina cont de citirile efectuate de ea insasi in scopul facturarii (deci poate continua sa efectueze consumuri aproximative) este in schimb obligatoriu sa se tina cont de autocitire. Pentru aceasta este foarte important comunicarea periodica a auto-tirii celui in masura in perioada indicata in factura: astfel cel interesat evita sa plateasca facturile cu consumuri aproximative, mai mici decat consumul efectiv (cu riscul unui rest mare) sau supraestimat (platind adica mai mult decat s-a consumat in mod efectiv).

Perioada de facturare

Pentru clientii cu un consum pana la 500 mc / an, factura trebuie citita cel putin o data la 4 luni si clientul are dreptul la un rest cel putin o data pe an. Contractul poate prevedea facturari cu frecventa diversa (in multe cazuri contractul prevede ca factura sa ajunga o data la 2 luni).

In cazul erorilor in factura, ramburarea are loc in timp de 60 zile din momentul in care clientul a primit comunicarea recunoasterii erorii din partea celui in masura.

Platirea facturii

Factura trebuie platita pana la data scadentei indicata. Cel in masura trebuie sa puna la dispozitie cel putin o modalitate gratis de plata a facturii (adica fara costuri in plus).

Daca factura este platita cu intarziere, clientul trebuie sa plateasca costurile de penalizare egal cu taxa oficiala indicata marita de 3,5 %. Daca insa clientul a platit in mod regulat in ultimi 2 ani, va plati doar interesele de ordin legal fara majorari, pentru primele 10 zile de intarziere.

In afara penalizarilor firma poate cere clientului si cheltuielile postale pentru trimiterea cererii. Nu poate cere daune ulterioare.

Daca clientul continua sa nu plateasca cel in masura trebuie sa-l anunte prin recomandata, care mentioneaza:

- termenul de plata
- modalitatea de comunicare a platii efectuate
- zilele de la data de expirare si intreruperea furnizarii
- costul operatiilor de suspendare si reactivarea serviciului respectiv
- Furnizarea nu poate fi suspendata cand:

- 1) Factura a fost platita dar nu a ajuns comunicarea la cel in masura din cauze neimputabile;
- 2) Clientul nu a fost anuntat prin recomandata mai sus mentionata;
- 3) Totalul de plata este inferior sau egal cu depozitul dat garantie;
- 4) In zilele de vineri, sambata si sarbatori;
- 5) Din cauze nementionate in contract;
- 6) In cazul unei lipse de inlocuirea contractului de vanzare.

In schimb cazurile in care cel in masura poate suspenda furnizarea fara nici un preaviz sunt:

- a) cazul de furt de gaz;
- b) pentru modificari sau ruperea de sigiliu ale contoarului;
- c) pentru folosirea unor instalatii care nu sunt in conformitate cu contractul de vanzare.

Impartirea in rate

Daca totalul de plata al restului este in mod evident marit, clientul poate cere plata facturii in rate.

Acordarea acestor rate este obligatorie daca soldul total este superior unei facturi duble.

Cererea trebuie facuta pana la data de expirare, astfel se pierde dreptul de a plati in rate.

Impartirea in rate nu poate fi ceruta pentru facturi mai mici de 50€.

Numarul ratelor trebuie sa fie cel putin egal cu numarul facturilor cu consum aproximativ primite de client de la ultimul rest si ori cum nu mai putin de doua. Trebuie facuta atentie la faptul ca ratele acordate sunt in general lunare: asa ca, daca facturile ajung o data la doua luni, fiecare factura urmatoare va fi de plata, in afara consumului normal, doua rate a facturii impartite. Clientul trebuie sa plateasca interesele de ordin legal.

Reclamatii

Cel in masura trebuie sa consemneze clientului, in momentul incheierii contractului un formular in care sa indice modalitatea prin care sa pot propune eventualele reclamatii.

Clientul poate propune o reclamatie cu fiecare mijloc care permite cunoasterea datei primirii (ex.recomandata, fax, telex).

16. Utilitatile private. Electricitatea

Citirirea contorului trebuie facuta cel putin o data pe an pentru clientii cu un consum de cel putin 30 kw (utilitatile casnice).

Cel in masura trebuie sa puna la dispozitie clientului autocitirea altminteri trebuie sa garante-

ze cel puțin două tentative de citire pe an. Această obligație nu se aplică dacă cel în măsură să aplice telecitarea, un sistem care permite citirea în timp real a consumurilor clientului.

Frecvența facturării

Pentru clienții privați facturile trebuie să fie emise cel puțin o dată la 2 luni, iar restul total o dată pe an.

Plata facturii

Factura trebuie să conțină data emiterii și cea a expirării: (nu înainte de 20 de zile de la data emiterii) factura trebuie plătită până la data de expirare.

Se aplică aceleași reguli prevăzute la factura pentru gaz.

În ceea ce privește suspendarea furnizării și pentru energia electrică necesitatea informării clientului neplătitor prin recomandată ca și pentru gaz.

Furnizarea nu poate fi suspendată când:

- 1) Factura a fost plătită dar nu a ajuns comunicarea la cel în măsură din cauze neimputabile clientului;
- 1) Clientul nu a fost anunțat prin recomandată mai sus menționată;
- 2) Totalul de plătit este inferior sau egal cu depozitul dat garanție;
- 3) În zilele de vineri, sâmbătă și sărbători;
- 4) Dacă electricitatea alimentează aparatura de îngrijire sanitară (aspiratoare, etc.);
- 5) Din cauze nementionate în contract;
- 6) În prezența unei reclamații scrise privind nefuncționarea contorului;
- 7) În cazul unei lipse de înlocuirea contractului de vânzare;

Firma poate însă opri furnizarea fără preaviz în două cazuri:

- a) furt de energie electrică;
- b) din cauze de pericol din punct de vedere obiectiv.

Impartirea în rate

Firma trebuie să acorde plata în rate când factura din restul total de paseste 150 % media facturilor precedente sau când în urma unei defectiuni la contor, clientul trebuie să plătească pentru consumurile necalculate în precedentă.

Nu sunt plătite în rate facturile cu o valoare egală sau inferioară de 25,82€.

Clientul are dreptul să fie informat în factura de posibilitatea cererii rezilierii.

Plata în rate este cerută până la data de expirare a facturii.

Numărul de rate trebuie să fie egal cu numărul de facturi permise în precedentă înainte de restul total, și oricum nu mai puțin de două.

Diferența de ceea ce se întâmplă în sectorul de gaz ratele nu sunt cumulabile, și au o perioadă egală cu cea a facturării: deci, dacă o factura va ajunge acasă o dată la 2 luni, ratele nu pot fi lunare ele trebuind să fie bilunare.

Reclamații

Se aplică regulile menționate pentru furnizarea de gaz.

17. Serviciile de uz casnic. Apa

Serviciile sunt de proprietate publica locala. In cea mai mare parte dintre cazuri primariile insarcineaza societatile externe pentru gestionarea conductelor, incasarea facturilor, reparatia defectiunilor etc.

In ceace priveste furnizarea apei este important de amintit ca responsabilitatea intretinerii tuburilor si instalatiilor si a contoarelor (adica ceea ce este cuprins intre contator si robinet) este al clientului: in cazul ruperii reparatiile sunt efectuate pe spesele clientului. In plus daca ruperea este ascunsa (nu este vizibila in partea exterioara) exista riscul de a plati apa care iese prin fisura.

Din acest motiv, este important a se controla des contatorul pentru verificare in privirea pierderilor.

Este important si comunicarea deasa a autocitirii celui in masura, pentru ca consumurile plătite sa corespunda cu cele masurate in mod efectiv chiar si cutia contorului este pe cheltuiala clientului. Din acest motiv daca contorul este pozitionat la exterior este bine sa-l protejati de frig imbracandu-l intr-o blana de sticla sau alte materiale izolante.

In cazul ruperii contorului din cauza frigului sau datorita cutiei facuta din partea clientului cheltuielile trebuiesc facute de acesta, ca si un eventual consum anormal de apa datorat ruperii.

18. Serviciile de uz caznic. Telefonul

Serviciile de telefonie fixa sunt acelea de telefonare pe plan local, national, international si catre retele mobile, fax si conexiuni la internet ("serviciul universal").

Legea impune exmonopolului, Telecom Italia S.p.A., sa furnizeze aceste servicii pe tot teritoriul national; chiar si asa, multumita liberalizarii sectorului care a avut loc in ultimii ani, consumatorul poate alege intre operatori diversi, si sa treaca de la o gestiune telefonica la alta menținand aceleasi instalatii si acelasi numar de telefon.

Operatori de acces indirect

Este posibil sa se foloseasca unul sau mai multi operatori telefonici in plus de Telecom Italia. Compunind un prefix inainte de fiecare chemare se foloseste operatorul a cui corespunde prefixul. Alternativ se poate alege preselectionarea automatica pentru un anumit gestor de telefonie. In acest caz, chemarea va fi indreptata catre operatorul ales de fiecare data cind se ridica receptorul pentru a forma numarul. Pentru a folosi un alt operator trebuie sa se formeze din nou prefixul specific.

Daca se folosesc mai multi gestori pentru acelasi numar de telefon se vor primi atitea facture cati operatori sau folosit.

Operatori de acces direct

In zonele din teritoriul italian acoperite de acest serviciu, se poate inlocui Telecom Italia cu un alt gestor. In acest fel contractul cu Telecom Italia se anuleaza si operatorul ales va fi singu-

rul furnitor al serviciului. Este garantata posibilitatea de a mentine acelasi numar de telefon. In multe zone este posibil sa se foloseasca si alte tipuri de linii telefonice deosebite de cele traditionale, cum ar fi liniile in fibra optica si ADSL, care permit folosirea in acelasi timp de diferite servicii, ca de exemplu telefonul, Internet si televiziunea.

Tarifuri

Operatori telefonici pot sa foloseasca un sistem de preturi proportional cu durata conversatiei sau accesului in Internet (care se mai numesc si tarify de consum), sau un pret fix (tarif 'flat') in care clientul plateste o suma fixa stabilita prin contract independent de durata conversatiilor sau conecstarilor in Internet.

Alegerea gestorului

Inainte de a hotari care operator telefonic vreti sa folositi, dintre cei pe care ii aveti la dispozitie, este bine sa confruntati diferite posibilitati si sa aleteti pe cel care este mai aproape de dorintele dumneavoastra.

Inainte de a semna contractul este bine sa-l cititi, si mai ales partea care se numeste 'Conditii generale'. Este vorba despre conditiile pe care operatorul telefonic le-a stabilit si care, o data cu semnatura, sant acceptate. In aceasta parte a contractului este descris amanuntit serviciul furnit si drepturile si obligatiile celor doua parti.

O atentie particulara trebuie acordata acestor aspecte:

- Daca pe foaia care trebuie sa o semnati este scris 'propunere de contract', inseamna ca nu semnati un contract adevarat, dar numai o propunere, care pentru consumator este irevocabila, in timp ce gestorul poate sa hotarasca daca sa accepte sau nu. Concluderea contractului are loc cind gestorul accepta, dar nu neaparat in scris, fiind necesra numai activarea serviciului.
- Pe baza recentelor modificari de lege, gestorul nu poate sa impuna o durata minima a contractului (normal era de 12 sau 18 luni) si trebuie sa permita intreruperea contractului in orice moment cu un preaviz nu mai mare de 30 de zile.
- Este necesar sa se controleze bine daca in contract este indicat tariful ales.

Contractul trebuie sa contina prin lege cel putin urmatoarele elemente:

1. denumirea si adresa furnitorului de serviciu;
2. serviciile furnite, calitatea serviciului oferit si timpul de colegare initiala;
3. serviciile de control oferite;
4. detaliul preturilor si tarifyrilor;
5. modul in cui se poate informa care sint modificarile de preturi si costul controalelor;
6. conditiile pentru renoirea si intreruperea contractului;
7. care sint sumele pe care gestorul trebuie sa le plateasca clientului in cazul in care nu respecta standardul de calitate al serviciilor oferite;
8. modul in care se pot rezolva neintelegerile intre operator si client;

Daca sint efectuate modificari ale conditiilor contractuale dupa incheierea acestuia, clientul

are dreptul sa fie informat cu un preaviz nu mai mare de 30 de zile si poate sa intrerupa contractul fara cheltuieli.

Oricine incheie un contract cu un operator telefonic, are dreptul de a fi inscris in cartea de telefon si poate sa allaga daca sa fie publicate si alte informatii personale (adresa, e-mail, fax), si daca este de acord cu trimiterea ofertelor publicitare prin posta sau prin telefon.

Contracte la distanta

Foarte des operatori telefonici contacteaza consumatori prin telefon pentru a propune oferte comerciale.

Este obligatoriu ca operatorul sa avertizeze de la inceput consumatorul care este scopul comercial al chemari si denumirea exacta a firmei care telefoneaza. De asemenea, este obligatoriu informare consumatorul de faptul ca poate sa intrerupa contractul in maxim 10 zile, conform regulilor pentru contractele la distanta.

In ori ce caz, daca se accepta o propunere telefonica, trebuie tinut minte ca gestorul poate sa activeze imediat serviciul, chiar daca nu se semneaza nici o hirtie, dar sa dat numai o aprobare orala.

Servicii ne autorizate

Daca un gestor activeaza pe linia telefonica a unui consumator servicii pe care acesta nu le-a cerut, trebuie semnalat abuzul la Politia Postala si la Autoritatea pentru Garantia Comunicatiilor, de oarece aceasta comportare este pasibila de sanctiuni administrative si penale. In mod clar nu trebuie sa se plateasca nimic pentru serviciile prezente in factura dar care nu au fost cerute.

Factura

Clientul are dreptul sa ceara, fara sa plateasca nimic in plus, factura cu toate chemarile detaliate (data, ora initiala, durata, costuri, tipul chemari, pretul aplicat si numarul chemat, excluzind ultimele 3 cifre).

Blocajul chemarilor

Operatorul de acces direct este obligat, daca se cere, sa blocheze anumite chemari pentru numere care au un anumit prefix. Trebuie sa va informati bine despre modurile de blocaj, deoarece pentru anumite numere trebuie platita o suma lunar. Serviciul de blocaj poate sa fie permanent sau cu un 'cod numeric' (PIN); in acest caz se pot face chemari la numerele blocate digitind codul PIN.

Inlesniri

Gestorul serviciului universal (Telecom Italia) este obligat sa aplice, la cerere, o reducere de 50% din abonamentul lunar daca exista una din urmatoarele situatii:

1. in familie exista o persoana cu pensie de invalid civil sau cu pensie sociala, sau o persoana care are mai mult de 75 de ani, sau capul familiei este somer;
2. ISEE (Indicatorul de Situatie Economica Echivalenta) este egal sau mai mic de 6.713,93 Euro pe an.

Pentru a cere o astfel de reducere este necesar sa se foloseasca formularele puse la dispozitie de Telecom si care se pot gasi pe site-ul Telecom, la centrele 'Punto 187', la CAF (Centrale de Asistenta Fiscala), La Asociatiile de Consumatori, la sedile INPS si Asociatia Nationala Mutilati si Invalizi Civili.

Cererea trebuie sa fie reinita in fiecare an.

Este prevazuta si o reducere totala de plata a abonamentului lunar daca in familie exista un surdomut care foloseste un dispozitiv telefonic special pentru sordomuti.

Formularul este disponibil pe site-ul Internet de la Telecom, la centralele 'Punto 187', la Asociatiile de Consumatori, la sediile 'Ente Nazionale Sordomuti' si pe site-ul www.ens.it.

Concilierea

Inercarea de a concilia este un mod de a rezolva neintelegerile intre consumatori si gestori telefonici. Nu este o judecata in care se stabileste cine are dreptate si cine nu, dar este vorba de o intalnire in care se incearca sa se ajunga la o intelegere. Este obligatoriu se se incerce concilierea inainte de a se adresa judecatorului.

Din momentul in care se face cererea de conciliere, facturile sint suspendate si gestorul nu poate sa intrerupa linia telefonica decit in cazuri grave (de ex. incercarea de fraudă).

Concilierea este gratuita si se poate face in sediile Co.Re.Com. (Comitati Regionali per le Comunicazioni) care se gasesc in fiecare Regione, folosind formularul care se gaseste chiar in aceste sedii (Co.RE.Com.), pe site-ul www.agcom.it si la Asociatiile de Consumatori.

Se poate cere asistenta la o Asociatie de Consumatori pentru a compila formularul si pentru a fi reprezentati la conciliere.

Daca in urma concilierii nu se ajunge la o intelegere, se poate adresa la un judecator.

Concilierea se poate cere si in caz de contestari referite la telefonia mobila (cellulari).

19. Asigurarile

Contractul de asigurare este contractul in care 'asiguratul' plateste o suma de bani, chemata 'premiu', si 'asiguratorul' isi ia obligatia de a rambursa 'asiguratul' in caz de dauna, sau de a plati un capital sau o renta cind se intimpla un eveniment in viata umana (accident, moarte), in limitele stabilite prin contract.

Contractele de asigurari pentru daune si de asigurare pentru viata pot sa fie incheiate numai de firme de asigurari care satisfac anumite reguli stabilite prin lege si care sint autorizate de ISVAP (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni Private e di interesse collettivo, www.isvap.it).

ISVAP supravegheaza comportarea companiilor de asigurari si continutul contractelor.

Fiecare companie de asigurari trebuie sa publice si sa puna la dispozitia publicului o 'nota informativa' pentru fiecare produs oferit.

Nota informativa trebuie sa contina toate informatiile necesare pentru consumator pentru a putea evalua continutul contractelor si patrimoniul societati de asigurari.

In particular nota informativa trebuie sa contina informatii cu privire la:

- garantiile si obligatiile asumate de societatea de asigurari;

- anulamentul, limitarea si decaderea garantiilor;
- despagubirile asiguratului;
- drepturile si obligatiile pe durata contractului si in caz de sinistru;
- legea care se poate aplica;
- termenele de prescriere a drepturilor;
- procedurile care trebuiesc urmarite in caz de reclamatie.

Cotractul de asigurare trebuie sa fie redactat in scris. Asiguratorul este obligat sa consemneze asiguratului o copie a contractului (polizza di assicurazione).

Asigurarea 'R.C. Auto'

Asigurarea R.C. Auto (Responsabilitatea Civila Auto) este obligatorie pentru toate vehiculele si barcile cu motor. Proprietarul unui automobil nu poate sa-l foloseasca daca nu are asigurarea, in caz contrar, risca plata din buzunar a daunelor in caz de accident, in afara faptului ca vehicolul ii va fi sechestrat si va trebui sa plateasca o amenda mare.

Companiile de asigurari sint obligate sa asigure pe oricine face cerere, aplicind conditiile stabilite.

Cu 'polizza R.C. Auto', in caz de accident, este asiguratorul care plateste daunele provocate la alti din cauza conducatorului.

Asiguratorul este obligat sa plateasca in limita maximalului, adica cifra maxima indicata pe contract. Daca daunele depasesc maximalul, este conducatorul vehicolului care trebuie sa despagubeasca diferenta. In general asigurarea nu acopera daunele conducatorului vinovat si a vehicolului sau, dar in ceea ce priveste membri familiari care convietuiesc cu conducatorul, sit despagubiti numai pentru daunele fizice, nu si cele patrimoniale.

Asigurarea R.C. Auto dureaza un an, incepind de la orele 24,00 din ziua in care a fost platit 'premiul'. Premiul poate fi platit in doua rate semestrale. Unele companii ofera posibilitatea de a plati si in trei rate cu un suprapret.

Multe companii de asigurari introduc in contract clauza de reinoire tacita; la data de scadere, contractul va fi reinit automat pentru un alt an.

Pentru a renunta la un contract cu reinoirea tacita, trebuie sa trimiteti o scrisoare de retractare (anulare) recomandata (sau un fax) cu cel putin 15 zile inainte de scadere.

In cazul in care compania de asigurari a marit premiul mai mult decit inflatia, nu este necesar sa se respecte preavizul de 15 zile, dar se poate retracta chiar si cu o zi inainte de scadere.

Daca la scaderea unui contract cu reinoire tacita nu a fost platit premiul pentru anul urmator, acoperirea asigurari este valabila pentru urmatoarele 15 zile de la data scaderi. Dupa ce au trecut si aceste 15 zile, vehicolul nu mai este asigurat. In cazul contractelor fara clauza de reinoire tacita, garantia asigurari inceteaza chiar in ziua scaderi contractului; nu exista nici o perioada de toleranta, in afara faptului daca a fost prevazut in mod explicit in contract.

Comportarea in caz de accident si lichidarea daunelor

In caz de accident, proprietari automobilelor implicate sint obligati sa informeze in scris propria companie de asigurari in maxim 3 zile prin intermediul formularului albastru, pus la dispo-

zitie chiar de compania de asigurari (modulo blu di Constatazione Amichevole dei Danni).

Daca nu se dispune de formularul albastru trebuie inregistrate urmatoarele date:

- Locul, data si ora accidentului;
- Tipul si numarul celuiilalt vehicol;
- Prenume, nume, adresa si numarul de telefon al celuiilalt conducator;
- Compania de asigurari a celuiilalt vehicol (rezultanta de la semnul expus pe parbriz);
- Datele generale ale proprietarului celuiilalt vehicol, daca este o alta persoana nu conducatorul);
- Descrierea accidentului si a daunelor vizibile (daca este posibil sa se faca fotografii);
- Datele generale ale eventualilor raniti sau martori;
- Autoritatile care eventual au intervenit (politia, agenti stradali, etc.).

Este, in ori ce caz, necesar sa se transcrie, dupa aceea, aceste date pe formularul albastru inainte de a fi consemnat asiguratorului.

Daca nu exista o intelegere intre conducatori in ceea ce priveste desfasurarea accidentului, este bine sa fie chemate autoritatile (Politia Stradala sau Agenti Stradali) care vor intocmi un verbal.

Pentru a obtine compensarea daunelor se pot folosi doua cai:

1. Indemnizatie (despagubire) directa (Indennizzo diretto). Daca no sint contestari in ceea ce priveste desfasurarea accidentului, si vehiculele implicate sint inmatriculate in Italia si nu sint motorete sau motociclete sau masini agricole, se poate folosi procedura CID (Convenzione di Indennizzo Diretto), un mod simplu si rapid pentru a obtine despagubirea daunelor direct de la propriul asigurator in loc de asiguratorul celuiilalt vehicol.

Indemnitatea directa se refera la daunele vehicolului (fara limitari de valoare) si la daunele persoanelor si lucrurilor conducatorului si ale pasagerilor, daca valoarea lor nu depaseste 15.000 de euro pentru fiecare pagubit.

Pentru a obtine indemnitatea directa trebuie sa se consemneze la propria companie de asigurari formularul albastru, compilat si semnat de amindoi conducatori. Trebuie, deaseme-nea, sa se puna la dispozitia asiguratorului vehicolul pentru verificarea daunelor.

In maxim 30 de zile (45 daca sint leziuni ale personelor) asiguratorul trebuie sa ofere lichidarea daunelor, sau sa comunice motivul pentru care nu face nici o oferta.

2. Procedura ordinara (Procedura ordinaria). Daca nu sint conditiile pentru a cere indemnizatia directa, sau pagubitul nu vrea sa o foloseasca, se poate cere compensarea daunelor la asiguratorul celuiilalt vehicol. Trebuie expedit recomandat o copie a formularului albastru indicind unde si cind vehicolul este pus la dispozitie pentru expertiza. Compania de asigurari trebuie sa raspunda in maxim 60 de zile (90 in caz de daune ale persoanelor).

Concilierea R.C. Auto

Concilierea este un procedeu pus la punct de ANIA (Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici) si de unele Asociatii de Consumatori, printre care si Federconsumatori, pentru administrarea sinistrelor cu daune pina la 15.000 de euro.

Polite cumparate prin telefon sau pe Internet (Le polizze acquistate telefonicamente o su Internet)

Daca o companie este autorizata, pe site-ul internet trebuie sa contina urmatoarele informatii:

a) Denumirea, adresa sediului companiei (cu numarul de telefon si de fax);

- b) Data documentului care autorizeaza activitatea asigurativa;
- c) Data si numarul Buletinului Oficial in care a fost publicata autorizatia;
- d) Indicarea faptului ca exista un control al companiei din partea ISVAP-ului.

In nota informativa si in conditiile politiei trebuie sa fie ilustrat modul de incheiere a contractului si momentul exact in care se considera incheiat ca si momentul precis in care intra in vigoare asigurarea daca nu este acelasi cu incheierea contractului.

In particular, este bine sa controlati in nota informativa care este legea care se aplica contractului, adica legea pe care o va aplica judecatorul in caz de neintelegere.

20. Bancile si companiile financiare

Activitatile pentru depozitarea economiilor si efectuarea imprumuturilor sint rezervate, prin lege, in mod exclusiv bancilor, Societatilor pe Actiuni (S.p.a.) sau Societati Cooperative cu raspundere limitata (S.C. a r.l.) care trebuie sa fie autorizate de Banca Italiana. In schimb, societatile financiare (sau intermediari financiari) nu efectueaza depozitarea economiilor dar furnizeaza numai imprumuturi. Si acestea trebuie sa indeplineasca anumite conditii pentru a fi autorizate.

Contractele sint valabile numai daca sint incheiate in scris. O copie este mereu consemnata clientului. Contractele trebuie sa contina si procentajul de dobinzi si ori ce alt pret sau conditie aplicata, inclusiv dobinzile de penalizari. In cazul in care nu sint indicate elementele de mai sus, se aplica urmatoarele criterii:

- Se aplica procentul de dobinda minim si maxim anual 'dei buoni ordinari del tesoro' emise in ultimele 12 luni, respectiv pentru operatiile active si pasive;
- Pentru alte conditii si preturi, se aplica cele publicate mai inainte, iar in lipsa acestora, nu se datoreaza nimic.

In contract trebuie de asemenea scris in mod explicit daca societatea isi rezerva posibilitatea de a schimba conditiile contractuale in defavoarea clientului. Aceasta clauza trebuie sa fie acceptata in mod expres de client (semnata).

Creditul pentru consum

Este creditul acordat consumatorului de banci, societati financiare sau magazine in acord cu acestea, pentru cumpararea bunurilor si a serviciilor. Cind consumatorul, pentru a cumpara un produs sau un serviciu nu plateste in numerar dar 'in rate', foloseste un imprumut, care este creditul pentru consum.

In mod particular, contractul trebuie sa aiba o forma scrisa, altfel nu este valabil, si o copie a contractului trebuie sa fie consemnata consumatorului. Contractul trebuie sa contina urmatoarele elemente:

1. numele banci sau al societati financiare si numele consumatorului;
2. suma imprumutului;
3. data de scadere a imprumutului;
4. felul in care va fi distribuita suma imprumutata;

5. numarul ratelor, suma si data de scadere;
6. TAEG adica 'Tasso Annuo Effettivo Globale'. Este costul complexiv al imprumutului, care va fi platit de consumator, si care este indicat printr-un procent anual din imprumutul acordat.
7. alte datorii si eventual asigurari care nu au fost cuprinse in calculul TAEG-ului;
8. eventuale garantii cerute;
9. conditiile in care TAEG poate sa fie schimbat;

Daca contractul de credit pentru consum are ca obiect cumpararea unor anumite bunuri sau servicii, trebuie sa contina in plus urmatoarele elemente:

1. descrierea analitica a bunurilor sau a serviciilor;
2. pretul de cumparare in numerar, pretul stabilit prin contract si marimea unui eventual avans;
3. conditiile pentru transferul proprietati bunului, daca nu este o consecinta imediata a contractului.

Nici o suma de bani nu poate sa fie ceruta consumatorului daca nu a fost scrisa in mod expres in contract. Daca lipsesc unele clauze obligatorii, ele sint inlocuite de urmatoarele dispozitii ale legii:

- TAEG este taxa nominala minima 'dei buoni ordinari del tesoro annuali' emise in ultimele 12 luni;
- Durata contractului este 30 de luni si nu exista nici o garantie sau asigurare in favoarea finantatorului.

21. Privacy

Este dreptul de a hotari cu privire la difuzarea si tratarea informatiilor din viata privata.

Conform Codului de Privacy, sint date personale, de exemplu, numele si prenumele persoanei, numele firmei, adresa si numerele de telefon sau de mobil, e-mail-ul, codul fiscal sau codul IVA.

Datele personale care sint tratate nerespectind aceasta disciplina nu pot sa fie folosite. Oricine cauzeaza daune la alti din cauza folosirii datelor personale este obligat la despagubiri.

Tratarea datelor personale din partea privatilor sau a institutiilor publice este admisa numai cu aprobarea persoanei interesate.

Difuzarea datelor personale se poate face daca sint cerute de organele de Polizie, autoritati judiciare, sau alte institutii publice, numai pentru scopuri de aparare, securitatea de stat, prevenirea, verificarea si reprimarea infractiunilor.

Datele sensibile

Sint considerate date sensibile datele personale care pot releva informatii delicate, ca de exemplu originea rasiala si etnica, convigerile religioase sau filozofice, opinii politice, inscrierea in partide, sidicaturi, asociatii si organizatii cu caracter religios, filozofic, politic sau sindical, sanatatea si viata sexuala.

Tratarea datelor sensibile din partea institutiilor publice este permisa numai daca este preva-

zut prin lege, in care sint specificate tipurile de date care pot fi tratate, operatiile care se pot efectua si care este scopul de relevant interes public urmarit.

Tratamentul datelor personale de catre privati poate sa fie executat numai cu aprobarea interesatului si cu autorizarea Garantului (in afara cazurilor prevazute in Codul de Privacy). In ori ce caz, datele care pot sa sdezvaluie starea sanatatii nu pot sa fie difuzate.

Consensul pentru tratarea datelor sensibile trebuie sa fie declarat in scris.

Garantul de Privacy

Garantul este Autoritatea publica insarcinata cu verificarea respectari legi care se ocupa de Privacy. Printre indatoririle sale, este si aceea de a stringe semnalariile cetatenilor referite la nerespectarea normelor, si de a interveni acolo unde se manifesta o comportare ilegala.

Pentru eventuale denunturi este consiliat sa se foloseasca formularul care se gaseste pe site-ul Garatului (www.garanteprivacy.it).

22. Publicitate iselatoare

Mesajul publicitar, prin natura sa, are ca scop sa devieze consumatorul indemnindul sa cumpere produsul sau serviciul propus, si ca atare este evident ca publicitatea, indiferent de mijlocul de comunicare folosit, are tendinta de a fi sugestiva nu de a da informatii, mai mult fascinanta decit precisa.

Publicitatea trebuie sa fie transparenta, adica sa fie recunoscuta imediat ca atare. Trebuie din acest motiv sa se distinga de celelalte forme de comunicare si sa nu fie introdusa, de exemplu, in programe sau rubrici de informatii. Este interzis in mod expres ori ce forma de publicitate 'subliminala', adica exprimata cu sunete, scrisuri sau imagini ascunse pe care mintea umana le percepe in mod inconstient.

In plus publicitatea trebuie sa fie adevarata si corecta, adica sa nu trnsmita informatii false; in acest sens, este foarte importanta dispozitia care se refera la publicitatea de produse periculoase pentru sanatatea si siguranta consumatorilor: daca un produs poate sa fie periculos, publicitatea trebuie sa informeze despre acest aspect si sa nu induca consumatori a neglija prudentele normale.

Garantul

Cotrolul publicitatilor inselatoare este incredintat 'all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato' (Antitrust). Garantul, pe baza semnarilor Asociatiilor de Cosumatori, dar chir si de la cetateni privati, are puterea sa interzica difuzarea in public a unei publicitati inselatoare si de a condamna firma care a difuzat mesajul, la plata unei amenzi pina la 100.000 de euro.



ЯНортр

яюџ№охсшџхыищ

- страница 122 1. ПРЕДИСЛОВИЕ
 страница 123 2. ПОЧТА
 страница 125 3. КОНТРАКТЫ
 страница 125 4. КОНТРАКТЫ, ЗАКЛЮЧЕННЫЕ ЗА ПРЕДЕЛАМИ
 КОММЕРЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
 страница 125 5. КОНТРАКТЫ НА РОССТОЯНИИ
 страница 126 6. КУПИТЬ В КОММЕРЧЕСКИХ МЕСТАХ
 страница 126 7. ПРОДАЖА ТОВАРОВ ПОТРЕБЛЕНИЯ, ГАРАНТИЯ
 страница 126 8. ЯРЛЫКИ НА ПРОДУКТАХ
 страница 127 9. СНЕЖЕНИЕ ЦЕН И РАСПРАДАЖА
 страница 128 10. ДОГОВОР С ВОДОСНАБЖЕНИЕМ И СВОБОДНЫЕ
 ПРОФЕСС
 страница 128 11. ДОГОВОР С ПРОФЕССИОНАЛАМИ
 страница 128 12. ОРГАНИЗОВАННЫЕ ПОЕЗДКИ, ТУРИСТИЧЕСКИЕ
 ПАКЕТЫ
 страница 129 13. ТРАНСПОРТ
 страница 131 14. ДОМАШНЯЯ УТВАРЬ. ГАЗ
 страница 133 15. ЭЛЕКТРИЧЕСТВО
 страница 134 16. ДОМАШНИЕ УСЛУГИ. ВОДА
 страница 135 17. ДОМАШНИЕ УСЛУГИ. ТЕЛЕФОН
 страница 138 18. СТРАХОВАНИЕ
 страница 141 19. БАНКИ И ФИНАНСОВЫЕ КОМПАНИИ
 страница 142 20. ПРИВАТИЗАЦИЯ
 страница 143 21. ОБМАНЧИВАЯ РЕКЛАМА

1. ПРЕДИСЛОВИЕ

Вы не из замка, вы не из деревни, вы никто. Тем не менее вы тоже кое-кто, к несчастью, посторонний, один из тех кто всегда лишний и мешается под ногами, один из тех кто доставляет множество несчастий, кто принуждает вымогать служанок, один из тех, кто неизвестно какие намерения имеет.

Ф. Кафка «Замок»

Информировать граждан о действующих законах и подготовить их к защите от мошенничества, лживой рекламы, некорректного поведения служащих и.т. д., составляет важную часть нашей деятельности, но эта брошюра, переведённая на восьми языках и изданная в 100 тыс. экземпляров освящает последние законодательные акты и отредактированная нашими адвокатами, имеет особое политическое и культурное значение.

Иммиграция является структурным фактором в Европе и в Италии. Иммигранты насчитывают 40 млн. в Европе и более 3,5 млн. в Италии (в 1990г. – 500 тыс.). На некоторых территориях центрального севера количество иностранных граждан превышает 10 % населения. В этом случае, проблема уже не в внедрении квалифицированных служб приема, а как помочь иммигранту стать равноправным гражданином.

Поскольку все должны иметь равные возможности вступления в социальный статус, систему обслуживания, знания и защиты собственных прав, следовательно, необходимо начать с трудностей жизни иммигрантов и признать, что они являются социальным слоем более подверженным эксплуатации и дискриминации.

В Италии, последнее время, социальные, личные и коллективные проблемы иммигрантов, рассматривают с этнической, религиозной и национальной точки зрения. Инструменты информации и популистская демагогия часто представляют иммигранта как опасность для нашего общества.

Союз Потребителей вносит свой вклад для того, чтобы изменить этот взгляд, поддерживающий и питающий коллективный страх, который, в итоге, увеличивает враждебность к иностранцам гражданам.

Для того, чтобы защитить иммигрантов от эксплуатации, необходимо принимать меры по защите законодательных прав и безопасности.

В более 800 бюро «Союза Потребителей» наши адвокаты знакомят вас с правами и о помогут в защите прав.

Тему нашего путеводителя выбрали на основе проблем, которыми встречается и решает наша ассоциация. Надеемся, что эта информация поможет звичитись от обмана и мошенничества.

Распространение брошюр будет осуществляться во время проведения публичных инициатив в городах с наиболее высоким числом иммигрантов.

Sergio Veroli

Vice Presidente Federconsumatori

2. ПОЧТА

Почтовые услуги предоставляются на всей национальной территории Итальянской Почтой, 14 тысяч отделений обслуживают все регионы и все муниципалитеты страны. Из почтовых отделений можно отправлять письма и посылки во все регионы Италии а также и в другие страны.

Характеристика основных почтовых услуг находится в “CARTA DELLA QUALITA’ DEI PRODOTTI POSTALI”. Этот документ отображает основные принципы работы по отношению к клиенту, описывает каждую услугу и стандарты качества или цель доставки.

В этом документе указан порядок подачи жалоб и сроки, в течение которых Итальянская Почта обязуется ответить. Так же предусмотрены возмещения, касающиеся услуг, описанных в этом документе, не только в случаях утраты или повреждения, как это практикуется во многих европейских странах, но и в случаях значительных задержек. Наконец, документ описывает процедуру примирения, метод внесудебного урегулирования спорных вопросов при участии Ассоциации потребителей, для всех жалоб, на которые компания не смогла дать удовлетворительный ответ.

Не допускаются перевозки посылок, в содержание которых входят потенциально вредные и опасные вещества, которые противоречат существующим положениям.

Отправка денег, драгоценностей и ценных бумаг в письме может быть сделана только заказным письмом, нужно наперед указать его стоимость.

Деньги, драгоценности, ценные бумаги и оружие можно отправить и Посылкой Обыкновенной Застрахованной (для прямой доставки по Италии) и Ценной Посылкой (для прямой доставки за рубеж), указав ее стоимость. В случае посылки оружия, только с разрешения министерства внутренних дел.

Чтобы определить наиболее подходящий вариант отправки, можем определить два основных требования:

- Скорость доставки
- Наличие таких услуг, как Сертификация отгрузки и Электронное отслеживание.

Для каждого из них, а так же их комбинаций, вы можете выбрать способ, который наилучшим образом соответствует вашим потребностям:

Скорость доставки	Приоритетная почта
Сертификаты отгрузки	Заказная почта
Страхование отправки	Застрахованная почта
Доставка в больших количествах	Массивная почта

Так же для доставки посылок, можем определить два основных требования:

- Для национальных отправок:
 - Скорость доставки
 - Отслеживание
- Для интернациональных отправок:
 - Покрытие (количество стран, доступных к услуге)

Отслеживание

Для каждой из них, а так же их комбинаций, можете выбрать продукт, который

наилучшим образом соответствует вашим требованиям:

Национальные услуги	
Нормальная скорость	Посылка обыкновенная национальная
Средняя скорость и отслеживание	Посылка быстрая 3/ Посылка быстрая макс
Высокая скорость и отслеживание	Почта быстрая 1 плюс/Посылка быстрая 1 плюс

Интернациональные продукты	
Высокое покрытие	Посылка обыкновенная национальная
Среднее покрытие и отслеживание	Express Mail Service / Быстрая посылка по Европе
Высокое покрытие и отслеживание	Посылка быстрая интернациональная

Связь с Итальянской Почтой доступна по четырем большим каналам:

- телефон (контакт-центр, номер 803 160)
- письмо, адресованное С.Р. 160-00144 Roma
- интернет (веб-сайт www.poste.it в отделе «контакты»)
- почтовое отделение (заполнить «книгу жалоб», с указанием конкретной проблемы)

С помощью “Bancoposta” Итальянская Почта предлагает полный спектр продуктов и услуг по управлению ежедневными финансовыми потребностями: от Банковской расчетной книжки до текущих счетов, от карт предоплаты до услуг перевода денег.

Книжка предоставляет возможность хранения сбережений без комиссионного сбора. Завести книжку можно в любом почтовом отделении, предоставив документ, удостоверяющим личность и налоговый код.

Счет “Bancoposta” позволяет управлять финансами снимать деньги и проводить оплаты. Он предоставляет полный спектр услуг: от карты “Postamat” до чековой книжки, от внутрпочтовых операций до национальных и зарубежных переводов, от аккредитования заработной платы и пенсии до отправки на дом счетов, от кредитных карточек до финансирования, от традиционных почтовых облигаций до сложных продуктов инвестиции.

Для менее структурированных финансовых требований предлагается “PostePay”, карточка с возможностью пополнения счета, ее можно использовать во всех регионах Италии и за рубежом, в интернете и во всех почтовых отделениях через схемы “Postamat”, “Visa” и “Visa Electron”.

Итальянская Почта в сотрудничестве с “MoneyGram” так же предлагает услугу “Urgent money transfer”, которая позволяет отправлять и получать деньги в режиме реального времени примерно в 180 странах мира, не имея банковского или почтового счета.

Кроме того, с помощью «Бюро-Друг» (Sportello Amico), Итальянская Почта помогает расширить сеть диалога между гражданами и правительством, упрощая ежедневный доступ к услугам.

«Бюро-Друг» есть в 5740 почтовых отделениях по всей территории страны и оно предназначено именно для облегчения отношений между гражданами и правительством: обратившись в «Бюро-Друг», граждане могут получить или продлить срок действия паспортов, виды на жительство, оплатить налоги, сделать страхование от несчастных случаев дома, воспользовавшись услугами INPS-карты.

3. КОНТРАКТЫ

Контракт определен итальянским Гражданским Кодексом как «согласие среди двух или больше частей, чтобы составлять, регулировать или гасить среди них юридические отношения собственности.» Каждый раз, что контракт подписан, выражается его собственное согласие, чтобы заключить одобрение.

В последствии всякий, кто подписывает контракт, согласен с его содержимым, и должен соблюдать все что в нем находится. Из за этого каждый контракт, даже самый простой, должен быть внимательно прочитан, перед тем как его подписать.

4. КОНТРАКТЫ, ЗАКЛЮЧЕННЫЕ ЗА ПРЕДЕЛАМИ КОМЕРЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Бывают контракты, подписанные за территорией фирм (пример: на улице, дома, на работе), приемлений оплате за работу, услуги.

Код Потребления устанавливает:

- потребитель имеет право отступить от контракта в пределах 10 дней.
- отступить от контракта, должны, посылать заказное письмо с подтверждением по почте.
- после ознакомления, полученный договор должен быть возвращён.
- в соответствии с проблемой прокурор оставляет на усмотрение потребителя.

5. КОНТРАКТЫ НА РОССТОЯНИИ

Бывают контракты заключённые благодаря половине связи расстояния, как телевидение, телефон, факс, радио (на пример телешопинг). Для этого типа контрактов, закон предусматривает:

- потребитель может отступить, без какового долга, в пределах 10 рабочих дней, как ожидание для заключения контрактов, за коммерческой территории.
- запрещено снабжать товарами или услуги оплаты что потребитель не требовал.
- в случае профессионал связывается через телефон, устанавливает связи через е-майла, факса, должен соблюдать профилактическое согласие потребителя. Каждый контакт, который мешаает согласие потребителя, означает нарушение его конфиденциальности.

6. КУПИТЬ В КОММЕРЧЕСКИХ МЕСТАХ

К закупкам, продавцы товаров или услуг, обязаны выпускать, к моменту оплаты чеки или финансовые квитанции.

Заключаются, среди другим, газетные киоски, кино, театры, цирки, для которых достаточно простой билет.

Если продавец отказывается выпускать чек, потребитель должен обращаться в Отделе Внутреннего бюджетного поступления.

7. ПРОДАЖА ТОВАРОВ ПОТРЕБЛЕНИЯ, ГАРАНТИЯ

Товары потребления это те товары, которых еще можно и упаковать.

- гарантия новых товаров имеет силу в течение 2 лет от даты закупки, зарегистрированной чеком или квитанции.
- гарантия используемых товаров может быть уменьшена продавцом, но однако она должна стоять по крайней мере один год.
- потребитель должен сообщать о недостатке продавцу в пределах 2 месяцев, от обнаружения брака посылая телеграмму или письмо с подтверждением по почте; недостаточно освидетельствовать по протоколу или по телефону.

Гарантия используемых автомобилей

Так как касается других используемых товаров, гарантия используемых машин расширяется в течение одного года от даты закупки. Однако потребитель должен наблюдать за техническую карту, которая снабжена в момент продажи: здесь описаны градус растовишество различных частей и возможные недостатки. Исключаются пороки, которые были уже описаны в технической карты. По этому мы должны внимательно читать карту и заставить выпускать копию. Никогда не подписываете белую карту.

8. ЯРЛЫКИ НА ПРОДУКТАХ

Ярлыки должны содержать следуюшую информацию, на обертывании или на иллюстративном влажении рекламного листка.

1. наименование продукта
2. название или марка и юридический центр производителя или импортирования
3. страна происхождения, если привезено из Европейского союза.
4. возможное присутствие материала или опасных веществ для человека, окружающей среды или вещей.

5. формальность служающих материалов, если заключительны по качеству продукта.
6. инструкции и предосторожности использования, если полезный, к целям использования продукта.

Ярлыки на пищевых продуктах

Итальянские законы организованы, так что ярлык, реклама пищевых продуктов не должна лгать или обманывать потребителя о характере пищевых продуктов.

Список компонентов находится в уменьшенной линии по этому первый компонент, написанный на ярлыке присутствует в большом количестве.

Здесь также указаны возможности, что следы аллергических компонентов (яйца, фрукты с кожурой и так далее), что не являются среди компонентов продукта, они могут быть заряжены в течение приготовления.

Если приобрел испорченный или просроченный товар, и подтверждается что испортил своё здоровье из-за этого, необходимо информировать срочно полицию, сообщая, когда и где покупал такого вида товара, тип продукта и партия.

Ярлыки на одежде

Итальянские и Европейские нормативы предусматривают что:

- необходимо показать на ярлыке состав всех типов одежды, показав виды материалов в процентном отношении начиная от самого высокого. (Например хлопок 80%, синтетика 20%.) Также должна быть фамилия ответственного за товар, фирма или марка товара, в случае надобности знать к кому обращаться.
- не обязательно прилагать ярлык с предложениями об уходе и стирании, но обязательно должны приобрести одежду только с ярлыком.

Инструкция стирания на ярлыке должна строго соблюдаться, гарантия не распространяется если товар был испорчен по вине покупателя.

9. СНЕЖЕНИЕ ЦЕН И РАСПРАДАЖА

Есть продажи, в котором, создаются благоприятные приобретения новых продуктов. Экстренные распродажи можно делать в любой момент времени года. Распродажа на конец сезона (уценка товара), это те сезонные продукты, которые можно произвести только в определенные периоды

- предпочтительно воспользоваться доверенными магазинами.
- гарантия на 2 года имея в виду все дефекты, всегда должны сохранить чеки
- довести до сведения муниципальной полиции каждое несоответствующее поведение продавца.

10. ДОГОВОР С ВОДОСНАБЖЕНИЕМ И СВОБОДНЫЕ ПРОФЕСС

Водоснабженцы и свободные профессионалы выполняют разную работу. В разные сектора, от работы по дому, (электрики, красильщики, гидравлики, конструктора), и ремонт электротехники или авто (механики, автоэлектрики, специалисты для ремонта компьютеров). Выполнения профессиональных работ (географы, архитекторы) во всех этих случаях, хорошо было бы, перед тем как получить задания, попросить предварительно, который должен содержать следующее характеристику;

- должен быть подписанным профессионалом
- должен описать работу, которую надо выполнить, обсудить и стоимость работы, включая НДС
- для больших работ, важно установить необходимое время выполнения или подписания;
- хорошо бы написать возможное колебания, быть конкордат общим согласию.

В Доме Торговли можно проверить максимальные тарифы, установленные ассоциации водоснабжение, смотря на выполненных работ.

Большинство водоснабжение просит предварительную оплату одной части из общей суммы. Вы не доверяете, тем не менее, те которые просят оплату целиком, перед выполнения работы, должны потребовать с них чек с фискальным кодом, в котором отмечены все выполненные работы.

Стоимость сырья и рабочий вид все включено с НДС-ом. Фискальный чек необходим в случаи рекламации и является единым документом, для гарантии, которая длится один год. В случаи обнаружили брак в выполненную работу, должны извещать водоснабжение через заказное письмо с подписью о приеме.

11. ДОГОВОР С ПРОФЕССИОНАЛАМИ

В настоящее время, возможно согласовать оплату свободных профессионалов (адвокатов, бухгалтеров), целесообразное просить предварительно договор и подписать его профессионалами. Если профессионал является адвокатом, соглашение считать согласно тарифов, и обязательно отмеченным в письменном виде.

12. ОРГАНИЗОВАННЫЕ ПОЕЗДКИ, ТУРИСТИЧЕСКИЕ ПАКЕТЫ

Закон предусматривает;

- Организованные поездки «все включено» (туристические пакеты) все услуги которые туристические операторы предоставляют на прямую или через интермедию, путешественные агенты стоимость конкордат. Туристические

пакеты содержат, самое малость, транспорт, размещение и другие услуги принадлежности, которая является значительной части из стоимости (экскурсии с экскурсоводом)

- туристический пакет должен охватить пребывания самое малое 24 часа, или одну ночь;
- каталог путеводителя сделанный в агентстве должен содержать точное описание путешествия с указанием стоимости, вид транспорта и категорию отеля;
- плюс к каталогу путеводителя агентство должна предоставить и подписанную копию этого каталога;
- важно, перед подписание договора его прочесть, в частности ту сторону, в котором возможно отказ от путешествия.
- необходимо иметь страховку, в случаи физического и материального ущерба, который путешественник может встречать во время каникул, организатор путешествий должен составить страховой договор;
- если во время путешествий возникают какие-то проблемы, должны предоставить письменную жалобу местному представителю организации;
- сохраняйте оплаченные чеки и квитанции;
- в течение 10 дней, после возвращения, должны отправить заказное письмо с подписью оператора путешествия о получении, для заявления о возврате документов

13. ТРАНСПОРТ

воздушный транспорт

Перед тем как купить билет на самолет, с помощью туристического агенства или Интернета, хорошо бы сравнить с другими предложениями воздушных компаний, хорошо быть информированы о предоставлении услуг во время полета, расценки и наценки оплаты. В частности, дешевые билеты, обращать большое внимание на условие « no refund»: часто такие билеты не предоставляют возможность на замену даты или не можете получить возврат билета в случаи если не можете больше поехать.

- OVERBOOKING

Имеем дело когда воздушная компания продает больше билетов, чем место определенного вылета.

Если одному пассажиру отказана посадка из за отцувствие места в самалете , он имеет право выбрать между:

- вернуть стоимости билета
- альтернативный вылет как быстрее
- альтернативный вылет на указанную дату клиентом
- вылет в салоне среднего класса, с возвратом разницу в цене в любом случаи пассажир имеет право на компенсацию которое лавирует от расстояния вылета(от 150евро на внутренние вылеты и до 600евро за поездку по длиннее.) Имеет право на один звонок, факс, телефакс бесплатно, чтоб предупредить

опоздания, договориться о еде во время ожидания дополнительного рейса в случае, если надо договориться о гостинице в ночное время.

- ОПОЗДАНИЯ ИЛИ ОТМЕНА БИЛЕТА

Если опоздания или отмена билета произошла из за причин воздушного агентства, пассажир имеет право на бесплатный звонок, факс на место дислокации договориться об еде и гостиницы.

Если опоздания длиться больше 5 часов, пассажир имеет право на возврат билета или другой бесплатный вылет на место пребывания.

В случаи отмена вылета, пассажир имеет право на компенсацию как на overbooking, но только если воздушная компания демонстрирует что вылет отменен из за экстренных случаях .Пассажир, может выбрать между –компенсацию за билет или билет в пол стоимости и с другой воздушной компании.

- ПОТЕРЕННЫЙ БАГАЖ

Если багаж не найден во время прилета пассажир обязательно должен извещать в книжках для этих целях в багажных отделениях аэропорта. Потом как можно быстрее послать извещение с подписью приема багажа, чтоб можно было просить компенсацию. В случаи опоздания сохранить оплаченные чеки и квитанции для покупки самое необходимое (одежда и др.) В случаи потери, воздушная компания должна вернуть пассажиру в виде определенных критериях и максимум предусмотренный законом.

Если багаж имеет определенную ценность, должны объявить об этом при регистрации багажа: должны заплатить дополнительную сумму, в случаи потери, будет возвращена вся стоимость, если оно превышает определенный максимум.

ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫЙ ТРАНСПОРТ

Хорошо бы, напомнить что возврат одного железнодорожного билета, в общем не дает право на сидячее место – совсем разное что на воздушном транспорте. Если хотите путешествовать сидя, то необходимо купить еще и место за определенную добавочную сумму.

Самая большая железнодорожная итальянская компания «TRENITALIA» рассматривает возврата билета или выписывает «бонус» в случаи опоздания. Вид возврата «бонуса» это вид опоздания или вид оплачиваемого билета. Во всяком случаи немедленно должны констатировать опоздания пассажиров на вокзале (информационной кассе, начальнику вокзала), которые должны подтверждать соответствующие документы для возврата денег.

14. ДОМАШНЯЯ УТВАРЬ. ГАЗ

Начиная с 2003 года рынок газа – пропан это уже не монопольная организация и каждый может выбрать любимого продавца, который работает в этой зоне.

Каждый продавец, имея клиента, предлагает ему договор который, должен всегда:

- идентифицировать, знать компанию, которая занимается продажей и дать всем номер телефона, по которому можно позвонить
- дать клиенту необходимую информацию о предлагаемом договоре (условии договора, уровень продажи, местность и период начала оказания услуг, время годности этой услуги)
- установить необходимое время и смету стоимости для начало этой услуги.

Если клиенту позвонили, то продавец должен объяснить что информация должна быть в письменном виде,

Если услуга сделана не в коммерческом помещении, или на расстояние, то продавец должен информировать потребителя о правах согласно – право потребителя

Перед тем как составить договор или в течение 10дней от составления (в случай договора на стороне) продавец должен предоставить клиенту ксерокс договора в письменном виде вместе с информационным листом. Информационным листом это такой же документ, в котором доступно указаны обязанность продавца.

Клиент имеет право разрушить договор в течение 10дней который, был составлен не в стенах магазина или 10 дней, если договор был в письменном виде.

ЧТЕНИЕ СЧЕТЧИКОВ

Продавец должен смотреть счетчик клиента, который потребляет до 500мс. хотя бы один раз в году. Если продавец не смог посмотреть счетчик, то должен информировать клиента через его личную карточку.

Если необходимый осмотр не произошел, хоть и счетчик был виден клиенту, дают штраф в размере 25евро, который может увеличиваться в два раза за каждую проверку.

Фирма должна предоставить такой метод самочтение счетчика, она не должна постоянно следить за чтением (то позволяет потреблять приблизительно) но, обязательно должны следить за самочтением. Для этого важно временное общение и осмотр счетчика в то время, которая указана в книжке клиента - в другом случаи может приблизительно оплатить, чем употреблял (с риском оплатить на много меньше) и наоборот (оплатить больше чем употреблял)

ВРЕМЯ ----- ОПЛАТЫ

Для потребителя до 500мс, квитанция должна быть прочитана один раз в 4месяца, а плательщик имеет право на компенсацию один раз в год. Договор предусматривает такие виды квитанции с посещением компанию один раз в месяц (во многим случаях квитанция дается чтоб хватило на 2 месяца). В случаи

ошибке в квитанции, штраф дается в течение 60 дней с момента получения квитанции в котором клиент через общения видит ошибку и сообща устраниют.

ОПЛАТА КВИТАНЦИИ

Квитанция должна быть оплачена до указанной даты. Предоставить такую модификацию, чтоб квитанция была бесплатно (без дополнительной цены). Если квитанция оплачена с опозданием, клиент должен заплатить стоимость пению, которая равна с таксой указанной увеличенной в 3,5%. Если клиент своевременно платит последние 2года, то ему разрешается 10дней опоздания без пени. Без этого от клиента могут взиматься за почтовые услуги – за послание квитанции. Если клиент продолжает не оплачивать квитанции, ему должны прислать заказное письмо, в котором написано:

1. окончание оплаты
2. метод оплаты
3. день и дату прекращения подачи газа
4. цену за повторное подключение
5. Подключение не может быть в случаи когда:
6. квитанция оплачена, но не дошла до поставщика;
7. клиент был оповещен через заказное письмо
8. потребляемый газ меньше или равен с тем, что дан бесплатно;
9. в пятницу, субботу и в праздничный день
10. из за причин указанные в договоре
11. за отцувствие, замена договора о продаже

Отключение без всяких препятствий может быть:

- a. газа нет
- b. оборвана пломба счетчика
- c. подключение некоторых модификации, не предусмотренные в договоре

ДЕЛЕНИЕ ПО ЧАСТЯМ

Если оплата увеличена, то клиент может попросить оплатить долг по частям

Предоставления этих услуг необходимо, если сделана двойная квитанция.

Заявление должна быть сделана до окончания срока квитанции, в другом случаи теряется право платить по частям. По частям не оплачивается, если размер оплаты меньше 50евро.

Надо обращать внимания что предоставленные услуг - часть оплаты это в общем месячные; так что квитанция хватают на 2 месяца, то следующие квитанции тоже надо будет оплачивать, мимо нормального потребления. Клиент должен оплачивать все согласно закону.

РЕКЛАМАЦИИ

Надо довести до потребителя, во время подписания договора

в книжке есть место, где можно делать отметки в случаи брака. Клиент может послать через факс, телефакс заказного письмо с указанием брака, где должна стоять дата приема брака.

15. ЭЛЕКТРИЧЕСТВО

Осмотр счетчика должна производиться хоть один раз в год с потреблением меньше 3кwh (домашних условиях).

Клиент должен иметь счетчик, которого, надо 2раза в год его осмотреть. Это не необходимо, если используется телетекст, это система позволяет смотреть счетчик в реальное время потребления.

ПОКАЗАНИЕ КВИТАНЦИИ

Для приватизированных квартир, квитанция должна быть один раз на 2месяца, а другие один раз в год

ОПЛАТА КВИТАНЦИИ

Квитанция должна содержать дату начало и конец: (не раньше 20дней от дня выхода) квитанция должна быть оплачена до указанного числа

Используются такой же закон, как и по газу.

А на счет поставки нужно клиента оповещать тоже через заказное письмо, так же как по газу.

Обеспечение не может быть если;

1. квитанция оплачена, но не дошла из за, причин не понятных клиенту;
2. клиент не был оповещен через заказное письмо
3. общий итог оплаты меньше или равен с бесплатным остатком
4. по пятницам, субботам и праздничным дням
5. если электроэнергия обеспечивает аппаратуру, которая заботится о здоровье
6. из за причин не указанных в договоре
7. имея рекламацию о неисправности счетчика
8. в случаи не имея замены договора о продаже

Фирма может приостанавливать поставку без предупреждения в двух случаях;

- a. нет подачи электорознегии
- b. из за опасности

РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ПО ЧЕСТЯМ

Фирма должна согласовать оплату по частям, когда остаток составляет 150%, или когда неисправен счетчик, клиент должен оплачивать затраты ранее не подчитаны.

Не оплачивают квитанции по частям стоимостью, которой составляет 25,82 евро

Клиент имеет право быть информирован через квитанции.

Оплата по частям должна быть оплачена до окончания квитанции

Количества частей должна быть равна с количеством квитанций полученные общим остатком, но не меньше двух.

Совсем разное, что происходит в газовом секторе, квитанции не суммируются, и имеют одинаковый период времени с квитанцией, и так если квитанция дойдет до дома один раз в два месяца, части оплаты не могут быть месячные они должны быть один раз в два месяца.

РЕКЛАМАЦИИ

Принимается такой же закон как по газу.

16. ДОМАШНИЕ УСЛУГИ. ВОДА

Услуги являются собственностью местного народа, во всяком случаи местная управа дает указания проверить счетчики, собирать квитанции, ремонтировать.

Что касается обеспечением водой, важно знать что ответственный за трубы и установление счетчиков является сам клиент. В случаи обрыва, ремонт производится за счет клиента. А если обрыв скрытый, его не видно – есть риск оплатить и ту воду, которая протекла через трубу. Из-за этой причины, важно контролировать счетчики. Важно и чтение счетчиков, то есть чтоб совпало что оплачено и сколько протекло. Клиент должен ухаживать и за коробкой в котором находится счетчик, если счетчик хороший его надо защищать от холода одеть его в стеклянную коробку. Если счетчик или коробка поломалась из за холода, клиент должен оплачивать как обычное потребление

17. ДОМАШНИЕ УСЛУГИ. ТЕЛЕФОН

Услуги за фиксированный телефон, это звонки местного значения, национальное, интернациональное и к мобильным волнам, факс и подключение к Интернету. Закон заставляет эксмонополиста, Телеком Италия SPA, обслужить эти услуги на всей национальной территории. Потребитель может выбрать между разнообразными операторами, перейти от одного оператора к другому, сохраняя те же установки и тот же номер телефона

КОСВЕННЫЙ ОПЕРАТОР

Возможно, иметь один или больше телефонных операторов плюс и Телеком Италия.

Составить один стационарный номер перед каждым набором номера и пользоваться оператором, чей стационарный номер. Можно поочередно выбрать автоматически любого оператора, но в таком случаи вызов будет направлен к выбранного оператора, каждый раз при поднятии трубки для формирования номера. Для того чтоб использовать другого оператора надо заново набрать специального стационарного номера. Если используются

больше операторов для одного номера телефона, получиться столько квитанции сколько операторов.

НЕПОСРЕДСТВЕННЫЙ ОПЕРАТОР

В этих зонах на территории Италии, покрытый этими услугами можно заменить Телеком Италия с другим оператором, таким образом, договор с Телеком Италия аннулируется и выбранный оператор будет единственный предоставляемый эти услуги. Гарантируя сохранять тот же номер телефона. Во многих других зонах возможны и другие виды телефонных линии, неодинаковых с теми традиционными, как и оптические волокна как на ADSL, которые позволяют пользоваться одновременно разными услугами, например как телефон, Интернет и телевидения.

РАСЦЕНКА

Телефонный оператор может использовать разные тарифы пропорциональные с продолжением разговора или время в Интернете (которые называются еще потребительские тарифы), или стабильную цену (тариф в котором клиент платит стабильную плату через договор, независимо от продления разговора или время в Интернете).

ВЫБОР ОПЕРАТОРА

Перед тем, как выбрать телефонного оператора, из тех кого имеете, хорошо было бы поставить его в разных ситуациях и выбрать самого близкого на ваше усмотрение. Перед чем подписать договор хорошо, бы его прочитать, особенно ту часть, которая называется «Общие условия». Это те условия, которые вы установили и подписали. В эту сторону договора досконально открыты все услуги, указаны все обязанности и права двух сторон.

- Если на листе, которое надо подписать написано « предложение о договоре », это означает, что Вы не подписываете настоящий договор, а только предложение, которое для потребителя это бессмысленно, пока оператор определяется, подписать его или нет. Подписание договора считается подписанным, когда оператор, необязательно в письменном виде, должен следить только за обеспечением услуг.
- На основании закона, оператор не может заставить на минимальное продление договора (нормальный был 12 или 18 месяцев) и должен разорвать договор в любой момент с извещением не больше 30 дней
- Необходимо хорошо проверить, если в договоре указан выбранный вами тариф.

Договор должен быть, продлен законным путем включая следующие элементы;

1. Адрес и названия поставщика услуг.
2. Услуги поставщика, качества предоставленные услуг и их время
3. Услуги и предоставленный контроль
4. Цены и тарифы
5. Метод и кого можно информировать о ценах и стоимость проверки
6. Условия для обновления и прерывания договора
7. Какие суммы должен оплачивать предприниматель потребителю в случаи не соблюдение стандарта качества оказанных услуг,
8. Метод в котором можно решить непонимание между оператором и клиентом.

Если были сделаны изменения после подписания договора, клиент должен быть информирован через извещение не более 30 дней и может разорвать договор без затрат.

Любой человек имеет право заключить договор с телефонным оператором, он имеет право быть включен в телефонную книжку, и может выбрать, можно ли оглашать его личную информацию (адрес, e-маил, фак) и согласен ли с посланием писем через почту или телефон.

ДОГОВОР НА РАСТОЯНИЕ

Очень часто телефонный оператор подключается к потребителю через телефон чтоб, предложить коммерческие услуги,

Необходимо, чтоб оператор с начало предоставил потребителю коммерческую цель

вызова и экстренное название фирмы, которая звонит. Необходимо также информировать потребителя, что может разорвать договор максимум за 10 дней, согласно закону о звонках на расстояние.

В любом случаи, одобряя телефонное предложение, надо помнить

что поставщик может немедленно задействовать услуги, даже когда не подписаны никакие бумаги, а только устное одобрение.

УСЛУГИ ПО ПОЛНОМОЧИЮ

Если поставщик активирует коммерческие услуги одного потребителя, которые он не просил, потребитель должен написать о злоупотребление в почтовую полицию и в Гарантии Общения. А это поведение, возможны административные и уголовные санкции и за эти услуги, которые включены в квитанции, но не были затребованы платить за них не надо.

КВИТАНЦИИ

Клиент имеет право потребовать, без оплаты, квитанцию со всеми вызовами подробно (дата, время, продление, стоимость, тип вызова принятый тариф и номер вызова не показывая последние три цифры)

БЛОКИРОВАТЬ ВЫЗОВЫ

Оператор обязан, если потребуют, блокировать определенные вызовы, которые имеют определенный станционный код. Должны себя информировать о видах блокировке. Потому что на определенные номера нужно платить определенную сумму ежемесячно. Услуги блокировке может быть с « цифровым кодом» (PIN) , в таком, случаи можно звонить на заблокированные номера пренебрегая, PIN кода.

ЛБГОТЫ

Предприниматель универсальных услуг (Телесом Италия), обязан, сделать, на заявление скидки 50% из ежемесячной платы, если существует одна из этих ситуаций;

1. Если в семье есть инвалид с гражданской пенсии или социальной пенсии, или член семьи который старше 75 лет, или глава семьи безработный.
2. ISEE (Коэффициент состояния экономического эквивалента) равен или меньше 6,713,98 евро в год

Для того чтоб сделать такие льготы необходимо воспользоваться бланками расположенные Телекомом везде; в Телекоме, в центрах Пунто 187, в КАФ (центр фискальной поддержке), потребительской ассоциации, национальная ассоциация гражданских инвалидов.

Заявление должна быть обновлена в каждый год.

Есть льготы, если в семье есть глухонемой, где полностью снимается абонплата, где используется специальный прибор для глухонемых.

Бланки можно найти и по Интернету на сайте Телекома, в центрах ПУНТО 187, в потребительской ассоциации, в обществах глухонемых и на сайте www.ens.it

СОГЛАСОВАНИЕ

Согласования --это метод решить непонимания между потребителя и оператором связи. Это не суд, где определяется кто прав, а кто виноват, а это встреча где можно найти соглашение. Необходимо попробовать найти путь примирения, прежде чем обращаться в прокуратуру.

С момента, в котором делается заявление о примирение, бланки вывешиваются, и поставщик не может разъединять телефонную линию, только в экстренных случаях.

Примирение бесплатное и можно ее сделать в помещении Co.Re.Som., которое находится во всех регионах, используя бланки которые находятся в этом офисе, на сайте www.agcom.it и в потребительской ассоциации. Можно просить поддержку Потребительскую Ассоциацию для компилирования бланков и для предоставления для примирения. Если после примирения не нашли понимания можно обращаться в суде.

Примирения можно просить в случаи жалования касающегося мобильной сети.

18. СТРАХОВАНИЕ

Договор о страхование это договор, в котором страховщик оплачивает определенную сумму, названная «премией», и страховщик берет обязанность возвращать долг страховщику в случаи вреда или в оплате капитала какового, или выгодного дохода при случаи из жизни (авария, смерть) в установленном лимите в договоре.

Договор о страхование для вреда и страхование жизни можно заключить только через страховые фирмы, которые придерживаются определенным правилом закона и которые разрешены ISVAP. ISVAP, защищает действия страховых компании и содержание договора. Каждая страховая компания должна опубликовать и предоставить населению информационную ноту за каждое предоставление услуг.

Информационная нота должна содержать всю необходимую информацию потребителю для оценки содержания договора и достояние страховой ассоциации. В общем, информационная нота должна содержать информацию смотря на:

- гарантии и обязанности взятой страховой компании
- отмена, ограничение и падение гарантии
- возмещение убытков страховщику
- право и обязанности во время договора и в несчастных случаи
- закон, который можно применять
- сроки и действий прав
- п Договор о страхование должен быть письменно редактирован. Страховщик должен копию договора (страховой полюс)

A) Страхование «R.C.AUTO» обязательно для всех видов машин и лодок с мотором. Владелец машины не может его использовать, если не имеет страховку, в другом случаи, рискует оплатить из кармана в случаи аварии, или машина будет изъято и должен будет оплачивать большой штраф. Страховые компании должны страховать каждого, который пишет заявление, применяя стабильные условия.

С полюсом R.S.AUTO в случаи аварии, есть страховщик, который оплачивает причиненный ущерб и за водителя.

Страховщик должен оплачивать максимум, то есть максимум, сколько предвидено в договоре. Если ущерб превышает максимум, есть водитель, который должен потребовать разницу. В общем, страхования не покрывает ущерб виновного водителя и своей машины, а в том что касается членов семьи которые контактируют с водителем вознаграждены только за физический ущерб а не и имущество.

Страхование R.S.AUTO длится год, начиная с 24.00 в день, когда был оплачен бонус. Бонус может быть оплачен в двух частях в квартале. Некоторые компании предоставляют возможность оплачивать в трех частях по завышенной цене. Многие страховые компании включают оговорку об обновлении; в день окончания договора будет автоматически обновлен на другой год. Для того чтоб отказать от обновленного договора, должны отослать заказное письмо за 15 дней окончания срока.

В случаи если страховая компания увеличила стоимость, нет необходимости соблюдать 15 дней, а можно отказаться за день, до увеличения. Если до уменьшения одного договора с обновления не был оплачена премия на следующий год, то страховка действительна на следующие 15 дней от дня уменьшения. После того как, прошли эти 15 дней, машина уже не застрахована. В случаи договора без оговорок об обновлении, гарантия страховки оканчивается в тот же день как договор: не существует не одна привилегия, если не было предусмотрено в договоре.

Поведение в случаи аварии и устранение ущерба

В случаи аварии, владельцы автомобиля обязаны письменно и информировать свою страховую компанию максимум в 3 дня, через синий бланк, выданный самой страховой компании. Если нет синего бланка, тогда должны зарегистрировать следующие данные:

- место, дата и время аварии;
- марка и номер второго автомобиля;
- фамилия, имя, адрес и номер телефона второго водителя;
- страховая компания второй машины;
- общие данные второго пассажира;
- описание аварии и видимый ущерб (если есть возможность сделать и фотографии);
- данные о раненых и умерших;
- власть, которого, присутствовало (полиция, страховой агент).

Нужно, в любом случаи, перевести все эти данные на синем бланке, перед тем как подпишет страховщик. Если нет понимания между водителями, после аварии хорошо было бы пригласить влиятельных людей, который, и составят акт.

Чтоб получить компенсацию за ущерб можно двумя путями:

Прямое денежное вознаграждение. Если нет обжалование после аварии, и машины зачислены в Италии и не являются мотоциклы или сельскохозяйственные машины, и можно использовать процедуру CID(). один простой и быстрый способ получить вознаграждение ущерба прямо от своего страховщика вместо страховщика другой машины. Прямой индемнитет касается на ущерб машины, и на

ущерб пассажиром, если он не превышает 15000 евро за каждого пострадавшего. Чтоб получить прямой индемнитет надо подписать в собственной страховой компании синий бланк обоими водителями. Необходимо предоставить страховщику и машину, для проверки ущерба. Максимум в течение 30дней страховщик должен ликвидировать убытки, или сообщить мотивы, по которому они ничего не могут сделать.

Обычная процедура. Если нет возможности для прямого индемнитета, или пострадавший не хочет воспользоваться своей страховкой, можно попросить компенсацию от страховщика второй машины. Надо заказным отправить копию синего бланка, указать, где и когда машина предоставлена для экспертизы. Страховая компания должна ответить в течение 60дней (90 дней в случаи вреда пассажирам)

Согласование R.S. AUTO

Согласование - это процесс, который руководит ANIA и некоторых Потребительских ассоциации, среди них и Федеральный потребитель, административный с ужасным ущербом до 15000 евро.

Полюса, приобретенные через телефон или Интернет

Если компания администрировала, на сайте Интернета, она должна содержать следующую информацию;

- А) Название, адрес и место нахождения компании (номер телефона, факса)
- Б) дату документа, которая уполномоченная работать
- С) дату и номер официального каталога, в котором была опубликовано лицензия
- В) указать, что существует контроль компании со стороны ISVAP.

В информационной ноте и в полюсе должны указать метод заключения договора и точный момент, в котором считается договор, заключен, как и точный момент в котором входит и страхование, если не одно и тоже при заключение договора.

В частности, хорошо было бы в проверить, в информационной ноте, какой закон применяется в договоре, то есть кокой закон использует прокурор в случаи непонимания.

19. БАНКИ И ФИНАНСОВЫЕ КОМПАНИИ

Депонирование сбережений или брать ссуду, они резервированы, через закон, в эксклюзивных случаях, Акционерная Общество или Потребительское Общество с ограниченной ответственности, которая должна быть авторизированно Банком Италии. В замен, финансовая компания не совершает экономические денежный вклад, а обеспечивает только ссуды. Это должны выполнить специальные условия чтоб активизироваться. Договоры действительны только в письменном виде. Одна копия всегда отдается клиенту.

Договора должны содержать и процент от займа или другую стоимость, включая выгоду.

В случаи, где не включены выше паписанные элементы, принимаются следующие критерии:

- - применяется выгодный процент, минимум и максимум, за последние 12 месяцев, для активных и посивных операции.
- - для других условий и цен, используются те же самые условия, а если нет, тоникакого займа не выдается.

В договоре отмечается, имеет ли право ассоциация менять условия договора в пользу клиента. Это отметка должна быть подписана клиентом.

Потребительский кредит

Выдается кредит потребителю, банком, финансовой ассоциацией или магазины для приобретения ценности и для услуг. Потребитель может расплачиваться не наличными деньгами, а воспользоваться кредитом, оплачивать по частям.

В частности договор должен иметь письменную форму, так он не действителен, и одна копия должна быть у потребителя. Контракт должен содержать следующие элементы

1. название банка или финансовой ассоциации и фамилия потребителя;
2. сумму займа;
3. дату удержания займа;
4. вид распределения суммы займа;
5. количество частей, сумма и дата удержания;
6. ТАЕГ – Это комплексная стоимость займа, которая будет оплачена потребителем, и который отмечен годовым процентом из выдаваемого займа
7. другие задолжности и строхование которые не были включены в расчете ТАЕГ.
8. запрошенные гарантии
9. условия, в котором ТАЕГ может быть изменен.

Если договор о займе взят для приобретения ценностей или услуг, должен содержать следующие элементы:

1. аналитическое описание ценностей или услуг
2. стоимость приобретения установленная в договоре и увеличения при авансе,
3. условия перевода ценностей, если нет оговорок в договоре

Ни одно сумма не может быть выдано, если нет договора. Если отцувствують необходимые условия, они заменены указанием закона;

- ТАЕГ – номинальная, минимальная в последние 12 месяцев
- Продолжение договора 30дней и нет никакой гарантии или страховку в пользу финансиста.

20. ПРИВАТИЗАЦИЯ

Имеют право решать распространение и обсуждение частную жизнь в соответствии устава о приватизации. Это персональные данные – на пример – имя и фамилия, название фирмы, адрес и номер мобильного телефона, e-маил и фискальный код.

Персональные данные, которые не соблюдаются эти соглашения, не могут быть использованы. Любой, кто использует чужие данные, обязан будет возмещать ущерб. Обсуждать персональные данные со стороны общественной организации возможно только с согласием заинтересованной личности.

Распространять персональные данные, можно только по требование полиции, юридической компании, или другой с целью защиты, государственной защиты, предупреждение, сверить и подавлять нарушение.

Чуткие данные

Считаются чуткими данными – данные, которые могут разоблачить, расу и национальность, религию убеждения, или философские, политические, записывается в партию, профсоюз и организации религиозные черты, политические или профсоюзные, здоровье и сексуальная жизнь.

Осуждение чутких данных со стороны общественных организации возможно если предусматривает закон, в котором указаны виды данных который может быть согласован и какая цель, выделяющая выгоду общественности.

Обсуждение персональных данных может быть только с одобрением заинтересованного и с разрешением поручителя. В других случаях, в котором, показано состояния здоровья не могут быть обсуждены. Слаженность обсуждение, чутких данных должны быть предъявлены в письменном виде.

Поручитель приватизации

Поручитель это общественный авторитет с поручением соблюдением закона о поручительстве.

Среди своих обязанностей, собрать подписи остальных касающихся которые, не

соблюдая норм, и вмешаться там, где обнаруживается поведение вне закона. Для расторжения советуется воспользоваться бланком, который находится на сайте поручителя.

21. ОБМАНЧИВАЯ РЕКЛАМА

Рекламное письмо, имеет такую цель, чтоб отклонить потребителя, уговаривая почитать

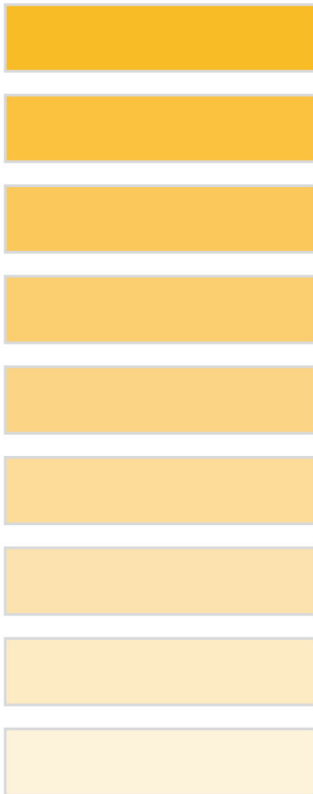
или предложенные услуги несомненно, как реклама безразлично использование извещение, чтоб наводить на мысль, а не информировать, больше разочароваться, чем точно знать. Реклама должна быть светопроницаемая, то есть, чтоб было сразу видна. Должны из за этих мотивов отличаться других форм общения и чтоб не было включена, на пример, в информационных рубрик. Запрещено определенно любой вид форме рекламы, где изображаются звуки, надписи и изображения скрытый, в котором ум человеческий воспринимает незоснательно. В добавок реклама должна быть корректно и правдива, чтоб не содержало фальшивую информацию. В этом смысле, очень важно настроение, которое относится реклама на опасные продукты для здоровья и гарантия потребителя. Если кокой-то товар опасный, реклама должна информировать об этом, и не указать, потребителю пренебрегать и быть осторожным.

Гарантия

Контроль за обманчивую рекламу доверена - основой с подписью потребительской ассоциации, даже и частные лица – имеют такую мощность запрещать распространять обмончивую рекламу и осуждать фирму, которая распространила эту рекламу со штрафом до 100,000 евро.



消费者的权利



页 147	1. 意大利邮局
页 149	2. 合同
页 149	3. 私立合同
页 149	4. 距离性合同
页 149	5. 在商业区购买
页 150	6. 保修时间
页 150	7. 产品的标签
页 151	8. 促销及降价
页 152	9. 合同手工业者
页 152	10. 专业人员合同
页 153	11. 旅游组织: 旅游套餐
页 153	12. 运输
页 155	13. 煤气
页 157	14. 电费
页 159	15. 水费
页 159	16. 电话费
页 163	17. 保险
页 166	18. 银行和金融
页 168	19. 隐私权政策
页 169	20. 广告的误导

在“Caritas in Veritate”教皇拉辛尔说:我感到很惊喜。我是一位传教士。以前我不明白他们为什么要我写一张小册子叙述的是顾客的权利,然后我明白的意思。

顾客是一个新政治权利出现了从世界各国有着广泛的联系。这是第一次大声说吧。

与其说人们去投票通过,不如说人们去投票什么时候去买东西。(投票通过是非常重大的事件。)因为现在经济和财务的能力是最大的能力。

教皇还说:人们应该知买东西不但经济事务而且合乎道德的行为,所以要明白他们有一个重要的作用。他们也应该反对对劳动的剥削还有孩子,如果发生就抵制一种商品。(我们感谢Francesco Gesualdi).这个问题常常出现了,比如在美国“NIKE”公司和意大利“DEL MONTE”公司.它们都终于解决了困难。

在意大利这个是:紧要的消耗。

顾客应该买东西生命离不开,生活必需品,避开浪费金钱.GAS(www.retegas.org) BILANCI DI GIUSTIZIA(www.bilancidigiustizia.it)是小组在工作为达到目的。

“你不住在城堡，你不住在城里，你毫无分文不值，你外国人，你颇受欢迎的人。。。”

F.Kafka 卡夫卡 城堡。

告诉或者帮助公民是FEDERCONSUMATORI的目的。由于政治原因这张小册子被译成了八语言，一千的印刷量为。在意大利和在欧洲移民是频繁（在意大利三百万在欧洲四十百万）所以我们要帮助移民成为跟公民一样的。他们必须有公民权。现在移民被人们开发或者使处于社会。FEDERCONSUMATORI必须消去公民用敌视的态度对待移民，反对对移民的剥削。预祝我们的工作顺利。在城市有很多移民我们将召集公共会议

1. 意大利邮局

意大利邮局是全国范围服务的，其分局有1万4千个，确保各地区和的普遍服务。在邮政局可以向意大利国内或国外寄信件和邮包服务。

大部分邮政服务是可以附加“CARTA DELLA QUALITA’ DEI PRODOTTI POSTALI”（邮政保险），该文件包含了对客户的承诺，每个产品的功能和质量标准，或交货目标。保险规定投诉提交方法。不仅在损失和损害的情况下，并且在严重时间延误的情况下也给予赔偿。它描述了问题调解程序，如果邮政局没给予满意的问题解决，法院与消费者团体可参与诉讼解决。任何人不可邮寄危险物品和违反现行法律规定。关于国内和国际的贵重物品邮寄，或金钱和资金证券邮政汇款，要注明其价值，只可用

“Posta Assicurata” 挂号安全方式。

武器运输必须经内政部批准。

要找到最适合的产品符合您的货件，我们可以看到两个基本需求：

- 邮寄速度
- 电子跟踪安全设施

以您的需要可以选择最适合的服务：

特快邮件	Posta Prioritaria
法律认证邮件	Posta Raccomandata
保险邮件	Posta Assicurata
Spedizione in grandi quantitativi	Posta Massiva

包裹邮寄一样，我们可以看到两个基本需求：

- 国内范围
 - 邮寄速度
 - 电子跟踪安全设施

国际范围

- 邮包保险
- 电子跟踪安全设施

以您的需要可以选择最适合的服务:

国内邮包	
正常速度邮包	Pacco Ordinario Nazionale
正常速度邮包, 电子跟踪	Paccocelere3 / Paccocelere maxi
特快邮包, 电子跟踪	Postacelere1 plus / Paccocelere1 plus

国际邮包	
高保险	Pacco Ordinario Internazionali
正常保险, 电子跟踪	Express Mail Service / Quick Pack Europe
高保险, 电子跟踪	Paccocelere internazionale

可以通过4个方法联系意大利邮局:

- 绿色电话803160,
- 邮信专用邮箱: CP160 - 00144 ROMA
- 互联网 www.poste.it 专门网页 “contattaci”
- 在邮局里通过填写投诉书 “Lettera di reclamo” 注明遇到的问题。

通过意大利邮政银行Bancoposta Poste Italiane提供全面的银行服务管理从储蓄账户: “Libretto di Risparmio Postale ” 和正规银行账户

“Conto Postale”, 从预付信用卡的所有的财政汇款服务。 Libretto账户可以存入现金没有任何手续收费, 只要去任何一个邮局出示有效身份证件和税号。 BancoPosta帐户让您管理所有的收入和支出的需求, 提供Postamat和支票本的服务, Postagiرو和国内或国际汇款, 可以工资或退休金直接入帐户, 传统Buoni Fruttiferi Postali 和债券买卖, 到复杂的投资项目。 提供可充值的预付卡PostePay, 可以在意大利国内, 国外使用或在互联网上和在各邮局使用, 通过Postamat, VISA卡和VISA电子卡的服务网络。

意大利邮局还提供, 与MoneyGram合作的urgent money transfer 汇款服务到达约180个国家, 而无须银行帐户或银行支票。

此外, 通过 “Sportello Amico” 办事处

意大利邮局正在帮助扩大公民与政府之间的服务, 通过促进网络的日常使用的服务。目前在全国各地分布设有5740个邮局里设有该办事处。

为了促进公民和公共管理的付费: 方便市民在护照的签发及续期, 居留证, 社会保险金, 事故和家庭意外保险servizi Inps Card提供服务。

2. 合同

合同就是双方同时达成一份纸上协议，签名后就要遵守法律条例的一个协议书，因此我们在订合同的时候。

勿必要仔细阅读并了解合同的内容后再签名。

3. 私立合同

私立合同就是比如在路上，或在消费者的住处所签署的协议。

消费者有权力在十日工作日之内放弃这份合同。

若要放弃这份合同，就要寄挂号信，还要返回的收据证明。

放弃以后，就要把商品归还对方。

如有不懂，就找你们所在的居民区帮忙。

4. 距离性合同

距离性合同就是比如电视，电脑，电话，传真，信件，电报，收音等等，经过上述所签的合同，法律对于这种合同：

消费者有权力在十日工作日内放弃，不要交费用

消费者若不要对方就不可以提供产品

比如对方用电话，电脑，传真确定消费者需要之后，才可以提供产品，如果没有征得消费者的同意就提供产品，那么就违背了消费者个人的权力

5. 在商业区购买

消费者有购买产品，卖方一定要给予税收收据。报亭，电影院，剧院等卖门票的场所，就不要给予税收收据。如卖方没有给予税收收据，就可以去税务局。

6. 保修时间

不管购买任何东西都有一定的保修时间

新的产品从购买当日起并持有税收收据才有2年的保修时间

二手货就要决定于卖方给予的保修时间，不过最少也有1年的保修时间

消费者购买产品若发现产品有问题，可以在2个月之内申报给卖方，电话联系不够，就要寄挂号信，还要返回的收据证明。

二手车的保修

二手车也有一年的保修期，要保额好车里的SCHEDE TECNICA,看清楚里面的内容,里面有写到的东西是有保修的,之后就签名,空白就不要签名.

7. 产品的标签

在标签上要有的说明:

产品的名称

产品的制造商的牌子，出产地

如欧洲以外生产的，标明出产国的国名

如产品中存在对人体或空气有危害的成份，也要说明

产品中所包含的材料,成份,以及制造.

产品使用说明书并注意谨慎使用

食品标签

现在意大利的新法律发布，应在标签上属实标明不可以欺骗消费者，标签列单中要根据产品成份由多至少依次标明。也表明可能食品含有过敏成份痕迹（鸡蛋，坚果等）虽然不是目前成份的产

品也可能在处理过程中已被污染。如果你购买的产品有问题或过期，或如果你认为您受到消费障碍，即可通知当局（AUSL）卫生局或健康局的（NAS）沟通情况，把当时购买的产品的品牌和很多非常重要的信息，以便撤出货架上的同类型产品。

服装的标签

意大利和欧洲法律规定：

一定要在标签中表明组成所有服装，细节的材料，例如棉料80%合成材料20%也应由高到低，公司名称也要标明。

一个标签的维护模式，不一定要加洗涤方法，当然这个信息也非常有用，但成份是不可避免。

洗涤标志如果存在标签上认真地履行，因为如果洗完服饰后，出现缺陷（如收缩，变形等），是得不到保修的

8. 促销及降价

促销是提供用于购买新的产品，如销售本季结束后促销。

促销，可以在任何时间发出通知市政府。

特价销售，可以在任何时候提出，一年期限内，降价的时候不可出售，有规定时间。

季节性销售，有时间性质型

见意去诚信度高的的商场购物

收好购买物品时的收据

有非法商犯，可以告知当地警察

9. 合同手工业者

手工业者和专业人士,在各个领域,包括在家里工作(管道工,油漆工,电子开发商)以及(电器维修工,汽车修理工,机械电工,测量师,建筑师),在所有这些分配工作之前,需要有一个预算.

必须有专职人员签名

必须出示从事工作所使用的材料和按劳动力成本的所有含IVA有重要的工程

最好在规定时间内完成

书面上有任何改变,必须得到双方的协商

您可以到商会去查询劳动力成本,有些专职人员要预支一部分薪水,提防那些要求全额支付人员.工作完成后,必须开出收据,详细指定工作材料费和劳动力,其中包括增值税,收据非常重要,以免发生争端时而有效的保证,通常持续一年,如果有缺陷的问题,应立即寄挂号信通知工作人员.

10. 专业人员合同

在众多新的法律中,介绍了贝尔萨民法令,可以进行雇用费的谈判(交付给自雇律师、会计师等)。

雇用律师、会计师等之前,应当在签署雇用之前应当对消费者的报价先了解,要求有报价单,在新的ART2233民法典表示,如果不是以书面形式提交达成的各项协定是不合格的,不属实的。

11. 旅游组织: 旅游套餐

法律规定:

包括一切的旅行团或行团所有这些旅游,经营者提供直接或旅行社的价格,他们承包至少包括交通食宿和其他辅导服务,(例子,观光价格等)

整套旅行必须包括至少停留24上时,包括至少一个晚上

旅行经营者所提供的旅行必须包含详细说明旅程手册,并标明价格,类别,宾馆,不可以在任何情况下,误导消费者.

旅行手册,必须提交一份合同的副本,重要的是在签署之前要阅读整个合同协议.

要强制保险,以确保人身和物质损失,其中旅行期间主办单位得出保险合同

旅行期间发果你有问题,你必须提交书面投诉当地代表

请保留账单的费用收据

旅行中途如有损害,在10天内持挂号信回执单到旅游经营商要求损害赔偿

12. 运输

航空运输

购买机票之前,通过旅行社或在互联网上,最好先比较从各航空公司的价格,查询提供服务 的费用和附加费.

特别是对那些特价票,必须小心,因为不可以改变日期或退得退款.

超额(OVERBOOKING)

当航空公司售票超额时,实际上是可以从那些缺席的人留下的空座位登机的.

如果乘客被拒绝登机,航空公司有权利作出选择:

- 退还款项
- 替换航班
- 更改航班日期
- 可以选择航班低于原先的差价

在任何情况下,乘客有权要求赔偿而有所不同长度的飞行航班,近距离150欧元,远距离600欧元的旅行费,还有权免费打电话或电传或传真通知说明晚到原因,需要睡眠,有适当的住房权,也是免费的.

延迟或取消离境

如果延误或取消,乘客都有权打电话或传真给航空公司,免费膳食和预定过夜的酒店.

如果延误超过5小时的旅客,有权获得退款机票或免费返回出发地.

取消航班的旅客,有权获得赔偿,除非航空公司可以表明取消航班是特殊情况下,旅客还可以进行选择退还票价或选择另一家航空公司来完成旅行.

行李迟到或丢失

如果行李未抵达,乘客应立即在机场行李部提出申诉,然后你必须尽快发出一个挂号信的回执单向航空公司要求赔偿损失,在行李迟到的情况下,要保管好用于购买所需物品的收据,可以要求航空公司退款损失航空公司必须按标准和规定的上限赔偿乘客,在行李遗失的情况下,如行李中含有具有特殊价值物品,投诉过程中在登记申报时表明失去了有价值的行李,即使是超过最高限额,全部得以补偿.

铁路

火车票通常不带座位,如果你想避免徒步旅行,你应该购买座位额

外费。

最大的公司意大利铁路,有延班情况下,可要求补偿原价票,应立即向车站工作人员的售票处投诉提供书面形式要求偿还。

13. 煤气

几年前的天然气市场受到垄断:客户只能被迫从经销商购买天然气,从2003年的天然气市场已经放开,其结果是,你现在可以选择自己更喜欢的供应商。

供应商向客户提出了新的合同时:

- 确定指定公司的工作人员地址,可以通过,保持联系
- 为他们提供选择,签订合同时确定地参考价,包括电力和煤气
- 为客户提供详细资料,说明拟以的合同
- 指定所需时间和费用问题方面的服务
- 接受及受到的限制合的建议条件的能力

如果客户是通过电话,卖方必须说明如何获取的书面资料。

如果提供商远程负责某项目还必须告知消费者撤销所提供信息的权利。

在未签订合同的10日内,经销商必须提供给客户书面形式的合同副本,以及通报文件,概述了明确和理解义务,卖方在合同段,10天内客户有权终止合同,距离性合同,在10天内也可以终止。

读表

经营者必须至少对客户的消费高达500MC每年读表一次,每年提供消费500MC到5000MC,至少6个月一次,如果没有读表成功必须通知客户原因,可以读表,工作人员没有来读表,客户有权获得赔偿25欧元,如果连续没有来读表,可以双倍获得赔偿,运营商必须为客户提供一种方法,让客户自己读取,公司,在记费时是自己评估的,如

果消费者有自己读表要按照表上的计费填写.非常重要,自我定期读表,给运营商,以清楚实际消费.

周期性账单

客户的消费高达500MC时,必须至少每4个月要求客户现金支付.消费500MC到5000MC付款单每三个月一次,期中至少6个月一次读表以查询实际消费.合同发票,每2个月寄一次.付款单里如有不实,可在60天内会得到偿还.

付款单

收到付款单时,必须在规定时间内付完款项,经营者必须提供时间,以免账单增加.

法案规定如果后期支付,客户必须支付利息,延迟付款利息上升3.5%,但如果客户过去两年定期支付,10天的拖延仅只要支付利息,公司不能要求客户付信件费,除罚款单及支付利息.

如果客户坚强不予支付,经营者应该发出提醒:

- 支付的最后期限
- 付款完后的沟通方式
- 供应天数的期限
- 供应暂停和恢复供应(费用全由客户承担)

供应不能,暂停时:

1. 已支付运营商并没有收到信件
2. 公司没有提醒客户付款
3. 未支付的金额,小于或等于押金
4. 星期六,天和节假日
5. 原因没写在合同上
6. 未达成协议的情况下签署的销售合同

但是如果经营者不能停止供应,恕不另行通知如下:

- a. 客户盗窃煤气
- b. 篡改或破坏封条的仪器
- c. 使用这些设施的方式不符合销售合同

分期付款

结算时,费额过高,客户可以要求分期付款,支付现实过高,公司有权给予分期付款,必须在截止日期之前作决定,否则会损失,低于50欧元不给予分期付款,高于这个数值时才可以,分期付款规定,不可以低于两期,在分期付款中,合同规定一个月付一次款项,而变为两个月付一次款的,客户可要求其余付款项目合并成一次付款,如果支付项目中有付利息则也要正常支付利息.

投诉

经营者必须提供给客户的合同时要附上投诉单,如未有投诉单,客户可以用信件方式申诉,有时间证明即可,推荐传真电报.

14. 电费

电费公司不能随意加价,物价局可随时调查

读表

必须至少每年读表一次,客户提供功耗至少3KW的家庭至少每月读表一次的客户提供更高的功率.

经营者必须提价给客户读表,否则经营者应保证至少一年2次,除非运营商使用远程读表系统,可以读取实时消费表.

周期性账单

为住宅客户发出发票,每2个月发出付款单,第年一次结算.

付款单

发票必须说明的签发日期和有效期,不得早于20天,必须在支付日期内完成.同样的跟煤气费.

供应不能中断如果:

1. 发票已经支付,但运营商没有得到信件
2. 客户还没有得到付款通知
3. 未支付的金额是小于或等于存款
4. 周五,周六,假期
5. 电力供应呼吸设备
6. 原因没写在合同上
7. 书面申诉电表失灵
8. 未达成协议情况下签署的合同

该公司可以停止供应,没有提供通知后的两个案例:

- a. 盗窃电力
- b. 出于危险目标

分期付款

该公司必须给予分期付款的法案,结算时高于150%给予分期付款,还有一点火表坏掉时也可以给予分期付款,票额没有超过25.82欧元不能分期付款,我们有权知道付款单有否分期,在发票未过期之内给予说明,分期付款规定,至少要有两期,不同于天然气费,分期付款时,每两个月给你付款单,也要两个月付一次款.

保证金

客户有银行借记卡或信用卡,不用保证金,住家的客户要求保证金我,每千瓦押金5.16欧元.

投诉

同天然气

15. 水费

导水管是公共市政财产,在大多情况下,共同对外公司,由他们负责管理水费修复故障等.

管道破裂由用记维修,如果管道破损严重,由供应商负责,其中排出的水量,由用户负担,如破裂漏水,要经常检查水表,联系经营者.客户要保管水管道,如果水管定位在外,要用玻璃棉或其它绝缘材料保护,破裂的水表由于霜冻或破坏,由客户承担,不正常的耗水量,由客户承担.

16. 电话费

固定电话服务被称为当地的国家和国际移动网络连接到互联网,法律规定,前意大利电信的垄断温泉提供这些服务在全国各地,然而,由于该部门放宽管制,近年来,消费者可以选择一引动经营者和切换到其他运营商,同时保持相同的设施和同一个号码.

间接获得运营商

您可以使用服务的一个或多个运营商除了这些意大利电信.进入一个代码,然后再将每个呼叫您将使用的是运营商相对应的前,或者您可以选择其中一个自动预选:要求将处理从经营者选择每次取消手机并提出了一些使用运营商外的预选必须输入相应的代码.如果您选择有更多人员同一条电话线,您将收到许多运营商的服务.

进入运营商

在意大利领土上已经涵盖了此服务,您可以取代意大利电信与另一位运营商,这样的合同是解散的电信运营商选择将是唯一,一个提供服务,保证机会,保持的电话号码,在许多领域还可以使用其他路线比传统的如光纤,ADSL,允许同时使用各种服务,比如移动互联网和电视.

收费模式

管理人员可以预测的费用,电话或互联网接入是营业额中所占的比例,期间的通话或连接收费,消费或套餐,这个去年模式下,客户支付的金额确定的独立合同电话或互联网连接.

选择运营商

选择你的服务时,比较认真的选择最适合您的需求.

然后再签署重要的是要阅读合同,特别是合同的一般条件,这些条款已经准备从经营者,该客户同意签字的规范,详细的特点,服务的义务和权利的双方.

应特别注意这些方面:

- 如果你将签署一份书面的建议合同,不属于一个真正的合同,但建议对消费者来说是不可撤消的,而运营商可以选择是否接受或与否,合订立是当经营者接受这一协议,但他们需要接受不应该是足够书面激活些服务
- 根据最近的立法变化中,操作者不能强加最低,但合同的期限通常是12或18个月内,必须允许在任何时候撤回通知不超过30天
- 必须检查,该合同中所表明期权定价选择

合同必须由法律至少包含以下内容:

1. 服务供应商的名称和地址
2. 提供的服务水平,提供的服务质量和时间的初始连接
3. 维修服务
4. 详细的价格单
5. 如何找到最新关于价格和维修费用
6. 续期的条件和终止合同
7. 赔偿提价给客户,如果经营者不符合标准的质量
8. 如何可以解决运营商和客户之间的纠纷

如作改动,合同条款的合同后,客户有权得到通知,不少于30天,取消收费不用罚款.

任何人签定合同,电话运营商有权对被列入名单的用户选择是否允许发布更多信息的电子邮件发送传真,并允许,提供广告邮件或电话.

距离性合同

往往是电话联系消费者提供商业服务.

要求经营者告知消费者开始的时候,公司名称和商业用途的要求也必须通知,10天内取消合同,按规定的距离性合同,在任何情况下,如果坚持一个电话应该记住,经营者有权立即启动服务凭借只有口头同意即使消费者没有签署任何文件.

不请自来的服务

如果有些电话强制性要求,消费者开一些服务,必须报告警察和财政当局,以滥行力被处以行政和刑事责任,当然我们不能支付任何费用,收取是在条例草案中没有要求的服务.

单据

客户有权要求在不增加额外费用的发票,请您详细该法案要求每个进行要单据上说明启动时间的期限,成本的价格和电话的数量要求.

封锁

必要时直接进入运营商,以防止某些类型的电话呼叫通过阻止某些号码,我们必须好好学习的方法,因为该区块,数字是在一些需要交付月租费,使用PIN服务可以永久或关键的号码在这后一种情况下,您可以拨打号码.

简便

经营者的普遍服务,意大利电信,义务适用于任何人,客户如此要求折扣50%的月租费,如有以下条件:

在家庭至少有一个残疾保险或社会保障退休金或75岁以上老人或失业.

(ISEE)每年经济指标等于或小于6713.93.

如需以上必须使用形式提供的电住公司,可在其网站上找,如商店 PUNTO187,CAF,消费群体,INPS,和全国协会和残疾人协会,要求每年重新转.

也是一个完全免支付月租费是家庭是聋哑残疾人.

该表格可在电信网站上,PUNTO187的商店,消费群体,在全国聋哑人总部和WWW.ENS.IT

调解

企图强制的优雅解决电话接线员与客户之间的争端,他们在解决冤情或理由时,决定不了谁是谁非,但它是一个会议上,我们试图达成

一项协议,然后解决争端.

强制性要求的企图调解,适用于调解有争议的协议时,暂停和运营商协议,不能切断供应的电话线,除了严重的原因,例如欺诈企图在尝试进行调解时可以免费在区域通信委员会.(CO.RE.COM)目前在每个区域,可在(CO.RE.COM.)在网络上WWW.AGCOM.IT和消费者协会都可以.

您可以要尔小组的协助下消费者为完成该申请,并代表在调解如果试图不能达成一项协议,您可以要求法官,再调解尝试,可能会被要尔争端方面的服务,移动电话也可以.

17. 保险

保险合同是指在总体上从民法典ART.1182,该合同是与该投保人支付一笔钱,保险公司有义务偿还保险,在发生兵贵损害或支付一次总付或年金一旦发生事件的人的生命,在事故发生前死亡,所订的合同些外,民法的保险合同是由该法的私人保险.

保险合约的损害和人寿保险只可以由保险公司符合特定要求的由依法设立和授权的监督(ISVAP)机构的监督,私人保险和集体利益WWW.ISVAP.IT.

同一机构应监督保险公司的行为和内容的合同.

各保险公司必须公布和向公众提供通知的每个提供的产品.

说明是一个书面包含所有必要的信息提供给消费者,以评估的内容,合同和公司的资产,特别是隐私权政策应包含有关的保证和承担的义务保险公司,取消资格的限制和排除保证,保障的权利和义务,并在合同中发生意外适用的法律规定的权利的限制应遵循的程序的情况下投诉,保险合同必须是书面形式,保险义务提供的保险合同的副本(保险)

汽车保险

汽车保险(民事赔偿责任)的规定,所有机动车辆和船只都要投保,如果滑保险,在发生事故时,支付赔偿金,由自己掏钱包,并交纳大量罚款.

任何人请求保险时,保险公司要给予保险.汽车有意外由保险支付,保险公司需支付的最限额范围内,这是最高金额的合同上有注明的,如果损害超过限额时,是由驾驶员补偿.

一般性的保险,不包括赔偿司机有罪先,但坐在车里的亲属可获得受伤赔偿.

从24点开始,汽车保险期为一年,保费可分两期支付每6个月,有些公司提供了可能性分期金额4次付款,要求附加费.

许多保险公司说明条款的合同的续订,在合同期满自动延长一年,如终止合同的保险必须发出通知书,以挂号信或传真至少在过期的15天前,如果保险公司的保费增长,没有必要以符合通知书的15天,你也可以取消投保.

如果合同期满,自动续期不缴交保费的一年后,保险有效期为15天的时限之后,这些已经过期15天的汽车保险失效,如果合同没有自动延长,保险停止生效之日起.

暂停保险

保险公司可以选择是否包括在合同里,投保人要求一定时间内暂停保险,例如,如果您不使用或在发生长时间故障是,如果你中止必须偿还保险公司的保险证和标志,并将车放在私人的地方,当然暂停期间的保险车不能移动.如想恢复保险,保险公司便要返还保险单证,如果没有申请重新保险,过期后合同想取消.

在意外的情况下,将要采取的怎样的理赔

在发生事故时,车主有必须在3天内通过完成书面资料,通知保险公司.填写保险公司的蓝色表格(constatazione amichevole dei danni)

如果你没有蓝色表格,必须收集损害的数据:

- 事故发生时,现场地址,时间,日月份
- 车辆形式,车牌号

- 肇事者的姓,名字,地址,电话号码
- 保险公司名称(保险标志)
- 车主保险的名字,不是司机
- 说明事故,破坏程度(如果可能的话,使用照片)
- 任何受伤的人,目击者,填写他们的名字,当证人
- 当局最终干预

仍然是适当的,以填写的蓝色表格,交付给保险人.

除非双方协议不和,叫警察(vigili urbani o polizia stradale)并公布一份报告.

对赔偿所造成的损害可以采取两种途径

直接补偿。如果没有纠纷的动态,事故的车辆,在意大利登记的车,除了拖拉机,摩托车,可以使用直接公约赔偿方法,快速获得自己的赔偿保险,而不用到对方的保险公司赔偿.

赔偿包括直接损失的车辆(无限值)和损害人身和财产的司机和乘客,如果其价值不超过15.000欧元

利用补偿必须是直接传送蓝色表格到您的公司,已完成的和双方签署,来运行保险程序,保险公司有专业人员来验证车辆的损耗度,需要30内(有受伤的人需要45天),之后便可以得到保险的理赔

车辆保险调解

和解进程的发展ANIA(全国保险业协会)和一些消费群体,包括Federconsumatori管理的意外损坏不超过15,000.

电话或网络投保

如果该公司是授权的网站必须包含以下信息:

- a) 姓名`地址注册办事处的公司(包括电话号码和传真号码)

- b) 在批准之日起的财务活动的保险
- c) 该授权发表的日期和数量的官方公报中
- d) 要表明，该公司在ISVAP检查下

隐私政策和条件的政策必须解释模式的终止合同，并清楚地表明这两个时间点完成是生效的保险，如果不同。

特别是良好的控制的说明这是合同适用就是法律，法官在案件的争端必须适用。

18. 银行和金融

收集活动的储蓄和信贷保留使用法律只对公司，银行只能采取的形式是有限责任公司(s.p.a.)

或合作社有限责任(s.c. a r.l.)并且必须被授权的意大利银行。但是，金融公司(或金融中介机构)不进行收集储蓄，但只提供信贷。他们还必须有具体的要求，以获得授权。

法律的原则，这项活动是单一银行(T.U.B. d.lgsl.1 9 1993 n.385)合同必须是书面形式订立，否则不成立，副本总是交付给客户。合同应包含的利率和价格状况，包括支付利息。如果没有显示上面提到的项目，标准如下：

适用利率最低和最高的普通年度发行12个月内，分别为主动和被动

其他条件和费率应适用于那些先前宣传的情况下是因为没有任何广告

在合同中还必须明确的书面如果该公司储备的可能性，改变不利的条件，以便给客户。这一条款必须明确接受(签名)所获得的客户

消费信贷

消费信贷，信贷给予消费者的银行或金融协议，这些商店购买的商品或服务。当消费者购买商品或服务不付现金，但仅使用分期付款的消费信贷。

特别是合同必须以书面形式受处罚是无效的合同副本必须提供给消费者。禁止在合同中，没有提到的用途。该合同必须包含以下内容：

- 1) 名称的银行或金融和消费名字
- 2) 贷款额
- 3) 到期贷款
- 4) 方式支付的款项
- 5) 分期的金额和期限
- 6) 即年利率(TAEG)。是总成本的信贷消费，并表示通过信贷按年率计算准予
- 7) 其他费用和任何保险不包括在计算年利率
- 8) 要求任何保险
- 9) 在哪些条件下可以改变年利率

如果合同的消费信贷关注的是购买某些商品或服务必须包含以下内容：

- 1) 分析说明商品或服务
- 2) 现金购买价，该价格中所指出的，合同金额，支付头款
- 3) 财产转让的条件，如果没有合同财产直接转让

如果没有书面合同，没有价格，不能让消费者购买。有些东西不存在合同中，以下可以代替：

年利率是名义利率最低的年度政府债券发行前12个月
终止合同是30个月没有任何担保或保证支付给银行

19. 隐私权政策

隐私权,这是有权决定的扩散个人信息和隐私。

意大利头个法律上的隐私权可以追溯到1996年。

根据守则隐私的个人信息有关的任何个人或法律实体,或协会所确定的确定间接提到的任何其他信息,包括个人识别号码(第4节)。有个人资料,如姓名的人的公司的名称,地址或电话号码或手机,电子邮件税法和增值税。

个人数据的处理违反本纪律不能使用。任何人因处理个人数据的原因是对他人的损害赔偿 responsibility。

在处理个人数据的公开或不公开的经济体制是允许的唯一明示同意有关的人。

还允许发布的数据,如果请求是一个警察升司法当局或其他公共用途比国防或国家安全或预防调查或起诉犯罪

敏感数据

数据敏感的个人数据可能显示敏感信息,如种族和民族来源的宗教或哲学信念政治见解,党派成员,工会,协会或组织的宗教,哲学,政治或工会,国家健康和性生活。

在处理敏感数据的公众如果只允许授权的明确的法律规定他们在指定的数据类型可以处理,并与和的目的,公共利益的追求。治疗的一部分,个人可以行使只有征得有关事先批准担保人(除了所提供的代码的隐私)。在每一种情况下的数据拟合透露的健康状况不能散发。

同意在处理敏感数据必须以书面形式。

担保人的隐私

担保人是公共当局负责确保遵守法律上的隐私权。

其任务之一,因此,收集记录的公民对涉嫌违反,看到的不法行为并进行干预。

20. 广告的误导

广告，就其性质而言，目的是为了转移消费者的选择，并鼓励他们购买产品或服务的提供，并因此很明显，广告，无论使用的通信手段，它往往更暗示性的信息，最迷人的国家。

广告必须是透明的，那就是立即识别等。因此必须有别于其他形式的通信和不包括，例如，程序或内容丰富的标题。

明确禁止任何形式的潜意识广告，即使用声音，书面或隐藏图像，人的思想认识的无意识的水平。广告必须是真实和正确的，这是不会传播虚假信息关于这个问题，非常重要提供有关广告的产品有害健康和安全的消费者：如果一个产品可能是危险的广告是要通知在这一点上并没有引起消费者无视正常谨慎。

担保人

控制的误导性广告，并委托的竞争和市场（反垄断法）。有权禁止公众传播误导性广告和谴责公司，宣扬被罚款高达10万欧元。

ضامن الخصوصية

ضامن الخصوصية هو السلطة التي تحكم تطبيق قانون الخصوصية؛ يقوم الضامن باستلام كل الشكاوى اختراقات الخصوصية المفترضة و المبلغ عنها بها بواسطة المواطنين و أي اعتراضات في حالة تصرف غير مشروع.

للقيام بأي تقرير يمكنك تنزيل الطلب من على موقع الضامن : www.garanteprivay.it

22. الإعلانات الخادعة

الإعلان هو عبارة عن وسيلة لحث الزبائن على شراء الخدمات أو المنتجات؛ يعتبر الإعلان إقتراح أكثر من كونه معلومة و لذا فيجب أن تكون المعلومات في شفافية تامة و يتم التعرف فوراً على ماهيتها و لا يجب وضعها في برامج أو تقارير إخبارية.

الإعلان من الباطن يعطي رسالة غير مباشرة يتم إستلامها بواسطة اللاوعي نجاه الأصوات و الصور و الرسائل المكتوبة و يعتبر هذا النوع من الإعلان ممنوعاً.

و علاوة على هذا، لا يجب أن يقوم الإعلان على معلومات خاطئة و بخاصة، الإعلان الذي يوضح ما إذا كان المنتج خطراً على صحة أو أمان الزبون.

الضامن

السلطات المانحة لمنافسة السوق، لديها السلطة لمنع الإعلانات الخادعة والتي يتم الإبلاغ عنها بواسطة إتحادات المستهلكين أو المواطنين وإدانة الشركة التي تصدر إعلاناً خادعاً و تغريمها مبلغاً يصل إلى 100.000 يورو.

لو كان القرض متعلقا ببضائع وخدمات فيجب أن يحتوي العقد على :

1. وصف تفصيلي للبضائع والخدمات المقدمة.
2. السعر الكلي الذي تم تقريره في الاتفاقية والمبلغ الذي تم إيداعه.
3. شروط النقل الفوري للملكية للبضائع.

لا يوجد أي مبلغ مستحق على العميل إذا لم يتم وضعه في الحساب في الاتفاق؛ و في حالة عدم أن الفقرات المبينة أعلاه لم يتم ذكرها في العقد فإن الشروط التالية سوف يتم تطبيقها:

- الحدين الأدنى والأقصى لمعدل الفائدة السنوي الفعال سوف يتم تطبيقه على أساس سندات الادخار السنوية الصادرة في الـ 12 شهرا الماضية.
- يتم إنهاء العقد تنتهي بعد 30 شهر و لا يحق أي ضمان للممول.

21. الخصوصية

يجب أن تسمح المكاتب العامة والخاصة للعميل باتخاذ القرار بشأن نشر وتناول المعلومات الخاصة بحياته. طبقا لمبدأ الخصوصية فإن الاسم الأول والاسم الأخير واسم الشركة و ضريبة الدخل والضرائب المضافة على القيمة والعنوان والبريد الإلكتروني و أرقام التليفون و أرقام التليفون المحمول تعتبر بيانات خاصة و هذه البيانات لا يمكن استخدامها بدون موافقة العميل وأي ضرر يقع بسبب أي استخدام غير قانوني فالعميل يحق له الحصول على تعويض عن هذا الضرر.

مسموح بنشر البيانات الخاصة إذا كانت السلطة التشريعية أو الشرطة في حاجة لهم لمسائل متعلقة بأمن الدولة ومنع أو دفع أي ضرر.

البيانات الشخصية

كل البيانات الشخصية التي توضح الأصل العرقي أو المذهب الديني أو العقائدي و الانضمام للأحزاب السياسية والاتحادات التجارية والمنظمات أو المؤسسات الدينية و السياسية والحالة الصحية والحياة الجنسية؛ يمكن للمكاتب الخاصة يمكنها استخدام هذه البيانات الشخصية لو كان هناك قاعدة معينة تحدد نوع البيانات التي يمكن تناولها ونوع هذا التناول والإجراءات الشكلية الخاصة به والمصلحة العامة التي تهدف لها.

يمكن للمكاتب الخاصة استخدام البيانات الشخصية بتصريح من الضامن (إلا من الحالات التي تم ذكرها في مبدأ الخصوصية) و لو قام الشخص بكتابة اتفاقية بواسطة الشخص في أي حالة فإن البيانات المتعلقة بحالة الشخص الصحية لا يمكن كشفها.

20. البنوك و جمعيات التأجير

يعتبر تحديد الرصيد من حق البنوك مثل شركات الأصول المشتركة والجمعيات التعاونية للقروض المحدودة والتي يتم التصريح لها بواسطة بنك إيطاليا.

جمعيات التأجير (أو الوسطاء الماليين) فقط هي التي ترصد القروض.

يجب أن تمتلك ضروريات معينة و أن يكون مصرح لها.

يجل أن تكون الاتفاقيات مع جمعيات التأجير مكتوبة وإلا فلا تعتبر سارية المفعول.

يجب أن يستلم العميل نسخة من الاتفاق و يجب أن يحدد هذا الاتفاق أقصى حد للفائدة وأي مصاريف أخرى متضمنة مصاريف التأخير و لم يتم ذكر هذه المعلومات:

- فإن أدنى وأقصى معدل للفائدة سوف يتم تطبيقه على أساس سندات الادخار السنوية المعتادة في الـ 12 شهرا الفائتة بالنسبة للمعاملات المباشرة والغير مباشرة.
- يجب أن تقوم جمعية التأجير بتطبيق الأسعار والشروط التي تم نشرها سابقا و لا يوجد أي رسم لو يكن هناك إعلام بها.

يجب أن توضح جمعية التأجير كتابة إذا كنت شروط الاتفاق من الممكن أن تتغير في غير صالح العميل و إذا كان العميل يجب أن يوقع هذه الفقرة.

الشراء بالأجل

يقوم العميل بالشراء بالأجل إذا قام البنك أو جمعية التأجير أو المتجر بمنحه الموافقة على قرض حتى يقوم برده على أقساط.

اتفاقية القرض يجب أن تكون مكتوبة و إلا تعتبر لاغية و يجبل أن يتسلم العميل نسخة من الاتفاق و يجب أن يتضمن العقد الشروط التالية:

1. اسم البنك أو جمعية التأجير واسم العميل
2. قيمة القرض
3. تاريخ انتهاء صلاحية القرض
4. الإجراءات الشكلية لتتبع القرض
5. عدد ومبلغ و تاريخ انتهاء الأقساط
6. معدل النسبة الدولي السنوي الفعال و هو تكلفة القرض الدولية و التي يتم حسابها بالنسبة السنوية على القرض الممنوح.
7. أشياء أخرى و غطاء تأميني لم يتم ذكره في معدل النسبة الدولي السنوي الفعال.
8. شروط تعديل معدل النسبة الدولي السنوي الفعال.

يمكنك أن نطلب تعريضا عن الخسائر بطريقتين:

التعويض المباشر:

إذا وافقت كل الأطراف على طبيعة الحادث والسيارات مسجلة في إيطاليا و ليست ذات موتور أو زراعية فإنه يمكنك طلب تعويض مباشر؛ فتعويضات الخسائر تصل مباشرة من خلال شركتنا و ليست من خلال شركة السيارة الأخرى.

يقوم التعويض بتغطية الأضرار التي لحقت بالسيارة (بدون حد للقيمة) وكل الأضرار التي لحقت بالسائق والمسافرين الآخرين وممتلكاتهم لو كان القيمة في حدود 15000 يورو للشخص الواحد. لكي تحصل على تعويض مباشر يجب أن تسلم الوثيقة الزرقاء لشركة التأمين بياناتها كاملة وموقعة من السائقين.

علاوة على ذلك، فيجب أن تقوم شركة التأمين التي تتبع بفحص للأضرار في خلال 10 أيام من وقوع الحادث.

يجب تعويض الخسائر خلال 30 يوم (45 يوما إذا كان هناك جرحى) أو الشركة تقوم بالاستعلام عن سبب عدم دفع التعويض.

الطريقة المعتادة:

لو لم يكن من الممكن الحصول على تعويض مباشر أو لو كان حامل الوثيقة المهذرة لا يريد استعمالها فإن تأمين السيارة الأخرى يقوم بدفع التعويضات عن الأضرار، و في هذه الحالة يمكنك إرسال نسخة من الوثيقة الزرقاء بواسطة البريد المسجل محمدا أين و متى ستكون السيارة جاهزة للفحص و يجب على شركة التأمين الرد خلال 60 يوما (90 يوما لو كان هناك جرحى).

تسوية RC Auto:

تتم بواسطة الإتحاد الوطني لشركات التأمين بالمشاركة مع مؤسسات حقوق المستهلك متضمنة اتحاد المستهلكين الإيطالي لتولي الحوادث التي خسائها لا تزيد عن 15000 يورو.

اتفاقيات تمت الموافقة عليها بواسطة الهاتف أو الإنترنت:

تم الحصول على هذه المعلومات من الموقع الإلكتروني:

1. اسم وعنوان ورقم الهاتف وفاكس مكتب التأمين،
2. تاريخ ترخيص فعالية التأمين،
3. تاريخ ورقم الصحيفة الرسمية التي نشر فيها الترخيص،
4. ذكر أن الشركة تتبع الإتحاد المشرف على التأمينات العامة والخاصة.

الإخطار وشروط البوليصه يجب أن تذكر كيفية إنهاء الاتفاق و تحديد تاريخ الإنهاء و تاريخ بدء التأمين لو كان مختلفا وبالخصوص يجب التحقق من الإخطار و الذي سوف يتم تطبيق شروطه بواسطة القاضي في حالة الخلاف.

التأمين على السيارات

التأمين على السيارات إجباري لكل المركبات سواء كانت بموتور أو طافية؛ لو كانت هذه المركبات تسير بدون تأمين فيجب على المالك أن يدفع الأضرار في حالة الحوادث و يدفع غرامة كبيرة و علاوة على هذا فسوف يتم مصادرة المركبة. تعتبر شركات التأمين ملزمة بتقديم بوليصة التأمين و تطبيق الشروط التي تم الاتفاق عليها من قبل.

بواسطة تأمين RC auto فإن الشركة تدفع الأضرار التي حدثت بواسطة حامل البوليصة للناس و المركبات. يمكن لشركة التأمين الدفع فيما يختص بالحدود القصوى حيث أنه يتم تحديد هذه الحدود بواسطة الاتفاقية و لو تجاوزت الأضرار الحد الأقصى فإن حامل البوليصة يجب أن يدفع الفرق.

لا يقوم تأمين RC Auto بإرجاع كل الأموال لحامل البوليصة و مركبته إذا كان مرتكباً للخطأ ويمكنه فقط أن يعيد الأموال لأعضاء المتأثرين بالأضرار الجسدية و يستمر هذا التأمين لمدة سنة واحدة من الساعة الثانية عشر صباحاً لأول يوم من دفع قسط التأمين و يمكن أن يتم دفع هذا القسط كل 6 أشهر.

تقوم بعض شركات التأمين تسمح بالأقساط كل 4 أشهر بزيادة بسيطة. معظم شركات التأمين بذكر تجديد للبنود غير ضمني و في هذه الحالة فإن الاتفاقية يتم تجديدها تلقائياً بعد سنة واحدة لمدة سنة واحدة.

لو لم يتم القيام بدفع قسط السنة القادمة في وقت انتهاء تجديد الاتفاقية الضمني فإن التأمين يكون صالحاً لمدة 15 يوماً أخرى.

في الاتفاقيات التي لا يتم فيها التجديد تلقائياً فإن التأمين لا يصبح سارياً بداية من تاريخ انتهاء البوليصة.

ما العمل في حالة الحوادث (تعويض الأضرار) :

في حالة وقوع حادث فإن كلا مالكي السيارتين يجب أن يقوموا بإخطار شركة التأمين في خلال 3 أيام من ملء الوثيقة الزرقاء من اتفاقية الأضرار الصديقة و التي يتم إعطاؤها بواسطة شركة التأمين. إذا لم تحصل على الوثيقة الزرقاء فيجب أن تحصل علة البيانات التالية :

- تاريخ و وقت و مكان الحادث.
- نوع رقم الرخصة لكلا السيارتين.
- اسم السائق الآخر بالكامل.
- اسم شركة التأمين للسائق الآخر.
- اسم و عنوان السائق الآخر إذا كان يختلف عن صاحب السيارة.
- وصف تقريبي للحادث والأضرار الواضحة
- اسم و عنوان الجرحى والشهود.
- توضيح السلطات المتدخلة (مثل الشرطة المحلية، الخ).

من الأفضل على أي حال أن يتم جمع هذه البيانات أولاً و نسخهم على الوثيقة الزرقاء.

لو لم يتم اتفاق بين السائقين في موقع الحادث فمن الأفضل أن يتم استدعاء السلطات كشرطة المرور أو الشرطة المحلية و التي ستقوم بفحص المكان و عمل تقرير باللازم.

لو لم تنتهي المصالحة باتفاق يمكنك الذهاب إلى القاضي؛ يمكن أيضا أن تتم المصالحة بخصوص خدمات المحمول.

19. التأمينات

بواسطة اتفاقية التأمين فإن التأمين يتم إدراجه في إعادة المال لحامل البوليصه في حالة أي ضرر ولدفع أي رأس مال أو دخل في حالات معينة كالموت و الحوادث تبعا الشروط المقررة.

و بالعكس فإن حامل البوليصه يجب أن يدفع مبلغا يسمى مكافأة.

اتفاقيات التأمين على الحياة والتأمين ضد الأضرار يمكن اشتراطها بواسطة شركات التأمين المصرحة بواسطة الإتحاد المشرف على التأمينات الخاصة العامة www.iswap.it

يقوم الإتحاد المشرف على التأمينات العامة والخاصة بالإشراف على عمل شركات التأمين ومحتوى اتفاقيات التأمين.

كل شركة تأمين يجب أن تنشرا إخطارا لكل خدمة يتم تقديمها.

و الإخطار هو وثيقة تحتوي على كل المعلومات المتاحة عن الخدمة المقدمة بواسطة الشركة وموقفها المتعلق بالذمة المالية؛ يجب أن يحتوي الإخطار على معلومات عن ضمانات ومهمات الشركة وما هي الحالات التي تكون فيها الضمانات محدودة أو يتم اجتنابها أو أصبحت لاغية أو تم استبعادها.

يجب أيضا أن تحتوي على الحالات التي يمكن لشركة التأمين أن ترد على حامل البوليصه و مهام و حقوق حامل البوليصه في حالة سريان مفعول الاتفاقية و في حالة الحوادث و تطبيق القانون بالعنوة و انتهاء حق التقادم والإجراءات الشكلية التي يتم اتباعها في حالة وجود أي شكاوى.

يجب أن تكون اتفاقية التأمين مكتوبة ويجب أن تسلم الشركة نسخة من الاتفاقية للعميل تسمى وثيقة التأمين.

الفاتورة

يحق للمستهلكين طلب فاتورة مجانية توضح تفصيلا كل المكالمات التي تمت والتاريخ والوقت وطول المكالمات والتكلفة والتعريفية المستخدمة والرقم الذي تم الاتصال به (باستثناء آخر ثلاث مكالمات).

التحكم في المكالمات

من الممكن أن تطلب إيقاف خدمة المكالمات القائمة باستخدام كود. يجب أن تحصل عن المعلومات الخاصة بالتحكم في المكالمات لأن ذلك من الممكن أن يكلفك قليلا شهريا. إيقاف مكالمات معينة من الممكن أن يكون دائما أو إجراء المكالمات من خلال الاتصال بكود رقم التحقق الشخصي PIN Code

المرافق

تلتزم الشركة الاحتكارية السابقة تليكوم إيطاليا بالسماح بنسبة خصم 50% على الفواتير الشهرية في حالة:

1. عدم أهلية مدنية أو متقاعد متقدم في العمر أو في حالة أن تزيد عائلة عن 75 فرد أو في حالة أن لا يكون رب الأسرة عاملا.
2. مؤشر الوضع الاقتصادي أقل مما يساوي 6.713.93 يورو سنويا

حتى تستطيع الحصول على المرافق التي تريدها يجب عليك تعبئة النموذج المعد لذلك على موقع تليكوم مركز الدعم المالي اتحادات المستهلكين على المعهد القومي للتأمين الاجتماعي و الاتحاد الوطني للإعاقاة و والتشويه.

يجب تجديد الطلب سنويا.

يمكن أن يتم خصم 50% لو كان هناك شخص أصم أو أبكم في العائلة و يستخدم هاتفنا خاصا.

الوثيقة متوفرة في 187 متجر إيطاليا تليكوم و على موقع تليكوم وفي اتحادات المستهلكين و في الإتحاد الوطني للصم والبكم و على موقعها : www.ens.it

التسوية

المصالحة ليست حكما لتوضيح الصحيح والخطئ ولكنها طريقة لحل الخلاف بين العميل و هيئة التليفون تنتهي باتفاق وتعتبر موجبة قبل الذهاب إلى القاضي.

من لحظة إصدار طلب تصالح يتم وقف كل الفواتير و لا يمكن للهيئة قطع حرارة الهاتف إلا في حالة سرقة خط الهاتف.

يتم القيام بالتصالح في اللجان المحلية للاتصالات باستخدام إقرار المستخدم في مواقعهم في اتحاد المستهلكين وعلى الموقع الإلكتروني : www.agcom.it

يمكنك الإيصال باتحاد المستهلكين من أجل الحصول على مساعدة أو يتم تقديمها في التصالح.

يجب أن تنتبه على وجه الخصوص إلى ما يلي :

- عرض العقد إذا وقعت لا يكون هذا هو العقد الصحيح حيث إنه غير قابل للاسترداد للعمل بينما يحق للشركة القبول أو الرفض. العقد الصحيح يتم إبرامه عندما يتم تنشيط الخدمة. من الضروري أيضا أن تقوم شركة التليفونات بالتوقيع على العقد.
- بناء على التغيرات القانونية الأخيرة لا تستطيع شركة التليفونات بنشر حد أدنى لفترة العقد (قبل ذلك كان الحد الأدنى هو 12 إلى 18 شهر) و يستطيع العميل أن ينسحب من العقد من خلال إخطار إلى الشركة قبل ثلاثين يوم من التاريخ المحدد للانسحاب.
- يجب التحقق من أن خيار التعريف التي اخترتها موضح في العقد.

بناء على ما ينص عليه القانون يجب أن يشمل العقد على ما يلي :

1. اسم وعنوان مورد الخدمة
2. الخدمات التي يتم توفيرها والجودة والمدة التي يتم التوصيل فيها
3. خدمات الصيانة المقدمة
4. السعر والتعريف بالتفصيل
5. كيفية الوصول على أي تحديث في معلومات عن تكاليف الصيانة والتعريف
6. الشروط التي يتم من خلالها التجديد أو الانسحاب من العقد
7. كيفية رد المبلغ للعميل إذا كانت شركة التليفونات لا تحترم معايير الجودة
8. كيفية حل المشكلات بين العميل وشركة التليفونات

في حالة أن يتم تعديل شروط العقد بعد أن يتم إبرامه يجب أن يتم إعلام المستهلك بذلك بفترة ثلاثين يوم قبل تاريخ التعديل مسبقا وله الحق في الانسحاب بدون أي تكلفة أو عقوبة جزائية. يحق للمستهلك الداخل في عقد مع الشركة أن يكون في دليل التليفونات ويختار السماح له بوضع معلومات مثل (البريد الإلكتروني والفاكس) حتى يتم نشره وتلقي العروض الترويجية عن طريق البريد الإلكتروني أو التليفون.

العقود المبرمة بوسائل التحكم عن بعد

من الممكن أن تقدم شركات التليفونات للمستهلكين عروض تجارية في بداية المكالمة يجب على البائع أن يقوم بتعريف اسم الشركة التابع لها والهدف التجاري من المكالمة. يجب أن يشرح للعميل أنه له الحق في الانسحاب من العقد في خلال عشرة أيام بناء على قواعد العقود الإلكترونية أو التي يتم إبرامها بوسائل التحكم عن بعد ويتم تفعيل الخدمة مباشرة بناء على الاتفاق الشفهي بدون توقيع أي شيء.

الخدمات التي لا يتم طلبها

في حالة أن تقوم شركة التليفونات بتفعيل الخدمة أي خدمة إضافية لم تطلبها يجب ردها إلى شرطة البريد وهيئة ضمان الاتصالات. ولا يتم عمل زيادة أي رسوم عن أي خدمات لم يتم طلبها.

18. التوريد المنزلي : التليفون

خدمات التليفون التي تتعلق بالمكالمات الهاتفية المحلية والداخلية والدولية أو الاتصالات الهاتفية على الهواتف النقالة أو الفاكس أو التوصيل بالانترنت "خدمة شاملة"

بناء على ما ينص عليه القانون تلتزم شركة تليكوم إيطاليا بتوفير خدمات التليفون في كل المقاطعات الوطنية والاكثر من ذلك يرجع الفضل إلى التحرر في هذا القطاع في السنوات الأخير حيث يستطيع المستهلك في السنوات الأخيرة أن يختار بين العديد من شركات تقديم خدمات الاتصال و تغيير الشركة مع الحفاظ على نفس الهاتف ونفس الرقم.

تليكوم إيطاليا مع شركة تشغيل أخرى

من المحتمل دمج استخدام تليكوم إيطاليا مع واحد أو أكثر من شركات التليفونات الأخرى. تستطيع أن تستخدم شركة تليفونات أخرى من خلال الاتصال بكود أمام كل مكالمة. وتستطيع أيضا أن تستخدم خاصية الاختيار الأوتوماتيكي المسبق. إذا كنت ترغب في استخدام شركة تشغيل أخرى من الشركات التي تم اختيارها مسبقا تقوم بالاتصال بالكود. وفي حالة أن يكون هناك العديد من العقود مبرمة مع شركات مختلة في خط تليفونات واحد سوف تتلقى العديد من الفواتير بعدد الشركات الموجودة

تليكوم إيطاليا لها بديل شركة تشغيل

في بعض المناطق في إيطاليا من الممكن الانسحاب من العقد المبرم مع شركة تليكوم إيطاليا والانضمام إلى شركة تليفونات أخرى بنفس الرقم. وفي العديد من المناطق من الممكن استخدام خطوط أخرى مثل الأليافا الحرارية أو عرض النطاق للحصول على العديد من الخدمات في نفس الوقت مثل الانترنت والتلفزيون...الخ.

أشكال التعريفات

من الممكن أن تكون تكلفة المكالمات تناسبية مع طول المكالمات وارتباطاتها (الرسوم بناء على الاستهلاك) أو ثابتة في العقد بغض النظر عن طول المكالمة أو الترابطات الخاصة بها (تعريفه الشقة).

اختيار شركة تليفونات

قبل تقرير أي الشركات تختار يجب أن تقارن بين الخيارات الموجودة واختيار الخدمة التي ترضي حاجة بالصورة الأفضل.

قبل الاشتراك في خدمة في شركة يجب ان تقرأ العقد جيدا وانتبه إلى الشروط العامة فهذه البنود معرفة مسبقا من قبل الشركة وتوضح تفصيلا خصائص الخدمة والقوانين الخاصة بواجبات والتزامات كلا الطرفين والتي يقبلها العميل بمجرد أن يوقع على العقد.

التقسيم على أقساط

في حالة دفع مبلغ تسوية كبير يزيد عن 150% من متوسط الفواتير التي تم دفعها مقدما أو عند انكسار عداد الكهرباء ويتوجب على المستهلك الدفع لاستهلاك لا يمكن قياسه يمكن ترتيب المبلغ على أقساط. يجب أن تطلب التقسيم على أقساط قبل انتهاء الفاتورة. ويجب أن تشمل الفاتورة على معلومات عن كيفية طلب التقسيط ولكن غير مسموح بطلب التقسيط بالنسبة للفواتير التي يبلغ الإجمالي فيها 25.82 يورو. عدد الأقساط يجب أن يكون على الأقل مساوي لعدد الفواتير التي تم استلامها في آخر تسوية أو على أي حال أقل عن الاثنین.

وعلى العكس في استهلاك الغاز يكون تكرار الأقساط مثل الفواتير تماما حيث أنه إذا تم إصدار الفاتورة كل شهرين يكون دفع القسط كل شهرين أيضا.

الشكاوى

نفس القواعد السارية بالنسبة للغاز.

17. التوريد المنزلي : المياه

أعمال المياه محلية وعامة حيث تقوم البلدية بإدارة شبكات المياه وإصدار الفواتير وإصلاح الأعطال.

تكون تكلفة صيانة مواسير المياه ونظم المياه الموجودة بين العداد والصنوبر على حساب المستهلك وفي حالة الكسر تكون تكاليف الإصلاح على حساب المستهلك والأكثر من ذلك إذا كان الكسر داخلي غير مرئي يتم الدفع عن استهلاك الماء الخارج غير المستفاد به.

من الأهمية عمل القراءة حتى يتم الدفع عن الاستهلاك الفعلي والمستهلك مسئول عن فحص وظائف عداد المياه والتأكد من أنه يعمل بصورة صحيحة في حالة أن يكون العداد خارج المنزل يجب أن يتم حمايته من الثلج باستخدام الزجاج أو الصوف أو عزل مادة عازلة. في حالة انكسار العداد بسبب الثلج يجب على المستهلك أن يدفع لإصلاح العداد وأيضا لاستهلاك المياه التي تم استهلاكها.

16. التموين المنزلي : الكهرباء

قراءة العداد الكهربائي

يجب أن تتم القراءة مرة على الأقل في السنة في المنازل التي تبلغ قدرتها 3 كيلوات. يجب أن تسمح شركة التوريد بالقراءة الذاتية للعداد مرة في السنة أو تقديم قراءتين للعداد في السنة. المهام المشار إليها أعلاه غير سارة إذا كانت شركة الكهرباء تستخدم نظام التحكم عن بعد في القراءة حيث أن ذلك يعني أن الجهاز يسمح في أي وقت بالقراءة ويوضح الاستهلاك الفعلي للعميل.

وقت تقديم الفواتير

بالنسبة لفواتير التوريد المنزلي يجب إن يتم إصدارها كل شهرين وتكون التسوية كل عام.

دفع الفواتير

يجب أن توضح الفاتورة تاريخ الإصدار وتاريخ الدفع (ليس قبل 20 يوم من تاريخ الإصدار) ويجب دفع الفاتورة في المواعيد المحددة لها مع الأخذ في الاعتبار نفس الشكليات التي تم الإشارة إليها فيما يتعلق بخدمة الغاز وكما هو الحال يتم إخطار المستهلك في النهاية بأنه سوف يتم قطع الكهرباء.

لا يتم قطع الكهرباء في الحالات التالية :

1. دفع الفاتورة ولكن المورد لم يتلقى إخطار بذلك لأسباب خارجة عن مسؤولية المستهلك
2. المستهلك لم يستلم طلب من خلال خطاب مسجل
3. المبلغ المستحق أقل من مبلغ التحذير
4. في أيام الجمع والسبت والأحد والكريسماس وإيستر وأجازات البنوك
5. إذا كانت الكهرباء تقوم بتشغيل ماكينة تستخدم لغرض صحي مثل المتنفسات الصناعية... الخ
6. لأسباب غير منصوص عليها في العقد
7. في حالة أن يقوم المستهلك بتقديم شكوى كتابية عن سوء حالة عداد الكهرباء
8. إذا لم يتم التوقيع على العقد بواسطة المستهلك

يحق للشركة قطع التوريد بدون سابق إنذار مسبق للمستهلك في الحالات التالية :

- أ. في حالة استهلاك المستهلك الكهرباء بدون دفع
- ب. في حالة وجود خطر حقيقي

لا يتم إيقاف التوريد في حالة :

1. دفع الفاتورة ولكن المورد لم يتلقى إخطار بذلك لأسباب خارجة عن مسؤولية المستهلك
2. المستهلك لم يستلم طلب من خلال خطاب مسجل
3. المبلغ المستحق أقل من مبلغ التحذير
4. في أيام الجمع والسبت والأحد والكريسماس وإيستر وأجازات البنوك
5. لأسباب غير منصوص عليها في العقد
6. إذا لم يتم التوقيع على العقد بواسطة المستهلك

يحق لشركة قطع التوريد بدون سابق إنذار مسبق للمستهلك في الحالات التالية :

- أ . في حالة استهلاك المستهلك للغاز بدون دفع
- ب . في حالة كسر غطاء عداد الغاز
- ت . في حالة أن لا يحترم المستهلك الشكليات الخاصة بالاستخدام والمنصوص عليها في العقد

التقسيم على أقساط

في حالة دفع مبلغ تسوية كبير يمكن ترتيب المبلغ على أقساط ويلتزم البائع أو التاجر بقبول الدفع على أقساط إذا كان المبلغ يزيد عن ضعف أعلى قيمة تم دفعها مقدما. يجب أن تطلب التقسيم على أقساط قبل انتهاء الفاتورة. إلى جانب ذلك من الممكن طلب التقسيط عن أي فاتورة يزيد مبلغها عن 50 يورو فقط. عد الأقساط يجب أن يكون على الأقل مساوي لعدد الفواتير التي تم استلامها في آخر تسوية أو على أي حال أقل عن الاثنين.

انتبه : تكون الأقساط شهرية في حالة استلام فاتورة فسيكون ذلك بمثابة فاتورة كل شهرين ويشمل ذلك على المبلغ الذي يتم دفعه عن استهلاك كل شهرين استهلاك وقسطين. يجب على المستهلك أن يقوم بكل الفوائد القانونية المستحقة في هذا الصدد.

الشكاوى

في حالة عمل العقد يجب على شركة الغاز أن تعطي لك النموذج الذي يوضح كيفية تقديم الشكاوى حيث من الممكن أن تتم من خلال عدة وسائل بشرط أن يكون تاريخ الشكاوى واضحا (مثلا بواسطة خطاب مسجل أو تليكس أو فاكس).

قراءة عداد الغاز

يجب أن تقوم شركة الغاز بقراءة عداد الغاز على الأقل مرة سنويا عندما يكون الاستهلاك قد وصل إلى 500 متر مكعب. يجب أن توضح فاتورة الغاز للمستهلك أن قراءة عداد الغاز لم تتحقق مع بيان السبب في ذلك. في حالة عدم القيام بعمل القراءة الإلزامية حتى إذا كان عداد الغاز سهل الوصول إليه يحق للمستهلك الحصول على تعويض بمقدار 25 يورو وتتضاعف في أي مرة تالية لم يتم فيها قراءة عداد الغاز.

يجب على شركة الغاز أن تسمح للمستهلك بقراءة عداد الغاز بنفسه وتكون الشركة ملتزمة بالأخذ في الاعتبار قراءة عداد الغاز بواسطة المستهلك عندما تقوم بعمل فواتير على أساس الاستهلاك المفترض. من الأهمية التحقق من قراءة العداد الذاتية حتى لا يتم الدفع على أساس الاستهلاك المفترض والذي من الممكن أن يكون أعلى أو أقل من المفترض. في الحالة الأولى يكون المستهلك في مخاطرة أن يدفع فواتير أعلى للمرة الثانية وفي الحالة الثانية الدفع أكثر مما يستحق.

عدد الفواتير

المستهلكين اللذين يستهلكون حتى 500 متر مكعب في السنة لهم الحق في استلام فاتورة الغاز كل أربعة أشهر وعمل التسوية كل عام. في بعض العقود يكون عدد الفواتير مختلف (على سبيل المثال كل شهرين مثلا)

في حالة أن تكون الفاتورة بها خطأ يحق للمستهلك استرداد قيمة 60 يوم استهلاك ن التاريخ الذي تم إخطار مورد الغاز فيه بالخطأ.

دفع الفواتير

يجب أن تدفع الفاتورة في التاريخ الموضح لها وتقوم الشركة بإعطاء فرصة لدفع الفاتورة بدون رسوم بنكية أو رسوم بريدية.

في حالة أن يتم دفع الفاتورة بعد فترة تأخير يجب على العميل دفع فوائد التأخير التي تساوي القيمة المنصوص عليها قانونا وهي 3.5%. في حالة الدفع المنتظم بواسطة المستهلك لمدة عامين تالين يدفع فقط عن العشرة أيام الأولى من التأخير بدون زيادة الرسوم.

بعيدا عن فوائد التأخير يحق للشركة فقط أن تطلب رسوم البريد لإرسال الطلب ولا يتم طلب أي رسوم إضافية أخرى من أي نوع.

في حالة أن لا يدفع المستهلك يجب أن يخطره المورد بموجب خطاب مرسل مسجل بعلم الوصول يوضح:

- تاريخ الدفع المستحق
- الشكليات التي توضح أن وجوب الدفع
- عدد أيام التأخير بين الموعد النهائي وبين قطع التوريد
- تكلفة إيقاف التوريد واستعادته مرة أخرى بالنسبة للمستهلك

- الانتقال بالقطار

لا يحدث التأكيد على وجود مكان متاح في القطار عند شراء تذكرة قطار كما هو الحال في الانتقال بالطائرة. إذا كنت ترغب في عدم المخاطرة بأنك من الممكن أن تقف طوال الطريق يجب أن تقوم بحجز مقعدك مقدما وهو يكلفك أعلى قليلا. شركة خطوط السكك الحديدية الرئيسية في إيطاليا هي ترينتاليا وهي من الممكن أن ترد سعر التذكرة وعلاوة في حالة تأخر القطار حيث يتراوح السعر بناء على نوع التذكرة التي تم شراءها على أي حال يجب أن تقوم بتقديم شكوى عاجلة إلى مسئول السكك الحديدية (مكتب الشكاوى أو مكتب التذاكر أو ناظر المحطة) الذي يقوم بتسليمك النموذج الذي تقوم بتعبئته لاسترداد قيمة التذكرة.

15. التموين المنزلي : الغاز

منذ عام 2003 لم تعد التجارة في غاز الميثان احتكارية حيث أصبح العميل لديه الفرصة في أن يختار بين أفضل موردي الغاز في المنطقة التي يعيش فيها.

أي بائع يعرض إلى المشتري عقد جديد يجب أن يقوم بما يلي :

- إخطاره باسمه ولقبه وتحديد الجمعية أو المجتمع الذي ينتمي إليه وإعطاء رقم المكتب الذي يعمل فيه للاتصال والتأكد
- إعطاء العميل المعلومات التفصيلية عن العقد (الشروط و مستوى الجودة التجارية للبائع و بداية وقت التوريد والمدى التي يظل فيها العرض ساريالخ).
- تحديد زمن وتكلفة تشغيل الخدمة

البائع الذي يقوم بعرض عقد تليفونيا يجب أن يبين كيفية الحصول على معلومات مكتوبة عنه.

في حالة أن يكون العرض في مكان بيع أو من خلال وسائل تحكم عن بعد يجب على البائع أن يقوم بإخطار العملاء عن حقه في السحب بناء على كود المستهلك

قبل إنهاء العقد أو في غضون عشرة أيام (في حالة عمل عقد من خلال وسائل تحكم عن بعد) يجب على البائع أن يعطي للمستهلك نسخة مكتوبة منه تشمل على إخطار بذلك. هذا الإخطار هو بمثابة مستند تشرح كل المهام الواجب على البائع القيام بها في وقت إنهاء العقد.

يحق للمستهلك أن ينسحب من الاتفاق أو العقد الذي تم في أماكن البيع في غضون عشرة أيام من التاريخ الذي تم إبرام العقد فيه أو في حالة عمل العقد بوسائل التحكم عن بعد يكون له الحق في الانسحاب حتى عشرة أيام من استلامه.

في حالة أن لا يستطيع المسافر الصعود على سطح الطائرة بسبب هذا الأمر له الحق في أن يختار بين أمرين:

- استرداد سعر التذكرة
- الركوب في أسرع رحلة تالية
- اختيار رحلة بديلة في تاريخ تالي يناسبه
- السفر على درجة أقل من التي اختارها في البداية واسترداد فرق المبلغ

في حالة أن يكون للمسافر الحق في استرداد مبلغ يختلف باختلاف طول مسافة الرحلة (من 150 يورو بالنسبة للرحلات الداخلية إلى 600 يورو للرحلات الخارجية الطويلة) يكون له الحق في إجراء اتصال هاتفي مجاني أو إرسال تليكس أو فاكس مجاني لإخطار مكان الوصول عن تأخيره إضافة إلى وجبات مجانية طالما بقى منتظرا رحلة بديلة و إن لزم إقامة مجانية في فندق إن دعت الحاجة إلى ذلك.

- تأخر الإقلاع أو إلغاء الرحلة

في حالة تأخير أو إلغاء رحلة جوية من قبل شركة خطوط جوية يكون للمسافر الحق في إجراء مكالمات هاتفية مجانية أو إرسال تليكس أو فاكس مجاني لموقع الوصول بالتأخير والحصول على وجبات مجانية طالما بقى في الانتظار وإن لزم إقامة في فندق إن دعت الحاجة إلى ذلك.

في حالة أن يزيد تأخير الرحلة عن خمس ساعات يتم رد مبلغ التذكرة ويحق للمسافر الحصول على رحلة مجانية للوصول إلى مكان المغادرة.

في حالة إلغاء الرحلة يكون للمسافر الحق في استرداد المبلغ بسبب زيادة الحجز عن المتاح إلا في حالة أن يكون إلغاء الرحلة بسبب "ظروف استثنائية أو قوة القاهرة" فللمسافر أن يختار ما بين أن يسترد مبلغ التذكرة أو أن يسافر إلى المكان النهائي أيضا على شركة خطوط جوية أخرى.

- تأخر الأمتعة أو ضياعها

في حالة عدم استلام الأمتعة في وقت الوصول يقوم المسافر بتقديم شكوى فورية إلى مكتب الأمتعة الموجود في المطار باستخدام النموذج المحدد للشكوى بعد ذلك يقوم المسافر على الفور بإرسال خطاب إلى شركة الخطوط الجوية مسجل بعلم الوصول لاستلام تعويض عن الخسائر الحادثة.

وفي حالة تأخر تسليم الأمتعة يجب أن تحافظ على إيصال النقدية وإيصال السلع الضرورية (الملابس وغيرها) الدال على الشراء حتى يتم طلب التعويض من شركة الخطوط الجوية. في حالة ضياع الأمتعة يجب أن تقوم شركة الخطوط الجوية بتعويض المسافر بناء على الحدود المحددة لذلك قانونا. إذا كانت الأمتعة تحتوي على سلع ثمينة يجب أن تبين ذلك في لحظة تسجيل الأمتعة حيث أن ذلك ربما يكلفك تكلفة أعلى قليلا ولكن حتى تضمن الحصول على التعويض المناسب في حالة ضياعها حتى إذا كان مبلغ الأمتعة يزيد عن الحد المسموح به قانونا.

13. الرحلات المنظمة أغراض السائحين

يتنبأ القانون الإيطالي بأن :

- كافة الرحلات المنظمة الشاملة(الصفقات السياحية) هي عبارة عن خدمات يقدمها المرشدون السياحيون بشكل مباشر أو عبر الوكالات السياحية وبسعر مخفض. والصفقات السياحية تتضمن التنقل والإقامة والخدمات الأخرى (مثال الزهات والزيارات الإرشادية والأنشطة وما إلى ذلك).
- يجب أن تشمل الصفقة السياحية إقامة لمدة 24 ساعة أو لليلة واحدة.
- يجب أن يحتوي كتيب الإرشادات الخاص بوكالة السفر والمعطى إلى المرشد السياحي وصفًا شاملًا عن الرحلة متضمنًا الأسعار ووسائل النقل ودرجة الفندق.
- يجب أن تمنحك وكالة السفر نسخة من الاتفاقية. من الهام قراءة الاتفاقية بحرص قبل توقيعها والاهتمام بالفقرات المتعلقة بالشكليات والغرامات في حالة رجوعك عن الرحلة.
- يجب أن تقوم شركة السفريات بعمل تأمين يغطي الاتفاقية لحماية المسافرين في حالة حدوث أي أضرار جسدية أو مادية.
- في حالة حدوث مشكلة أثناء الرحلة، فيجب أن تقوم بتقديم شكوى كتابية إلى المندوب المحلي لمنظمة السفر.
- يجب الاحتفاظ بكافة المبالغ المستلمة أو إيصالات المصاريف النقدية تحسبًا لحدوث مثل هذه المشاكل.
- من الضروري إرسال خطاب مسجل إلى المرشد السياحي مع الحصول على إقرار بالاستلام خلال 10 أيام من تاريخ العودة للمطالبة بتعويض عن الأضرار الحادثة.

14. النقل

الانتقال بالطائرة

قبل أن تشتري تذكرة من وكالة سفريات أو عبر الانترنت يجب أن تقارن العروض المقدمة على الخطوط الجوية المختلفة وأن تأخذ المعلومات عن الخدمات التي يتم تقديمها على الرحلة وعن الضرائب أو الرسوم العالية التي يتم دفعها.

عندما تقوم بشراء تذكرة رخيصة يجب أن تنتبه إلى مبدأ الاسترداد في العديد من الحالات لا يكون هناك فرصة تغيير التاريخ أو إعادة مبلغ التذكرة إن لم تتمكن من السفر.

زيادة التذاكر المحجوزة عن المقاعد المتاحة

يحدث هذا الأمر عندما تكون كمية التذاكر التي تم بيعها على شركة الخطوط الجوية أكثر من عدد الأماكن المتاحة على الرحلة الجوية.

11. الاتفاق مع الحرفيين

يعمل الحرفيين والفنيين في العديد من القطاعات مثل صيانة المنازل (الكهربائي والبناء والهيدروليكي وغيرهم) لإصلاح الأجهزة الكهربائية المنزلية أو السيارات (مثل الميكانيكي وكهربائي السيارات ومساعدين الكمبيوتر) والخدمات الحرفية الأخرى (مساحين المباني والمعماريين).

قبل عرض مهمة عمل معينة يجب أن تسأل الحرفي لوضع تقدير معين. يجب أن يشمل التقييم ما يلي:

- توقيع الحرفي أو المهني
- وصف للوظيفة والمواد التي يتم استخدامها وتوضيح لتكلفة العمالة وكامل التكلفة وضرائب القيمة المضافة
- بالنسبة للأعمال المحددة من الأهمية تقرير الوقت اللازم للتنفيذ أو التسليم
- من الأفضل توضيح أنه أي تغيير في الوظيفة يجب أن يتم الاتفاق عليه بواسطة كلا الطرفين معاً.

في الغرفة التجارية تستطيع أن تحصل على أسعار العمالة الرسمية المنشورة من قبل اتحادات الحرفيين. أغلب الحرفيين يطلبون دفعات إضافية من المبلغ. يجب أن لا تضع ثقتك في الأفراد اللذين يسألون عن دفع كامل مبلغ العمل قبل البدء. في نهاية مهمة العمل يجب أن تطلب إيصال مالي تفصيلي يحدد كل الأعمال التي تم القيام بها وتكلفة المواد والعمالة بما في ذلك ضريبة القيمة المضافة والإيصال المالي الذي يكون مهماً للغاية في حالة التنافس كدليل على ضمان سنة كاملة للأعمال التي تم القيام بها. في حالة أن تكتشف خطأ أو عيب معين في الأعمال يجب أن تخطر الحرفي بذلك على الفور من خلال خطاب مسجل بعلم الوصول.

12. العقود مع الحرفي

من بين المستجدات التي أدخلت في قانون بيرساني، إمكانية التفاوض في الأجر الواجب دفعه لأصحاب الحرف الحرة (الحامي، الحسابي... إلخ)

التفاوض في الأجر يتم تحريه في تقرير التكلفة من طرف الحرفي، يمنح له ذلك الفرصة في جالة أسعار إستثنائية. حسب الصيغة الجديدة للقانون المدني 2233 " لا قيمة " لأي إتفاق بين الحامين و المتمرنين القادرين، إذ لم يحجر بشكل مكتوب مع الزبناء.

المنتج على مقادير ضعيفة من المقومات التي قد تثير الحساسية (البيض وقشور الفواكه، إلخ).
إذا قمت بشراء منتج معدل أو منتهي الصلاحية، أو إذا عانيت من أي مرض بسبب تناولك لمنتج ما، فيجب أن تتصل في الحال بالجهات الصحية أو المكتب الخاص بمكافحة الغش (N.A.S.)، مع توضيح متى وأين قمت بشراء هذا المنتج والعلامة التجارية (من اللازم التخلص من كافة المنتجات المماثلة التي قد تكون مغشوشة هي الأخرى).

أذواق سلع الملابس

يتنبأ القانون الإيطالي والأوروبي بأن:

من الضروري توضيح الترتيب التناقصي (على سبيل المثال قطن 80% و مواد صناعية 20%) للمواد التي تكون المنتج والشركة أو العلامة التجارية المستخدمة في حالة التنافس.

ليس إلزامياً إضافة الأذواق التي تحتوي تعليمات الغسيل وعلى أي حال من الأفضل شراء السلع التي لا تحتوي على ذلك.

يجب ان تتابع بعناية تعليمات الغسيل فالضمان ليس ساري عندما تتعرض السلعة للانكماش أو لبهتان اللون عندما تتعرض لطريقة غسيل أخرى غير تلك المقترحة في تعليمات الغسيل.

10. المبيعات والبيع غير العادي

البيع في ظروف أفضل لشراء منتجات جديدة، من الممكن أن يتم عمل البيع الترويجي والبيع غير العادي في أي فترة من العام من خلال الإتصال الهادف.

- من الممكن عمل البيع النهائي للسلع الموسمية في فترات معينة فقط
- يجب أن تقوم بعمل الشراء في المحلات التي تعرفها جيدا
- الضمان على السلعة ساري لمدة عامين و يجب أن تحتفظ بالفاتورة النقدية للدفع
- يجب إخبار الشرطة المحلية عن أي تصرف غير لائق من قبل البائع

8. بيع مواد الإستهلاك. الضمانة

سلع الإستهلاك هي أي مواد إستهلاكية متنقلة قابلة للتجميع.

- ضمانة السلع الجديدة صالحة لمدة سنتين من تاريخ الشراء، موثقة عبر التوصيل أو سند الأداء.

- ضمانة السلع المستعملة يمكن إختصارها من طرف البائع، و لكن صلاحيتها لا بد أن تكون لمدة سنة على الأقل.

- يجب على المستهلك الإبلاغ بالعيوب خلال شهرين من إكتشافه، مع إرسال برقية أو رسالة مضمونة، و ليست كافية الشكاوي و الطعون الشفوي أو الهاتفية.

ضمانة السيارات المستعملة

كما هو بالنسبة للسلع المستعمل فإن الضمانة على السيارات المستعملة تمتد لمدة عام من تاريخ الشراء. و بهذا يلزم العمل بإنتباه خاص للبطاقة التقنية الممنوحة عند إبرام عقد البيع : والتي تحتوي على مواصفات مستوى الإستهعمال و العيوب المحتملة. ليست تحت الضمانة العيوب المعلنة في البطاقة التقنية: يلزم قراءة البطاقة بإنتباه جيد و العمل على الحصول على نسخة منها. لا يجب أبدا الإمضاء على بطاقة بيضاء.

9. أذواق على المنتجات

الأذواق يجب أن تحتوي على المعلومات التالية، على العلبة أو ورقة موضحة :

1. تسمية المنتج
2. التسمية و "الماركة" و المقر القانوني للمنتج و المستورد
3. البلد المصدر في حالة تواجده خارج الإتحاد الأوروبي
4. إمكانية وجود مواد خطيرة على الإنسان أو على البيئة أو الأشياء
5. شكليات الإنتاج و المواد المستعملة و التي لها علاقة بوجودة الإنتاج
6. تعليمات و إحتياطات نافعة لإستهعمال المنتج

أذواق المنتجات الغذائية

يتوقع القانون الإيطالي أن الأذواق وأساليب الإعلان عن أي منتج يجب ألا تخدع أو تغش المستهلك.

ويتم ترتيب قائمة المقومات بشكل تنازلي (المقوم الأول هو الأكبر كمية). يوضح الذوق عندما يحتوي

4. العقود

تم تعريف العقد من طرف القانون المدني الإيطالي بكونه إتفاق بين طرفين أو أكثر لتكوين أو تمييز علاقة ملكية قانونية.

في كل مرة يتم الإمضاء على عقد، يعني التعبير على الموافقة الشخصية لحصول الإتفاق. و كنتيجة لذلك يلزم إحترام العقد و محتوياته.
ولهذا السبب، أي تعاقد و لو كان بسيطاً، يلزم قراءته قبل إمضائه.

5. العقود المتفق عليها خارج المراكز التجارية

هي عقود تم الإمضاء عليها خارج مقرات الشركات (و كمثال على ذلك: في الخارج، أو في منزل المستهلك، أو في مقر العمل)

لشراء السلع أو الخدمات. قانون الإستهلاك يقرر أن :

- للمستهلك الحق في الخروج من العقد خلال 10 أيام عملية.
- للخروج من العقد من اللازم إرسال رسالة مضمونة.
- بعد فسخ العقد، يجب إرجاع السلعة.
- في أي نزاع، الجهة المسؤولة هي المتواجد في مقر سكن المستهلك.

6. العقود عن بعد

هي تعاقدات تم إبرامها عبر وسائل الإعلام كالتلفزيون و البريد الإلكتروني و الهاتف و الفاكس و الرسائل و الراديو... الخ (و كمثال، التلفزة التجارية).

بالنسبة لهذا النوع من العقود، القانون يقرر :

- يمكن للمستهلك فسخ العقد بدون مصاريف خلال 10 أيام عملية، بناء على العقود المبرمة خارج مقرات التجارة.
- يمنع منح سلع و خدمات بالأداء التي لم يطلبها المستهلك.
- في حالة إتصال المهني عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو فاكس من اللازم الموافقة المسبقة للمستهلك. كل عقد بدون موافقة المستهلك هو تدخل في الحرية الشخصية.

7. مشتريات في الأماكن التجارية

عند الشراء، البائعون للسلع و الخدمات ملزمون بإعطاء إيصال ضريبي.

يستثنى من هذه القطاعات، دور النشر و السينما و المسرح و السيرك و المهرجانات عامة، التي تستلزم الحصول على التذكرة.

في حالة رفض البائع تسليم التوصيل، يجب اللجوء الى الشرطة المالية.

لكل منها و لتكاملها بالإمكان اختيار المادة المطابقة للاحتياجات :

منتجات محلية	
صندوق (Pacco) عادي محلي	سرعة عادية
صندوق (Pacco) سريع ٣ / صندوق (Pacco) كبير الحجم	سرعة متوسطة وتتبع مسار
صندوق (Pacco) سريع ادولي / صندوق (Pacco) ١ زائد	سرعة عالية وتتبع مسار

منتجات دولية	
صندوق (Pacco) عادي محلي	تغطية كاملة
خدمات بريدية أوروبية سريعة	تغطية متوسطة وتتبع مسار
صندوق (Pacco) سريع دولي	تغطية عالية وتتبع مسار

التواصل مع مكتب البريد الايطالي يأتي عن طريق 4 قنوات :

- هاتف مع مركز اتصال رقم 160-803
- رسالة مع صندوق بريد رقم : ص. ب. 160 - 00144 روما
- انترنت مع الموقع المركزي : www.poste.it عن طريق قسم خاص " اتصل بنا (contattaci) "،
- مكتب البريد، تعبئة "رسالة الشكوى" للإشارة إلى وجود مشكلة معينة.

بواسطة خدمة البريد الايطالي "Banco Poste" توفر مجموعة شاملة من المنتجات والخدمات لإدارة الاحتياجات المالية اليومية: من دفتر حساب التوفير البريدي إلى الحسابات الجارية، ومن البطاقات المدفوعة مسبقاً إلى خدمة تحويل الأموال. هذا الدفتر يسمح بإيداع المدخرات من غير رسوم و تكاليف وذلك عن طريق عرض الهوية الشخصية غير منتهية الصلاحية و الرقم الوطني على أي مكتب بريدي.

حساب BancoPosta يمكنك من إدارة جميع مطالب المقبوضات والمدفوعات، واضعا تحت تصرف المستهلك جميع المنتجات والخدمات: من بطاقة "Postmat" إلى دفتر الشيكات، ومن "Postgiro" إلى الخدمات المحلية والدولية، ومن عملية وضع المعاشات تحت الحساب الخاص ومعاشات التقاعد إلى إرسال الفواتير للمستهلك، ومن بطاقات الأئتمان إلى المنتجات المالية، ومن المستندات البريدية التقليدية إلى المنتجات الاستثمارية المعقدة. لتلبية الاحتياجات المالية الأقل تنظيماً هنالك خدمة الـ "PostPay"، وهي عبارة عن بطاقة قابلة للشحن يمكن استخدامها في داخل و خارج إيطاليا، عن طريق شبكة الانترنت وفي جميع مكاتب البريد وذلك من خلال دوائر الاستخدام Postmat و Visa و Visa Electron.

كما سبق ذكره فان البريد الايطالي وبالتعاون مع MoneyGram يقدم خدمة تحويل الأموال العاجلة والتي تسمح بإرسال واستلام الأموال في نفس الوقت على مدار 180 دولة في جميع أنحاء العالم دون أن يكن هناك حساب بريدي أو مصرفي. علاوة على ذلك، ومن خلال شبك صديق Sportello Amico فان البريد الايطالية يساهم في توسيع شبكة الحوار بين المواطنين والمكاتب الإدارية الحكومية وذلك من خلال تسهيل الحصول على الخدمات اليومية. الشبك الصديق Sportello Amico يتواجد في 5740 مكتب بريدي موزعة على جميع أنحاء الأراضي الوطنية، وتم إنشائه لتسهيل العلاقة بين المواطنين والمكاتب الإدارية الحكومية.

التوجه إلى الشبك الصديق يمكن المواطن من الحصول على إصدار وتجديد جواز السفر، تصريح الإقامة، دفع الضمان الاجتماعي، دفع التأمين ضد الحوادث المنزلية و الاستفادة من الخدمات المتوفرة مثل كرت الضمان الصحي "Inps Card".

3. المكاتب البريدية

تتواجد الخدمة البريدية في جميع أنحاء أراضي الدولة وذلك عن طريق مكتب البريد الإيطالي. تنتشر مكاتب البريد في جميع محافظات وبلديات الدولة حيث وصل عددها إلى 14 ألف مكتب. تقوم مكاتب البريد بتوفير جميع أنواع الشحن (رسائل و طرود) لإيطاليا أو لغيرها.

خصائص أهم المنتجات البريدية توجد في وثيقة نوعية المنتجات البريدية وهي عبارة عن وثيقة تحتوي على التزام الشركة تجاه العملاء ولكل خدمة خصائص منها: نوعية الجودة، معايير الجودة و الالتزام بالتسليم.

في هذه الوثيقة يتم عرض كيفية تقديم الشكاوي، والوقت الذي يمكن فيه لمكاتب البريد الإيطالية الالتزام والاستجابة. وقد تم الأخذ بعين الاعتبار تعويض جميع المواد المذكورة في الوثيقة، ليس فقط في حال فقدانها أو تضررها كما يحدث في كثير من الدول الأوروبية ولكم أيضا في حالة حدوث أي تأخير ملاحظ.

في النهاية يتم عرض طريقة المصالحة والتي تعتبر كأداة لحل الخلافات القضائية، وذلك بتواجد حقيقي لجمعيات المستهلكين والتي تحاول حل الشكاوي التي كانت قد قدمت ولم تصل على إجابة مقنعة وكافية.

غير مسموح شحن مواد خطيرة أو ضارة أو شحنات تتعارض مع القوانين القائمة. ففي ما يتعلق بالمنتجات ذات المراسلة، إرسال أموال، ممتلكات ثمينة و أوراق مالية فكل هذا يتم عن طريق البريد المسجل مع ذكر قيمة المادة المرسله.

وفي ما يتعلق بالطرود، إرسال الأموال، الممتلكات الثمينة، الأوراق المالية والأسلحة، فيتم إرسالها عن طريق البريد العادي المضمون (إرسال مباشر داخل الأراضي الإيطالية). و ال **Pacco Valore** (الشحن المباشر إلى الخارج) مع ذكر قيمة محتوى الشحن و في حالة شحن أسلحة فهذا لا يتم إلا بإذن من وزارة الداخلية.

لمعرفة أفضل طريقة لإرسال أو شحن الرسائل البريدية في إمكاننا تحديد ما يتناسب بنقطتين مهمتين:

- سرعة التسليم البريدي
 - تقديم خدمات عن طريق إصدار وثائق رسمية للشحن البريدي ومتابعتها عن طريق الحاسوب الآلي.
- و لكل ما تم ذكره و من أجل ربط علاقة متكاملة فبالإمكان اختيار المنتج المناسب لمتطلباتكم:

سرعة التسليم	بريد سريع
وثيقة قانونية للإرسال	بريد مسجل
تأمين الإرسال	بريد مؤمن
الشحن بكميات كبيرة	بريد ضخم الحجم

وفي نفس الوقت و من أجل شحن الصاديق يمكن تحديد المنتج المناسب مع الحاجة:

- للمنتجات المحلية:
 - سرعة التسليم
 - تتبع مسارها
- للمنتجات الدولية:
 - تغطية (أكبر عدد من الدول التي تحصل على المنتج)
 - تتبع مسارها

2. تهديد

أنت لست من القلعة أنت لست من البلد أنت لاشيء. ومع هذا فأنتك شيء للأسف هو غريب أحد يكون بمكان غير مكانه وهو دائما تحت الأقدام يجلب إليك المتاعب يجبرك على إخلاء الخدم ولا يعرف ما هو مراده.

القلعة - ف. كافكا

تتمثل المعلومات وتوعية المواطنين على التشريعات الحالية والمبادرات التي ينبغي اتخاذها للحماية من التزوير والدعاية الباطلة والسلوك الغير ملائم للشركات الخ... جزءا هاما من أعمالنا ولكن الترجمة إلى ثماني لغات ونشرها مائة ألف نسخة من هذا الكتيب والذي تم تحديثه لآخر الأحداث التشريعية التي تم كتابتها من قبل محامين فهي عبارة عن مبادرة غير عادية لها معنى سياسي و ثقافي خاص لاتحاد المستهلكين .

تعتبر الهجرة حقيقة واقعية في ايطاليا وأوروبا . عدد المهاجرين في أوروبا 40 مليون وأكثر من 3 مليون ونصف المليون في ايطاليا (في عام 1990 كان عدد المهاجرين 500 ألف شخص) وفي بعض أماكن وسط وشمال ايطاليا تواجد المواطنين المهاجرين يصل إلى 10% من مجموع السكان . عندما تصل النسبة إلى هذه المستويات فإن المشكلة ليست العمل على انتشار أو تحسين خدمات الترحيب ولكن العمل على تحويل المهاجر إلى مواطن بكل معنى الكلمة .

يجب أن يكون للجميع نفس الفرصة في الحصول على المركز الاجتماعي ونظام الخدمات والمعرفة وحماية الحقوق ، ولهذا فمن الضروري أن نبدأ من تنوع ظروف المهاجرين و الأخذ بالعلم أن المهاجرين هم الأشخاص الأكثر عرضة لظاهرة الاستغلال والاستبعاد والتمييز .

في ايطاليا وفي هذه الفترة الأخيرة المشاكل الاجتماعية فردية أو جماعية للمهاجرين يتم قراءتها بالمعنى العرقي والديني أو العنصري . الوسائل الإعلامية و الدماغوجية الشعبية غالبا ما يمثلها المهاجر وكأنه خطر يهدد أمننا الاجتماعي .

يريد اتحاد المستهلكين القيام بدوره في إحباط هذه الثقافة التي تقوم على التماذي وتحت على خلق مخاوف جماعية وتزيد الشعور بالعداء للمواطن الأجنبي .

نحن نستوعب أن الدفاع عن الشرعية والأمن يكمنان في القدرة على وضع سياسات تعمل ضد الممارسات الاستغلالية والتي يكون فيها المهاجرين هم الضحايا . نشر المعرفة لحقوقهم وتدخل محامين والمتواجدين في أكثر من 800 فرع تابع لإتحاد المستهلكين فهو عبارة عن مساهمة متواضعة من قبلنا .

اختيار مواضيع الكتيب تم إحرازها على أساس مواضيع تشغل بالغالبية جمعيتنا في أعمالها للحماية اليومية . نأمل أن نوفر وسائل للمعرفة والتي بإمكانها أن تمنع الاحتيال والغش ومنح الجميع فرصة للدفاع عن أنفسهم . سيتم نشر الكتيب من خلال سلسلة من المبادرات العامة التي ستجري في معظم المدن المتواجده بها مهاجرين .

Sergio Veroli

Vice Presidente Federconsumatori

1. تقديم

الدعوة التي وجهت لي كمبشر من اجل كتابة مقدمة هذا الكتيب كانت مفاجئة بالنسبة لي: حقوق المستهلكين. ما شأن المبرش في كل هذا؟ كانت كافيا لحظة تفكير لإدراكي كم كنت مخطئ!

في الرسالة البابوية الاجتماعية الأخيرة لبابا راتزينغر **Caritas in Veritate** أكد لنا هذا الأمر.

الترابط العالمي—هذا ما كتبه البابا برقم 66— اخرج سلطة سياسية جديدة— ما يخص المستهلكين وجمعياتهم. فقد فالها بقوة ووضوح وللمرة الأولى في هذه الرسالة البابوية، ومنذ وقت طويل كان يكرر على أن عدم التصويت يأتي عند الذهاب إلى صناديق الاقتراع (مهم جدا الذهاب للتصويت!) لكن عندما نذهب إلى سوبر ماركت للتسوق اليوم فان السلطة الحقيقية هي القوة الاقتصادية المالية! السياسية التي تم أخذها من قبل القوى الاقتصادية— المالية القوية تستخدم لتغطية القرارات .

يترك البابا بيانا آخرأ مهمما: من الأفضل أن يدرك الناس أن الشراء يعتبر دائما فعل أخلاقي عدا عن كونه اقتصادي. لذلك هناك مسؤولية اجتماعية للمستهلك. فيجب تهذيب المستهلكون باستمرار على الدور الذي يمارسه يوميا والذي باستطاعتهم تأديته من خلال احترام المبادئ الأخلاقية .

آخر دليل مهم: هو التأكيد بأن الشراء هو فعل أخلاقي ومهم لهذا فإن المستهلكين مستوجب تهذيبهم بالدور الذي يمارسونه يوميا. لذلك يجب علينا أن نتكلم ليس فقط عن «الحقوق» وكذلك عن الواجبات. ومن الواجب معرفة ما تم شراؤه إذا كان عن طريق فاتورة تم عملها من قبل العاملين الذين حصلوا على أجور عادلة وهم ليسوا بأطفال.(ونحن اليوم ممتنون لفرنشيسكو جسوالدي الذي قام بإهدائنا دليل الاستهلاك الحرج ودليل النقد الأعلى حيث سيفتحنا لنا المجال على فهم ما تم شراؤه اليوم إذا كان معبأ بطريقة منصفة).

نحن نسمي هذا الاستهلاك استهلاكا حرجا.

عند القول بأن المنتج غير أخلاقي فيصبح من الضروري وضع كافة قوانا ومقاطعة هذه المنتجات: هذه هي القوى السياسية الجديدة للمستهلكين وهذا ما أشار إليه البابا. (استعمل الأمريكيون هذا ضد «شركة نايك» ونجحوا،بينما نحن الإيطاليون فقد استخدمناه في حملة ضد «دليل مونتي» (كينيا) والذين ينتجون الأناناس وقد نجحنا!) مقاطعة البضائع تعتبر أداة فعالة. (هنالك الكثير من الحملات الأخرى مثل الحملة ضد نستله والخ). ولكنه لا يكفي فنحن بحاجة لتوعية المستهلكين لشراء المنتجات الضرورية للعيش في حياة بسيطة قنوعة). لماذا؟ النظام الاقتصادي—المالي الحالي يسمح ل 20% من سكان العالم باستهلاك 83% من موارد الكوكب. وإذا كان ال 80% الآخرون من شعوب العالم قادرين على العيش مثل ال 20% من سكان الكوكب الثري لأصبح من الصعب العيش على كوكب الأرض.علينا جميعا أن نقتصر.لذلك فإن عمل المستهلك يعتبر اليوم أيضا عملا أخلاقي لذلك فقد طلب منا البابا إتباع أسلوب حياة مختلف فمن هذا المنطلق فانه من المهم للغاية الأخذ بعين الاعتبار المواقع الالكترونية التالية:

(www.altromercato.it) (www.bilancidigestizia.it) (www.retegaz.org)

وأخيرا ولأن هذا الكتيب يتحدث أيضا عن المياه أود أن أوجه طلبا للجهات الاستهلاكية الفعالة والذين يلتزمون بالقول والفعل بأن الماء هو عبارة عن حق أساسي للإنسان فعلينا عدم القبول بتسليع المياه! الماء هو الحياة فعلينا جميعا أن نسعى على نجاح هذه الحياة .

Alex Zanotelli
Missionario Comboniano

Elenco federconsumatori

SEDE NAZIONALE	VIA PALESTRO 11	00185	ROMA Sede Nazionale	06-42020759 06-42020755-63	06-47424809	federconsumatori@federconsumatori.it
ABRUZZO	VIA PAVONE BASSANI 29	65100	PESCARA Sede Regionale	085-4219570	085-2909379	abruzzo.federconsumatori@gmail.com
BASILICATA	VIA LUCANA 157	75100	MATERA Sede Regionale	0835-232464	0835-335508	federconsbas@interfree.it federconsumatori.mt@tiscali.it
CALABRIA	VIA PANTUSA 32	88900	CROTONE Sede Regionale	0962-903030	0962-24951	crotone@federconsumatori.it calabria@federconsumatoricalabria.it
CAMPANIA	CORSO UMBERTO I, 381	80100	NAPOLI Sede Regionale	081-4202363	081-5510271	presidente@federconsumatoricampania.it
EMILIA ROMAGNA	VIA MARCONI 69/c	40121	BOLOGNA Sede Regionale	051-4220850	051-6393815	fconsum@iperbole.bologna.it
FRIULI VENEZIA G.	BORGO AQUILEIA 3B	33057	PALMANOVA Sede Regionale	0432-935548	0432-935548	fcnuovo@libero.it
LAZIO	VIA GOITO 39	00185	ROMA Sede Regionale	06-44340366-80	06-44340709	romalazio@federconsumatori.lazio.it
LIGURIA	GALLERIA MAZZINI 7/6	16121	GENOVA Sede Regionale	010-5960468	010-5302190	federconsumatori@virgilio.it
LOMBARDIA	VIALE ZARA 7/9	20159	MILANO Sede Regionale	02-60830081	02-69900858	federconsumatori@federconsumatori.lombardia.it
MARCHE	VIA 1°MAGGIO 142/A	60121	ANCONA Sede Regionale	071-285741	071-2857400	federconsumatori@marche.cgil.it
MOLISE	VIA TOMMASO MOSCA 11	86100	CAMPOBASSO Sede Regionale	0874-492500	0874-492506	federconsumatori.molise@virgilio.it
PIEMONTE	VIA PEDROTTI 25	10152	TORINO Sede Regionale	011-285981	011-2485897	sportello@federconsumatori-torino.it
PUGLIA	VIA CALACE 4	70123	BARI Sede Regionale	080-5736111	099-4596678	federconsumatori-ta@libero.it
SARDEGNA	VIALE MONASTIR 15	09122	CAGLIARI Sede Regionale	070-27971	070-2797201	info@federconsumatori.cagliari.it
SICILIA	VIA ROMA 72	90133	PALERMO Sede Regionale	091-6173434	091-6162937	federconsumatori_pa@libero.it
TOSCANA	VIA NAZIONALE 17	50123	FIRENZE Sede Regionale	055-217195	055-280334	segreteria.toscana@federconsumatoritoscana.it
TRENTINO	VIA MUREDEI 8	38100	TRENTO Sede Regionale	0461-303992	0461-935176	federconsumatori@cgil.tn.it
UMBRIA	VIA BELL' OCCHIO 26	06087	PERUGIA Sede Regionale	075-5069838 075-506981	075-5008271	federconsumatori.perugia@umbria.cgil.it
VALLE D'AOSTA	VIA BINEL 24	11100	AOSTA Sede Regionale	0165-271611	0165-271699	federconsumatori@cgil.vda.it
VENETO	VIA PESCHIERA 5	30170	MESTRE (VE) Sede Regionale	041-5497831	041-5497919	federconsveneto@federconsveneto.it

In collaborazione con

Posteitaliane