



Ministero dello Sviluppo Economico



Regione Marche

L'informa *Consumatori*



*Risposte e soluzioni
ai problemi del cittadino*

*Periodico di informazione realizzato da Adoc Marche
nell'ambito delle iniziative di tutela dei consumatori promosse dalla Regione Marche*

Gennaio 2010

Tutti a bordo... in sicurezza

Con la presentazione ufficiale a Senigallia, presso l'Istituto Tecnico e Commerciale "Corinaldesi" ha preso il via il progetto "Tutti a bordo... in sicurezza" realizzato dall'Adoc Marche nell'ambito delle iniziative promosse dalla Regione Marche in tema di tutela dei consumatori e finanziate dal Ministero dello Sviluppo Economico, al quale hanno dato la propria adesione il Dipartimento della Protezione civile della Regione Marche, il Comando regionale della Polizia stradale e l'ACI.



In alto: i 280 ragazzi partecipanti all'incontro, nell'aula magna dell'Istituto "Corinaldesi" di Senigallia.



L'Assessore all'Istruzione della Regione Marche Stefania Benatti e la presidente di Adoc Marche Marina Marozzi

La presentazione si è svolta al termine dell'incontro inaugurale con 280 ragazzi delle prime e seconde classi, alla presenza della presidente dell'Adoc Marche Marina Marozzi, dell'Assessore per l'Istruzione e la Formazione della Regione Marche Stefania Benatti, il Comandante del Compartimento di

Polizia Stradale delle Marche Roberto Razzano, il Responsabile del Dipartimento di Protezione Civile della Regione Marche Roberto Oreficini e del rappresentante dell'ACI di Ancona Marino Montapponi.

Il rappresentante dell'ACI di Ancona Marino Montapponi e il dirigente del Dipartimento di Protezione civile della Regione Marche Roberto Oreficini



Il progetto si articolerà in una serie di 30 incontri che si svolgeranno entro la metà di marzo e che coinvolgeranno complessivamente 3 mila studenti degli Istituti Superiori di tutta la regione, da San Benedetto del Tronto a Pesaro.



Il comandante del Dipartimento di Polizia Stradale delle Marche Roberto Razzano

I ragazzi sono stati chiamati a compilare un questionario anonimo, che servirà a capire il rapporto dei ragazzi con le norme e i comportamenti adeguati da tenere alla guida e il cui esito, al termine del progetto, sarà utile a tracciare un profilo delle problematiche e delle ulteriori iniziative da intraprendere per sensibilizzare i giovani sulla delicata tematica della sicurezza sulle strade. A ricordo della partecipazione all'iniziativa, ai ragazzi verrà consegnato un adesivo contenente i numeri utili all'utente della strada.

Mutui: da febbraio è possibile sospenderli

Dal 1° febbraio 2010 al 31 gennaio 2011 le famiglie in difficoltà potranno chiedere alla propria banca la sospensione del mutuo per un massimo 12 mesi. La possibilità di utilizzare il “piano famiglie” nasce dall’accordo tra l’Associazione bancaria italiana (Abi) e le associazioni dei consumatori.

Per beneficiare della sospensione del mutuo sono necessari determinati requisiti. Gli interessati devono valutarne attentamente la convenienza.



- Possono fare richiesta le famiglie in difficoltà a seguito di eventi quali la perdita dell’occupazione, la cassa integrazione, la morte o l’insorgenza di condizioni di non autosufficienza emersi nel corso del 2009 e del 2010.
- La richiesta può essere effettuata per i mutui prima casa, anche quelli cartolarizzati, di importo non superiore a 150mila euro erogati alle famiglie con reddito imponibile non superiore a 40mila euro, includendo anche i mutui in fase di preammortamento e i mutuatari in ritardo con i pagamenti fino a 180giorni.
- Per ottenere la sospensione è necessario recarsi presso le filiali delle banche aderenti , sottoscrivere l’apposito modulo e presentare la documentazione attestante l’evento sfavorevole (lettera di licenziamento, certificazioni del datore di lavoro, certificato di morte, dichiarazione dei redditi...)
- Una volta fatta la richiesta, la banca avvia le procedure di controllo e , verificati i requisiti, procede entro 45 giorni lavorativi al blocco delle rate. I tempi tecnici richiesti per i controlli sono piuttosto lunghi, quindi i primi stop effettivi saranno ad aprile.
- La convenienza dell’operazione deve essere valutata con attenzione in quanto la sospensione porta in avanti l’intero piano di ammortamento di un anno e nel periodo di stop continuano a maturare gli interessi previsti dal contratto.

Codice per acquisto contenuti multimediali

Dal 1° febbraio è entrato in vigore il codice di condotta che stabilisce regole ferree per quanto riguarda l’acquisto di contenuti multimediali per i telefoni cellulari. Tale codice impedirà pratiche commerciali scorrette e pubblicità ingannevole.

All’utente, infatti, mensilmente sarà inviato un sms per ricordargli di aver sottoscritto un abbonamento e, qualora volesse disattivarlo, invierà un sms con scritto STOP. Tali nuove regole di condotta sono state elaborate per tutelare soprattutto gli adolescenti che, come è noto, sono i maggiori fruitori di tali servizi.

Il canone Rai: esenzioni e modalità di pagamento

Entro il primo febbraio va regolarizzato il pagamento del canone Rai, che quest'anno ammonta a 109 euro (1,5 euro in più rispetto al 2009) da parte di chiunque detenga uno o più apparecchi idonei alla ricezione delle trasmissioni radiotelevisive, indipendentemente dalla qualità o dalla quantità del relativo utilizzo.

Dal pagamento sono esenti i cittadini che sono totalmente privi di apparecchi radio televisivi, oppure che abbiano provveduto ad eliminare successivamente tutti gli apparecchi di cui erano in possesso, dandone contestuale comunicazione alla Rai.

Nel caso di cessione a terzi degli apparecchi insieme alla comunicazione vanno segnalate le generalità del nuovo possessore; tuttavia, essendo il carattere dell'abbonamento strettamente personale, la cessione non può portare alla sola variazione dell'intestazione dell'abbonamento. Il nuovo possessore deve, quindi, essere intestatario di un proprio abbonamento o sottoscriverne uno nuovo.

Il canone si può pagare
anche in rate semestrali o
trimestrali



I cittadini che vogliono disdire l'abbonamento pur mantenendo il possesso degli apparecchi televisivi, saranno tenuti a chiedere il suggellamento degli apparati al fine di renderli inutilizzabili alla ricezione dei segnali radio e video.

I nuovi abbonamenti possono essere pagati in qualsiasi momento dell'anno e l'importo verrà calcolato partendo dal momento dell'iscrizione. Nel caso non si fosse mai pagato il canone e si decidesse di farlo dall'anno in corso, l'agenzia delle Entrate potrà effettuare dei controlli e chiedere il pagamento dei canoni pregressi.



Tassa rifiuti: la denuncia di nuova occupazione

Novità sugli obblighi derivanti dalla Tarsu (tassa sui rifiuti). Entro il 20 gennaio successivo all'inizio dell'occupazione o detenzione dei locali e delle aree tassabili nel territorio del comune, i cittadini devono presentare la dichiarazione prevista dal Decreto Legislativo 507/1993. La tassa decorre dal primo giorno del bimestre solare successivo all'inizio dell'occupazione. Il comune mette a disposizione i moduli per la denuncia, ma è comunque valida se presentata in carta semplice, purché rispetti tutte le indicazioni stabilite dalla legge. La dichiarazione deve essere firmata da uno degli occupanti o dal rappresentante legale o negoziale; senza la sottoscrizione la dichiarazione è nulla ma può essere sanata, firmando la stessa nel termine stabilito dall'ente competente.

Si può presentare denuncia sia direttamente al comune, che rilascerà ricevuta, o tramite raccomandata, con validità relativa alla data di spedizione.

Per chi ha locali fuori dal perimetro in cui è svolto il servizio di raccolta, la tassa è ridotta fino al 40% rispetto a quella applicata nelle zone in cui il servizio è regolarmente erogato.

Nessun termine è previsto per la denuncia di cessazione dell'occupazione



Negli anni successivi alla prima dichiarazione, se le condizioni di tassabilità sono rimaste invariate, vale il principio della “conferma tacita”; in caso contrario deve pervenire una denuncia di variazione di degli elementi indicati nella dichiarazione originaria.

La denuncia di cessazione dell'occupazione non deve sottostare alla scadenza del 20 gennaio; il contribuente, che ne dà comunicazione nel corso dell'anno in cui avviene la cessazione, ha diritto allo sgravio per i mesi seguenti, mentre in caso di denuncia tardiva la tassa non è dovuta solamente per le annualità successive. Si consiglia, pertanto, di darne tempestiva comunicazione al comune, anche perché la denuncia di una nuova occupazione non sostituisce la denuncia di cessazione del locale abbandonato.



Ristrutturazioni edilizie e risparmio energetico

Da diversi anni le leggi finanziarie offrono ai contribuenti italiani la possibilità di “recuperare” con la dichiarazione dei redditi (modello 730 o Unico) eventuali spese sostenute per opere di ristrutturazione edilizia o finalizzate al risparmio energetico. Queste agevolazioni sono subordinate al rispetto di particolari criteri stabiliti da decreti del Ministero dell’Economia e delle Finanze e da istruzioni dettate dall’Agenzia delle Entrate.

Per gli interventi di ristrutturazione edilizia si ha diritto a una detrazione d’imposta del 36% sulle spese sostenute, ripartita in diverse rate annuali a seconda dell’età del contribuente: 10 fino ai 74 anni, 5 dai 75 ai 79 anni, 3 dagli 80 anni in su. L’accesso a questa agevolazione fiscale spetta se è stata inviata una comunicazione con raccomandata al Centro Operativo di Pescara dell’Agenzia delle Entrate prima dell’inizio lavori. Al momento della dichiarazione dei redditi il contribuente deve presentare al CAF o al commercialista di fiducia la seguente documentazione: ricevuta della raccomandata; fatture relative alle spese sostenute, dividendo quelle sostenute per i materiali da quelle per la manodopera (la quale gode di un’applicazione IVA agevolata al 10%); bonifici di pagamento dei lavori svolti.

Ancora più recente è la detrazione del 55% prevista per gli interventi volti al risparmio energetico: in questa categoria sono compresi l’installazione di pannelli solari o di nuovi infissi; gli interventi strutturali di copertura (il cd. “cappotto termico”); la sostituzione di impianti di climatizzazione invernale con impianti dotati di caldaie a condensazione e per il sistema di distribuzione, o dotati di pompe di calore e impianti geotermici. L’agevolazione può essere usufruita, a scelta del contribuente, in 3 o 5 anni, presentando in sede di dichiarazione dei redditi questi documenti: ricevuta della comunicazione effettuata *on line* all’ENEA (entro 90 giorni dalla fine dei lavori), fatture e bonifici dei lavori svolti, attestato di certificazione energetica rilasciata da un tecnico abilitato o dal direttore dei lavori.

Entrambi i tipi di opere, nel caso siano complesse e strutturali, possono essere svolte solo su presentazione di una denuncia di inizio attività (DIA) al Comune di competenza: un unico permesso è sufficiente nel caso in cui i due tipi di interventi vengano svolti contemporaneamente. Queste agevolazioni non possono essere cumulate con eventuali contributi previsti da norme regionali e locali.



Novità per il rimborso dei biglietti ferroviari

Il regolamento comunitario n.131/2007, entrato in vigore lo scorso 3 dicembre, stabilisce nuovi criteri, e soprattutto omogenei all'interno del territorio europeo, per quanto riguarda il rimborso dei biglietti ferroviari. Tale regolamento impone alle imprese ferroviarie e ai venditori di fornire un'adeguata informazione al viaggiatore sia prima che durante il viaggio: innanzitutto il viaggiatore dovrà essere informato sull'orario e sulle condizioni del viaggio, sulla tariffa più bassa, sull'accessibilità e disponibilità a bordo di infrastrutture per le persone disabili o a mobilità ridotta, procedure per i bagagli smarriti e procedure da attuare in caso di reclami.

Durante il viaggio, invece, l'impresa è tenuta ad informare il passeggero sui servizi disponibili a bordo, sugli eventuali ritardi e sulle questioni attinenti alla sicurezza. Le imprese sono responsabili nei confronti dei passeggeri in caso di ritardo: se questo non è superiore a 60 minuti il passeggero non può inoltrare richiesta di risarcimento; se è compreso tra i 60 e 119 minuti ha diritto ad un risarcimento pari al 25% del prezzo del biglietto; se il ritardo supera i 120 minuti il rimborso sarà pari al 50% del costo del biglietto. L'impresa è tenuta a rispondere agli eventuali reclami entro trenta giorni. I risarcimenti non sono previsti per cause di "forza maggiore" quali ad esempio terremoti o alluvioni.



La Class action: requisiti e procedura

Dal primo gennaio 2010 i consumatori possono esercitare la class action, ossia l'azione collettiva a tutela dei propri diritti per danni o inadempienze contrattuali da parte di aziende. La nuova norma consente ai consumatori, che abbiano patito danni derivanti da prodotti difettosi o pericolosi o da comportamenti commerciali scorretti di unire le proprie forze per ottenerne il risarcimento.

È necessario, per attuare la class action, che il danno abbia contenuto identico ed omogeneo. Sono, comunque, interessati dal provvedimento gli illeciti commessi successivamente al 15 agosto 2009. Con la Legge Sviluppo del 23 luglio 2009 n.99 vengono sanciti modi, tempi e luoghi per esercitare la class action.

I diritti individuali omogenei dei consumatori e degli utenti sono tutelabili anche attraverso la class action. A tal fine ciascun componente della classe, anche mediante associazioni a cui dà mandato o comitati cui partecipa, può agire per l'accertamento della responsabilità e per la condanna al risarcimento del danno e alle restituzioni.

L'azione riguarda la tutela dei diritti contrattuali di una pluralità di consumatorie utenti che versano nei confronti di una stessa impresa in situazione identica, i diritti spettanti ai consumatori finali di un determinato prodotto nei confronti del relativo produttore, nonché i diritti identici al risarcimento del danno derivante da pratiche commerciali scorrette o da comportamenti anticoncorrenziali. La domanda è proposta al tribunale ordinario avente sede nel capoluogo della regione in cui ha sede l'impresa, ma per la Valle d'Aosta è competente il tribunale di Torino, per il Trentino Alto-Adige e il Friuli Venezia Giulia è competente il tribunale di Venezia, per le Marche, l'Umbria, l'Abruzzo e il Molise è competente il tribunale di Roma e per la Basilicata e la Calabria è competente il tribunale di Napoli.

Il tribunale competente
per le Marche è quello di
Roma



All'esito della prima udienza il tribunale decide con una ordinanza l'ammissibilità della domanda. Tale domanda è dichiarata inammissibile quando è manifestamente infondata, quando sussiste un conflitto di interessi o quando il giudice non ravvisa l'identità dei diritti individuali tutelabili, nonché quando il proponente non appare in grado di curare adeguatamente l'interesse della classe. Il giudice dopo averne dichiarato l'ammissibilità regola le spese e ordina la più opportuna pubblicità a cura e spese del soccombente.

Con l'ordinanza con cui ammette l'azione il tribunale fissa termini e modalità della più opportuna pubblicità, ai fini della tempestiva adesione degli appartenenti alla classe. L'esecuzione della pubblicità è condizione di procedibilità della domanda. Con la stessa ordinanza il tribunale definisce i caratteri dei diritti individuali oggetto del giudizio, specificando i criteri in base ai quali i soggetti che chiedono di adire sono inclusi nella classe o devono ritenersi esclusi dall'azione; fissa un termine perentorio, non superiore ai centoventi giorni dalla scadenza di quello per l'esecuzione della pubblicità, entro il quale gli atti di adesione sono depositati in cancelleria. Copia dell'ordinanza è trasmessa al Ministero dello Sviluppo Economico che ne cura ulteriori forme di pubblicità. Il tribunale prescrive le misure atte a evitare indebite ripetizioni o complicazioni nella presentazione di prove o argomenti. Il tribunale, che ha precedentemente accolto la domanda, pronuncia la sentenza di condanna con cui liquida le somme definitive dovute a coloro che hanno aderito all'azione o stabilisce il criterio omogeneo per il calcolo per la liquidazione di suddette somme.

Nel caso di un'azione nei confronti di gestori di servizi pubblici o di pubblica utilità, il tribunale tiene conto di quanto riconosciuto in favore degli utenti e dei consumatori danneggiati nelle relative carte dei servizi eventualmente emanate. La sentenza diventa esecutiva decorsi centottanta giorni dalla pubblicazione.

Non sono proponibili ulteriori azioni di classe per i medesimi fatti e nei confronti della stessa impresa dopo la scadenza del termine per l'adesione assegnato dal giudice. Le rinunce e le transazioni intervenute tra le parti non pregiudicano i diritti degli aderenti che non vi hanno espressamente consentito. Gli stessi diritti sono fatti salvi anche nei casi di estinzione di giudizio o chiusura anticipata del processo.

Speciale: i contratti a distanza

In base a quanto disposto dall'art. 50 del Codice del consumo si definisce contratto a distanza: *” il contratto avente per oggetto beni o servizi stipulato tra un professionista e un consumatore nell'ambito di un sistema di vendita o di prestazione di servizi a distanza organizzato dal professionista che, per tale contratto, impiega esclusivamente una o più tecniche di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto tra le dette parti”*.

Vi sono però delle eccezioni; la legge prevede, infatti, che al consumatore non spettino le forme di tutela per i contratti a distanza qualora il contratto abbia come oggetto: contratti relativi a servizi finanziari (ad esempio operazioni di assicurazione, fondi pensione, servizi bancari); contratti conclusi tramite distributori automatici o locali commerciali automatizzati (ad esempio videoteche automatizzate o distributori di cibi e bevande); contratti conclusi con gli operatori delle comunicazioni conclusi da telefoni pubblici (in questo caso viene meno l'effetto sorpresa della telefonata a casa che potrebbe cogliere in castagna il consumatore); contratti relativi alla costruzione e alla vendita o ad altri diritti relativi a beni immobili, fatta però esclusione della locazione; contratti conclusi in occasione di una vendita all'asta telematica.

Prima della conclusione del contratto sorge, in capo al professionista, l'obbligo:

- di comunicare al consumatore-utente la propria identità e, ivi previsto, il proprio indirizzo affinché il consumatore possa effettuare il pagamento anticipato;
- di elencare le caratteristiche essenziali del bene o del servizio;
- di comunicare il prezzo del bene o servizio comprese le tasse e le imposte, nonché le eventuali spese di consegna;
- di definire le modalità di pagamento, di consegna del bene o di prestazione del servizio e di ogni altra forma di esecuzione del contratto;

- di comunicare il modo in cui il consumatore potrà esercitare il diritto di recesso o l'esclusione dello stesso;
- di elencare le modalità e i tempi di restituzione o di ritiro del bene in caso di esercizio del diritto di recesso;
- di comunicare la durata minima del contratto, la durata della validità dell'offerta e del prezzo, nonché il costo dell'utilizzo della tecnica di comunicazione a distanza.

Se il contratto è concluso mediante posta elettronica, la disciplina in esame viene integrata con quella specifica prevista per il commercio elettronico.

Prima dell'inizio, da parte del professionista, dell'esecuzione del contratto il consumatore deve ricevere conferma di tutte le informazioni precontrattuali per iscritto, o a sua scelta, su altro supporto duraturo a sua disposizione e facilmente accessibile. In aggiunta, il professionista è tenuto a comunicare al consumatore: tutte le informazioni sulle condizioni e le modalità di esercizio del diritto di recesso; l'indirizzo della sua sede a cui il consumatore può presentare reclami; le informazioni sui servizi di assistenza e sulle garanzie commerciali esistenti; le condizioni di recesso dal contratto in caso di durata indeterminata o superiore ad un anno. Agli obblighi su menzionati fanno eccezione i contratti di fornitura di generi alimentari, bevande o altri beni di uso domestico di consumo corrente, nonché i contratti di fornitura di servizi relativi all'alloggio, ai trasporti, alla ristorazione, al tempo libero qualora il professionista si impegni a fornire tali prestazioni ad una data determinata o ad un periodo stabilito.

Il consumatore ha diritto di recedere senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo; le sole spese a cui egli è tenuto sono quelle di restituzione del bene al mittente ove previsto dal contratto.

Nel caso in cui l'offerta venga proposta tramite mezzo televisivo l'informazione deve essere fornita all'inizio e nel corso della trasmissione dell'offerta.

Il diritto di recesso va esercitato entro i dieci giorni lavorativi decorrenti; in particolare: in caso di acquisto di beni dal giorno del loro ricevimento da parte del consumatore se sono stati soddisfatti gli obblighi di informazione o dal giorno in cui questi siano stati resi noti, ma pur sempre nei tre mesi successivi alla conclusione del contratto; in caso di servizi dal giorno della conclusione del contratto o dal giorno in cui siano soddisfatti gli obblighi informativi, ma, anche in questo caso, non oltre i tre mesi successivi alla conclusione del contratto.

Nel caso in cui il professionista non ottemperi agli obblighi di informazione il termine per esercitare il diritto di recesso è di novanta giorni decorrenti per i beni dalla ricezione della merce, per i servizi dalla conclusione del contratto. Il termine è di novanta giorni anche nel caso in cui l'informazione dovuta al consumatore sia errata o incompleta.

Il diritto di recesso si esercita attraverso l'invio entro i termini predetti di una comunicazione scritta alla sede del professionista mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno; la comunicazione può pervenire al professionista anche tramite fax, telegramma, posta elettronica, purché venga confermata con lettera di raccomandata con avviso di ricevimento nelle 48 ore successive. Il recesso può essere esercitato anche attraverso la restituzione della merce ricevuta con l'invio della comunicazione.

Dal momento in cui il professionista riceve la comunicazione con cui il consumatore esprime la propria volontà di esercitare il diritto di recesso le parti sono sciolte dalle rispettive obbligazioni derivanti dal contratto.

Qualora nel frattempo sia stato già consegnato il bene il consumatore è tenuto alla restituzione o a metterlo a disposizione del professionista secondo le modalità e i tempi previsti dal contratto.

La merce si intende restituita quando viene consegnata dal consumatore all'ufficio postale o allo spedizioniere. Il termine per la restituzione non può essere inferiore a dieci giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento del bene.

Se il consumatore ha già effettuato il versamento di somme, anche a titolo di caparra, il professionista, una volta esercitato il recesso è tenuto al rimborso, che avverrà gratuitamente e nel minor tempo possibile e, comunque, entro trenta giorni dalla data in cui al professionista ha ricevuto la comunicazione del recesso.

In presenza di un finanziamento ottenuto per l'acquisto del bene, il contratto di credito al consumo si intende risolto senza alcuna penalità; sarà obbligo del professionista comunicare all'ente creditizio l'avvenuto esercizio del diritto di recesso da parte del consumatore.

Non è esercitabile il diritto di recesso nei contratti, e salvo diverso accordo tra le parti: per la fornitura di servizi la cui esecuzione sia iniziata prima della scadenza del termine di dieci giorni lavorativi dalla conclusione del contratto; fornitura di beni o servizi il cui prezzo è legato a fluttuazioni dei tassi del mercato finanziario che il professionista non è in grado di controllare; fornitura di beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati o che non possono essere rispediti o rischiano di deteriorarsi o alterarsi rapidamente; fornitura di prodotti audiovisivi o software informatici sigillati aperti dal consumatore poiché questi potrebbe averli copiati; fornitura di giornali, periodici o riviste poiché passibili di lettura; servizi di scommesse e lotterie.

Il professionista, dove non diversamente previsto, deve eseguire la prestazione entro trenta giorni dall'ordinazione. Può accadere che il professionista sia temporaneamente impossibilitato ad adempiere agli obblighi contrattuali; in tal caso è tenuto a darne comunicazione al consumatore tramite lettera e rimborsare le somme eventualmente già corrisposte dal consumatore.

L'obbligo di esecuzione in trenta giorni non è previsto per i contratti di fornitura di generi alimentari, bevande o altri beni per uso domestico forniti al domicilio del consumatore da distributori che effettuano giri frequenti e regolari; contratti di fornitura di servizi relativi all'alloggio, ai trasporti, alla ristorazione, al tempo libero quando al momento della conclusione del contratto il professionista si impegna a fornire tali prestazioni ad una determinata data o ad un periodo stabilito.

Nella contrattazione telematica è molto diffusa la prassi in base alla quale i pagamenti sono effettuati mediante carta di credito. Può, quindi, accadere che si verifichi un uso fraudolento dalla carta da parte del professionista: in questo caso una volta dimostrato l'uso improprio della carta l'istituto di credito riaccrediterà le somme in eccesso al consumatore rivalendosi poi sul fornitore.

A volte succede che il venditore, per pubblicizzare il proprio prodotto, invii al consumatore a titolo oneroso il prodotto e questo senza un previo accordo.

Il consumatore in questo caso non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva, né l'assenza della risposta da parte del consumatore potrà mai essere considerata un consenso esplicito. Solo nel caso in cui il prodotto sia considerato un omaggio è ammissibile l'invio di beni o

l'attivazione di servizi in assenza di previo accordo tra le parti.

Se l'acquirente riceve un bene mobile difettoso non dovrà necessariamente avvalersi del diritto di recesso, ma potrà esercitare i rimedi che la legge mette a sua disposizione in ambito di garanzia dei beni di consumo: l'importante è che il consumatore denunci il vizio al venditore entro due mesi dalla scoperta. La responsabilità del venditore cessa trascorsi due anni dalla consegna del bene.

Il consumatore dovrà rivolgere le proprie lamentele direttamente al venditore e avrà diritto alla riparazione o alla sostituzione senza spese.

Qualora dovessero sorgere delle controversie civili inerenti alle vendite a distanza si possono risolvere attraverso il sistema della conciliazione: una procedura volontaria e riservata nel corso della quale il conciliatore assiste le parti in lite aiutandole a raggiungere una soluzione amichevole, soddisfacente e condivisa.

Scegliere la conciliazione è auspicabile poiché è una pratica economica, in quanto i costi per il suo svolgimento sono predeterminati e contenuti; è efficace perché le parti raggiungono molto spesso un accordo; è riservata e sicura poiché garantisce l'assoluto rispetto della privacy; è flessibile poiché l'accordo si modella in base alle esigenze delle parti; è veloce in quanto nella maggior parte dei casi la procedura si risolve in un solo incontro.

Se si perviene ad una soluzione si procede alla stesura di un accordo con valore contrattuale; qualora non dovesse verificarsi l'accordo tra le parti queste non perdono il diritto di ricorrere alla giustizia ordinaria. Se nel contratto sono presenti clausole vessatorie queste sono da considerarsi nulle, mentre persiste la validità del contratto.

L'informa Consumatori
Risposte e soluzioni ai problemi del cittadino

*Periodico di informazione realizzato da Adoc Marche
nell'ambito delle iniziative di tutela dei consumatori
promosse dalla Regione Marche*

Hanno collaborato:

Matteo Catalani
Luciano Di Matteo
Ergomina Ferrara
Graziano Fioretti
Marina Marozzi