

GLI SPECIALI DI
AFFARI PRIVATI
2002



IL MANUALE DEL CONSUMATORE

*Una guida pratica per conoscere i propri diritti
e sapersi difendere*

A CURA DI OLIVIERO ATZENI
COORDINAMENTO REDAZIONALE DI ROSSELLA CADEO

Il Sole **24 ORE**

DEL LUNEDÌ

Per clienti e utenti delusi i rimedi della legge

Sommario

Il giudice fissa caso per caso le ulteriori clausole abusive.....	3
Il ripristino è dovuto se il bene non corrisponde alle promesse.....	5
Dieci giorni per recedere dall'accordo concluso online.....	6
Le insidie dei contratti volanti.....	7
Il fornitore è responsabile quando «copre» il produttore.....	9
Per i prodotti alimentari è fondamentale l'etichetta.....	10
Se il viaggio è organizzato, tutto scritto prima di partire.....	11
Multiproprietà, le spese vanno dichiarate in anticipo.....	12
Problemi in banca? Rivolgersi all'ufficio reclami.....	13
E talvolta all'ombudsman.....	14
Alla Camera di commercio la lite si conclude più in fretta.....	15
Costi bassi e niente legami davanti al giudice di pace.....	16

L'espressione «tutela del consumatore» rappresenta una dizione assai generica che non individua con contorni precisi quali siano, nella pratica, i casi in cui effettivamente l'ordinamento ha previsto speciali garanzie a salvaguardia dei destinatari finali dei beni di consumo. Con questo Speciale si cerca di fare luce su quelle problematiche nelle quali, con maggior frequenza, si imbattono i consumatori. Per ogni materia viene offerto un quadro di riferimento che illustri quali sono i diritti e i doveri dei consumatori e degli operatori commerciali di volta in volta coinvolti.

Ci si soffermerà innanzitutto sulle clausole cosiddette abusive spiegandone il significato e le modalità con le quali esse possono essere neutralizzate. Si passerà poi in rassegna la specifica tutela prevista per le vendite dei beni di consumo, ossia le garanzie post vendita frutto, peraltro, di recente creazione legislativa.

Sulle vendite effettuate fuori dei locali commerciali e su quelle cosiddette a distanza (per semplificare tramite Internet) verranno forniti al consumatore consigli pratici su come evitare di rimanere invischiati "controvoglia" in contratti capestro stipulati nei luoghi non

normalmente preposti a questo tipo di accordi (strada, casa, ufficio eccetera).

Altri contratti sui quali ci soffermeremo, analizzandone gli aspetti eminentemente pratici, sono quelli cosiddetti turistici che, soprattutto nei periodi dell'anno istituzionalmente dedicati alle vacanze (come il prossimo periodo natalizio), alimentano un elevato numero di contenzioso.

Sulla sicurezza (soprattutto fisica) delle persone dei consumatori e sul diritto

di questi ultimi a una trasparente informazione sui prodotti, sono incentrate invece le normative relative alla sicurezza dei prodotti e le numerose discipline in materia alimentare.

Uno sguardo particolare è stato infine riservato ad alcune procedure di risoluzione delle controversie al-

ternative al ricorso all'Autorità giudiziaria. In particolare ci si è soffermati sulle procedure di conciliazione delle controversie tra consumatori e imprese esperibili dinanzi alle Camere di commercio, a quella non contenziosa dinanzi al giudice di pace e a quella particolarissima procedura in materia bancaria attivabile dinanzi all'Ombudsman bancario, soggetto ancora poco conosciuto addirittura tra alcuni operatori bancari.

Oliviero Atzeni

**Dai contratti
capestro ai beni
acquistati online,
la tutela prevista
dalle normative**

Condizioni penalizzanti

Il giudice fissa caso per caso le ulteriori clausole abusive

I riferimenti normativi
 ■ Codice civile, articoli da 1469 bis a 1469 sexies
 ■ Legge n. 52, 6 febbraio 1996
 ■ Direttiva 93/13/Cee

Attenzione a leggere bene le condizioni quando si firma un contratto, di qualsiasi tipo, ad esempio assicurativo o di viaggio. Si può incappare in una clausola abusiva. Ma che cosa è una clausola abusiva, quali sono le conseguenze e le tutele previste per il consumatore?

Definizione. Per clausole abusive si intendono quelle previsioni contrattuali presenti nei negozi tra consumatori (persone fisiche) e professionisti (con questo termine ci si riferisce alla controparte, ossia commercianti, aziende in genere, persone fisiche e giuridiche compresa la pubblica amministrazione che agisca in regime di diritto privato) che stabiliscono condizioni particolarmente favorevoli per i secondi e sfavorevoli per i primi.

Va fatta una premessa: le clausole "abusiva" sono diverse da quelle "vessatorie".

Le vessatorie. Nel Codice civile vengono

identificate dagli articoli 1341 e 1342. E hanno le seguenti caratteristiche:

1) si applicano ai contratti sottoscritti mediante moduli o formulari e alle condizioni generali di contratto;

2) possono essere invocate da chiunque (anche da un professionista) sottoscriva tali tipologie di accordi;

3) l'elenco delle clausole previsto dalla normativa è tassativo e quindi non vi possono essere ricondotte nuove clausole;

4) si caratterizzano per una tutela meramente formale: in altre parole non può essere più invocata alcuna tutela una volta che si è sottoscritta, separatamente dalla firma in calce al contratto, una (o più) delle clausole previste dalla norma.

Le abusive. La disciplina sulle clausole abusive secondo gli articoli 1469-bis e seguenti del Codice civile, ha portata ampia e

GLI ESEMPI

Ecco qualche caso in cui si può individuare una clausola abusiva.

1) In caso di vendita di prodotti elettrici, la clausola secondo la quale il produttore non risponde di eventuali danni cagionati dal cattivo funzionamento dell'apparecchio stesso.

2) La clausola per cui l'adesione dell'utente al servizio telefonico vale come proposta irrevocabile e sarà impegnativa a partire dal momento della sottoscrizione, mentre la società fornitrice del servizio rimane libera di aderire al contratto.

3) La clausola che prevede la facoltà per l'impresa di fornire prestazioni diverse da quelle originariamente pattuite.

4) La clausola in base alla quale l'accertamento delle caratteristiche del bene venduto — in caso di contestazione da parte dell'acquirente — è rimesso alla valutazione discrezionale del venditore.

5) La clausola contenuta nelle condizioni generali di viaggio, che esclude la sostituzione del contraente con un'altra persona.

6) La clausola per la quale un tour operator limita la propria responsabilità a quella tipica del mandatario sottraendosi così alla responsabilità prevista dalle normative in materia turistica.

7) La clausola secondo la quale, in caso di controversia tra professionista e consumatore, il foro competente sia quello ove ha sede legale l'azienda.

8) La clausola inserita in un contratto di assicurazione su un immobile a scadenza decennale che prevede il diritto di recesso unicamente a favore della compagnia.

9) La clausola inserita in un contratto di acquisto di una autovettura nella quale sia prevista una garanzia soltanto annuale per i vizi.

10) La clausola inserita in un contratto di fornitura gas nel quale l'azienda erogatrice si ritiene irresponsabile per inadempimenti nel servizio da qualsiasi causa provocate.

generale, in quanto trova applicazione per tutti i contratti stipulati tra professionisti e consumatori; in tal senso completa tutto il sistema delle normative previste dal legislatore a garanzia del consumatore.

Così, anche laddove una certa materia (ad esempio i contratti di viaggio) venga regolata da una specifica normativa a tutela del consumatore, le varie disposizioni contrattuali, oltre a essere tenute al rispetto della specifica disposizione, sono altresì soggette al vaglio di abusività ai sensi della normativa generale.

Tutela sostanziale. La tutela non si limi-

logia di contratto.

Squilibrio significativo. Lo squilibrio tra le parti deve essere significativo: è questo il requisito richiesto dalla norma perché una clausola possa essere identificata come abusiva.

Tale squilibrio è di natura contrattuale, cioè si riferisce esclusivamente a uno squilibrio delle previsioni normative e non alla valutazione economica delle prestazioni oggetto dell'accordo.

Tutela individuale e collettiva. La disciplina sulle clausole abusive prevede, oltre a una tutela individuale, una tutela di carattere collettivo che può essere attivata sia da parte delle associazioni dei consumatori sia da parte delle Camere di commercio.

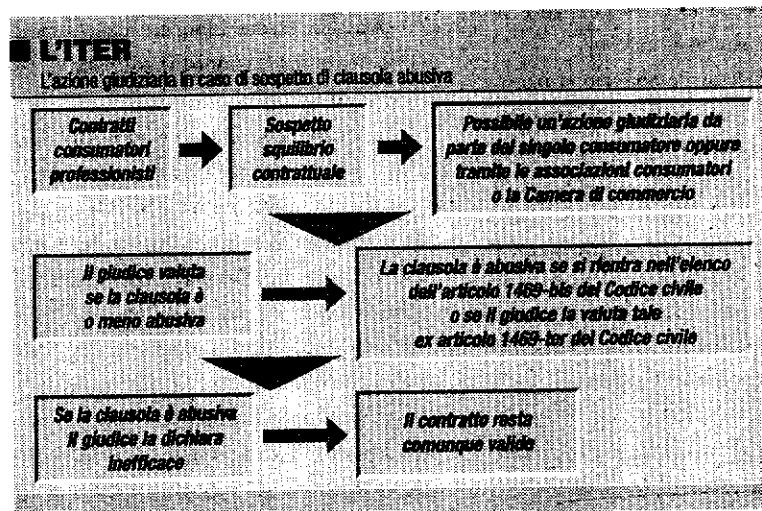
Elenco aperto. Le clausole abusive non sono solo quelle previste dall'articolo 1469-bis del Codice civile, ma tutte quelle che caso per caso il giudice ritiene siano in violazione dell'equilibrio contrattuale a sfavore del consumatore.

Conseguenze. L'accertamento della abusività o vessatorietà delle clausole provoca l'inefficacia delle singole clausole, ma non dell'intero contratto.

In pendenza di un processo l'inefficacia delle clausole è rilevabile d'ufficio dal giudice: questo significa che non è essenziale che la abusività venga eccepita dal consumatore.

Il professionista ha una possibilità di evitare la dichiarazione di inefficacia della clausola abusiva: deve provare che la clausola in questione è stata oggetto di trattativa individuale con il consumatore.

Principio del favor consumatoris. È questo il principio fondamentale di tutta la disciplina relativa al consumerismo: in base a questo principio, tutta la normativa in materia deve essere interpretata, nei casi dubbi, nel senso più favorevole al consumatore piuttosto che al professionista.



ta alla cosiddetta doppia firma. La legge sulle clausole abusive autorizza il giudice a considerare le singole disposizioni contrattuali per valutare se, nel caso concreto, vi sia un reale squilibrio contrattuale tra le posizioni dei due contraenti in sfavore del consumatore.

Ambito soggettivo. La tutela è riservata unicamente ai consumatori, cioè alle persone fisiche che non agiscono per fini imprenditoriali o professionali, ma per soddisfare mere esigenze personali.

Ambito oggettivo. Le clausole abusive possono essere individuate in qualsiasi tipo-

Garanzia

Il ripristino è dovuto se il bene non corrisponde alle promesse

I riferimenti normativi

- Codice civile, articoli da 1519-bis a nonies
- Decreto legislativo n. 24, 2 febbraio 2002

Sulla disciplina riguardante la garanzia post-vendita è intervenuto quest'anno il Dlgs n.24. Tale normativa è "speciale" in quanto è applicabile a una particolare categoria di contratti (tra consumatori e professionisti), mentre la disciplina ordinaria prevista dal Codice civile in materia si applica alle altre tipologie contrattuali. La garanzia è quello strumento contrattuale che tiene indenne il consumatore, a condizioni determinate, da eventuali difetti propri del bene acquistato.

La lettera

Modello di lettera per denunciare vizi di conformità e ottenere l'applicazione della normativa sulla garanzia post-vendita

Luogo e data

Spettabile (estremi esercizio commerciale)

Il sottoscritto....., nel rispetto dei termini ex articolo 1519-quater del Codice civile, con la presente lettera fa presente che:

— in data si recava presso il vostro negozio sito in, via e acquistava

— il giorno successivo l'acquisto, il bene stesso presentava difetti tali da impedirne il corretto utilizzo.

Pertanto, alla luce di quanto premesso, invita codesta spettabile ditta a provvedere, ai sensi dell'articolo 1519-quater, al ripristino, senza spese per il sottoscritto, della conformità del bene mediante riparazione o sostituzione dello stesso o, eventualmente, alla riduzione del prezzo con riserva di agire nelle sedi opportune per la risoluzione del contratto.

Distinti saluti
Firma

Applicazione. Le norme si applicano ai contratti tra consumatori e professionisti per i beni mobili consegnati dal 23 marzo 2002. I soggetti ai quali si applica sono: venditore e produttore. Il primo è la persona fisica o giuridica pubblica o privata che, nell'esercizio della propria attività, utilizza i contratti di vendita. Il secondo è il fabbricante, l'importatore del bene nella Ue o qualsiasi altro che si presenta come produttore

ponendo sul bene il suo nome, marchio o segno distintivo.

Oggetto della tutela. È qualsiasi bene mobile, anche da assemblare. Sono esclusi: i beni oggetto di vendita forzata o comunque venduti secondo altre modalità dalle autorità giudiziarie; l'acqua e il gas, se non confezionati per la vendita in volume o quantità determinata; l'elettricità.

Conformità. Il bene deve essere conforme al contratto di vendita. I difetti di conformità che si manifestano entro sei mesi dalla consegna, si presumono già esistenti alla consegna.

Garanzia convenzionale ulteriore o commerciale. È qualsiasi ulteriore impegno di un venditore o produttore assunto nei confronti del consumatore — senza costi supplementari — di rimborsare il prezzo pagato, di sostituire, riparare o intervenire sul bene, qualora non corrisponda alle condizioni enunciate in garanzia o nella pubblicità.

Riparazione. È l'attività che, in caso di difetto di conformità, è volta al ripristino del bene per renderlo conforme al contratto di vendita.

Beni usati. Le disposizioni di legge prende in considerazione anche la vendita dei beni usati. In questo caso la valutazione del difetto deve essere fatta tenendo conto dell'usura del bene in rapporto al periodo di utilizzo.

Termini. Il venditore è responsabile quando il difetto di conformità si manifesta entro due anni dalla consegna. Il consumatore decade dai diritti se non denuncia al venditore il difetto di conformità entro due mesi dalla scoperta. La denuncia non serve se il venditore ha riconosciuto i vizi o li ha occultati. L'azione si prescrive entro 26 mesi. Per i beni usati, le parti possono limitare la responsabilità a carico del venditore, a un periodo in ogni caso non inferiore ad un anno.

Vendite a distanza

Dieci giorni per recedere dall'accordo concluso online

I riferimenti normativi

- Decreto legislativo n.185, 22 maggio 1999;
- direttiva 97/7/Ce

Con la diffusione di Internet e delle vendite online, diventa importante conoscere le regole e i diritti in questo particolarissimo campo, disciplinato dal Dlgs 185/99. Il decreto non riguarda solo i contratti conclusi via Internet, ma anche quelli conclusi tra consumatori e operatori commerciali (professionisti) grazie ad altri strumenti che possono mettere virtualmente in contatto venditore e cliente: ad esempio, il teletext televisivo

na fisica che effettua l'acquisto per scopi non riconducibili all'attività professionale eventualmente svolta. Il secondo è la persona fisica o giuridica che nei contratti a distanza agisce nel quadro della sua attività professionale.

Tecnica di comunicazione a distanza. È qualunque mezzo che, senza la presenza fisica e simultanea del fornitore e del consumatore, possa impiegarsi per la conclusione del contratto tra le parti.

Esclusioni. La normativa si applica su tutti i contratti a distanza fatta eccezione per alcune tipologie, ossia: i contratti relativi ai servizi finanziari quali servizi bancari, operazioni su fondi pensione o di assicurazione; i contratti conclusi tramite distributori automatici o locali commerciali automatizzati; i contratti conclusi con gli operatori delle telecomunicazioni impiegando telefoni pubblici; i contratti relativi a beni immobili, esclusa la locazione; i contratti conclusi in occasione di una vendita all'asta.

Informazioni. Il consumatore, prima della conclusione di qualsiasi contratto stipulato a distanza, deve ricevere una serie precisa di informazioni, ossia:

- l'identità del fornitore e, in caso di contratti che prevedono il pagamento anticipato, l'indirizzo del fornitore;
- le caratteristiche essenziali del bene o del servizio;
- il prezzo, incluse tasse, imposte e spese di consegna;
- le modalità di pagamento, della consegna del bene o della prestazione del servizio;
- l'esistenza del diritto di recesso o di esclusione dello stesso qualora si verta dinanzi a particolari tipi di contratto;

La lettera

Modello di lettera per esercitare il diritto di recesso nei contratti a distanza
Raccomandata a/r
Luogo e data

Spettabile (estremi società)

Il sottoscritto avvalendosi della facoltà di recesso prevista dagli articoli 2 e 5 del decreto legislativo 22 maggio 1999 n. 185, intende in data odierna annullare il buono d'ordine sottoscritto per via informatica tramite l'uso di Internet e più precisamente inviato al Vostro sito in data e avente a oggetto la fornitura di

Precisa che il contratto, essendo stato stipulato sulla base di offerta effettuata tramite web, rientra nella previsione del Dlgs 185/99 n. 185 come vendita effettuata a distanza.

Pertanto chiede che gli venga restituita in tempi brevissimi, e comunque non oltre giorni 30, la somma già versata e in Vostro possesso avvertendo che in difetto provvederà a rivolgersi al proprio legale per tutelare i propri diritti nelle sedi competenti.

Distinti saluti
Firma

oppure il classico mezzo telefonico. Ma ecco cosa prevede la legge.

Contratto a distanza. È definito tale un contratto riguardante beni o servizi stipulato tra un fornitore e un consumatore nell'ambito di un sistema di vendita o di prestazione di servizi a distanza organizzato dal fornitore che, per tale contratto, impiega esclusivamente una o più tecniche di comunicazione a distanza.

Consumatore e fornitore. Il primo è la perso-

- le modalità e i tempi di restituzione o di ritiro dei beni per l'esercizio del diritto di recesso;
- la durata della validità dell'offerta e del prezzo;
- la durata minima del contratto in caso di contratti per la fornitura di prodotti o per la prestazione di servizi in forma continuata o periodica.

Conferma scritta. Il consumatore deve ricevere conferma per iscritto o, a sua scelta, su altro supporto, di tutte le informazioni, prima o al momento della esecuzione del contratto.

Recesso. L'acquirente ha il diritto di recedere, senza penalità alcuna e senza motivazione (con lettera raccomandata Ar indirizzata alla sede della società venditrice) entro 10 giorni lavorativi che decorrono:

- per i beni, dal giorno del loro ricevimento da parte del consumatore se sono stati rispettati gli obblighi di informazione o dal giorno in cui sono stati rispettati, qualora ciò avvenga dopo la conclusione del contratto (purché non oltre tre mesi dalla conclusione);

- per i servizi, dal giorno della conclusione del contratto o dal giorno in cui siano stati rispettati gli obblighi informativi, qualora ciò avvenga dopo la conclusione del contratto purché non oltre tre mesi dalla conclusione.

Se il fornitore non ottempera agli obblighi di informazione il termine è di tre mesi e decorre per i beni, dal giorno del loro ricevimento da parte del consumatore e, per i servizi, dal giorno della conclusione del contratto.

Esclusione del recesso. In alcuni casi, salvo espressa pattuizione, il consumatore non ha facoltà di recesso. Oltre che per i servizi di scommesse e lotterie è escluso per le forniture di: servizi la cui esecuzione, con l'accordo del consumatore, sia iniziata prima della scadenza dei dieci giorni per il recesso; beni o servizi il cui prezzo è legato a fluttuazioni dei tassi del mercato finanziario che il fornitore non è in grado di controllare; beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati o che non possono essere rispediti o rischiano di deteriorarsi o alterarsi rapidamente; prodotti audiovisivi o di software informatici sigillati, aperti dal consumatore; giornali, periodici e riviste.

Acquisti fuori dai locali commerciali

Le insidie dei contratti volanti

I riferimenti normativi

- Decreto legislativo n. 50, 15 gennaio 1992;
- Direttiva Ce/57/85

Oltre alle vendite a distanza, ci sono altre modalità di acquisto che possono rivelarsi insidiose per il consumatore. Sono i cosiddetti contratti «stipulati fuori dai locali commerciali», in situazioni cioè in cui l'acquirente può trovarsi in svantaggio. C'è una specifica legge, la n. 50, che dal 1992 specifica quali sono queste situazioni e precisa quali sono i diritti del consumatore in questi casi.

Definizione di «contratti volanti». Sono quelli stipulati in determinate circostanze, e cioè:

- durante la visita del rappresentante del venditore presso l'abitazione del consumatore o

di un altro consumatore oppure sul posto di lavoro del consumatore o nei locali nei quali questi si trovi per motivi di lavoro, di studio o di cura;

- durante un'escursione organizzata dal venditore o chi per lui fuori dei propri locali commerciali;
- in area pubblica o aperta al pubblico, mediante la sottoscrizione di una nota d'ordine, comunque denominata;
- per corrispondenza o in base a un catalogo che il consumatore ha consultato senza la presenza dell'operatore commerciale;
- fornitura di beni o prestazione di servizi, negoziati fuori dai locali commerciali, sulla base di offerte effettuate al pubblico tramite

il mezzo televisivo o altri mezzi audiovisivi, e finalizzate a una diretta stipulazione del contratto.

Esclusioni. Dall'applicazione della normativa rimangono escluse alcune tipologie di contratti: quelli relativi alla compravendita di beni immobili, di prodotti alimentari consegnati a scadenze regolari, i contratti di assicurazione e i contratti relativi alla vendita di valori mobiliari porta a porta.

Sono esclusi anche quei contratti aventi per oggetto la fornitura di beni o la prestazione di servizi per i quali il corrispettivo complessivo che il consumatore deve corrispondere non supera l'importo di 25,82 €, com-

oppure, nel caso in cui questa nota non sia stata sottoscritta, dalla data di ricezione dell'informazione stessa per i contratti che riguardano la fornitura di beni, qualora al consumatore sia stato preventivamente mostrato o illustrato dall'operatore commerciale il prodotto oggetto del contratto;

■ dalla data di ricevimento della merce, se successiva, per i contratti riguardanti la fornitura di beni, qualora l'acquisto sia stato effettuato senza la presenza dell'operatore commerciale oppure sia stato mostrato o illustrato un prodotto di tipo diverso da quello oggetto del contratto.

La comunicazione di recesso può essere spedita anche mediante telegramma, fax spediti entro e non oltre il termine suddetto, a condizione che venga confermata con lettera raccomandata Ar inviata entro le 48 successive.

Comportamento del venditore. Se il professionista impedisce l'esercizio del diritto di recesso, il termine sale a 60 giorni dalla data di stipulazione del contratto ovvero dalla data di ricevimento della merce, nel caso di contratti riguardanti la fornitura di merci.

Obblighi del consumatore. Anche il consumatore che ha sottoscritto un contratto volante ha comunque degli obblighi. Il consumatore che si avvale del diritto di recedere dal contratto stipulato e che, nel frattempo abbia ricevuto tutta o parte della merce acquistata, è tenuto alla restituzione della merce entro sette giorni dal ricevimento.

È consigliabile pertanto effettuare la restituzione contestualmente all'invio della lettera raccomandata di recesso.

La merce si intende restituita al venditore al momento in cui viene consegnata all'ufficio postale accettante o, comunque, nelle mani della società di spedizioni cui ci si rivolge. Le spese di spedizione sono a carico del consumatore.

Foro competente. Per le eventuali controversie che dovessero finire dinanzi all'autorità giudiziaria, la legge prevede che sia competente in maniera inderogabile il giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore.

La lettera

Modello di lettera per esercitare il diritto di recesso nel caso di un contratto «stipulato fuori dai locali commerciali»

Raccomandata a/r
Luogo e data

Spettabile (estremi società)

Con la presente il sottoscritto, avvalendosi della facoltà di recesso sancita dagli articoli da 4 a 8 del Decreto legislativo n. 50 del 15 gennaio 1992, intende in data odierna annullare il buono d'ordine sottoscritto con un Vostro rappresentante, il giorno, alle ore circa, presso il proprio domicilio sito in via avente a oggetto la seguente merce:

Pertanto chiede che, in applicazione di quanto sopra, gli venga restituita la somma già versata (o le cambiali sottoscritte e attualmente in Vostro possesso) avvertendo che in difetto provvederà a tutelare i propri diritti nelle sedi giudiziarie competenti.

Distinti saluti
Firma

preensivo di oneri fiscali e al netto di eventuali spese accessorie.

Diritto di recesso. Deve essere esercitato dalla stessa persona che ha sottoscritto il contratto, con invio di lettera raccomandata Ar alla sede del venditore, entro un termine non inferiore a sette giorni dal ricevimento dei beni. Il venditore, tra l'altro, ha l'obbligo di richiamare, nel contratto, l'attenzione del consumatore sul diritto di recesso.

Termini per il recesso. Il termine per poter esercitare la facoltà di recedere decorre da un momento preciso, ma "variabile" e cioè:

■ dalla data di sottoscrizione della nota d'ordine contenente l'informazione sul recesso

Articoli difettosi e pericolosi

Il fornitore è responsabile quando «copre» il produttore

I riferimenti normativi

- Dpr n. 224, 24 maggio 1988;
- Dlgs 73, 25 gennaio 1992

Anche nei confronti dei prodotti difettosi, il consumatore ha una precisa tutela normativa: gliela garantisce il Dpr 224 del 24 maggio 1988, che imputa al produttore (sia del prodotto finito che di una sua componente) la responsabilità degli eventuali danni causati all'acquirente dai difetti del prodotto stesso.

Definizione. Il prodotto risulta difettoso quando non offre la sicurezza che può essere legittimamente attesa in base alla modalità con cui il bene di consumo è presentato, in

base alle sue caratteristiche apparenti, alle istruzioni e avvertenze che corredano il materiale di imballaggio.

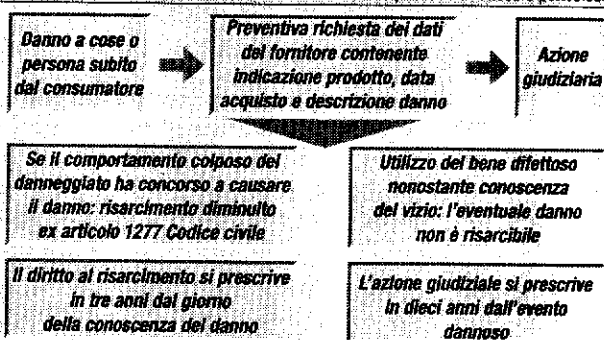
Responsabilità. Il produttore può provare la propria non colpevolezza se: non ha messo in circolazione il prodotto; il difetto causa del danno non esisteva nel momento d'immissione sul mercato; il prodotto non è stato fabbricato per la vendita; il difetto è originato dal rispetto di una norma di legge vincolante; al momento della produzione del prodotto non si poteva considerare difettoso il prodotto in base alle conoscenze scientifiche e tecniche disponibili allora.

Limitazioni. Il danno non sarà risarcibile se il consumatore conosceva il difetto del bene acquistato e lo ha egualmente utilizzato, e il risarcimento sarà ridotto se il comportamento del danneggiato ha concorso al verificarsi dell'evento.

Qualora il fornitore o il venditore del bene, entro tre mesi dalla richiesta del consumatore, non fornisca i dati relativi al produttore, sarà considerato responsabile nei confronti della clientela. Il danneggiato comunque deve provare il nesso causale tra l'utilizzazione del prodotto e il danno subito.

L'ITER

Come si richiede il risarcimento dei danni in caso di prodotto difettoso o pericoloso



RISCHI PER LA SALUTE

Un prodotto è pericoloso quando non è corredato da tutte le informazioni sulla sicurezza d'uso per la salute del consumatore. Il Dlgs 73/92 vieta di mettere in commercio, importare, fabbricare ed esportare prodotti che, caratterizzati da un aspetto esteriore diverso dal reale contenuto, pregiudicano la salute e la sicurezza dei consumatori. Questa normativa è volta soprattutto a tutelare i bambini i quali dinanzi a prodotti non

destinati all'alimentazione, possono essere indotti, per la forma, l'odore, l'aspetto, a confonderli comunque con i prodotti alimentari.

Obblighi del produttore. Il produttore è obbligato a immettere sul mercato solo prodotti sicuri e fornire al consumatore le informazioni utili a valutare e prevenire i pericoli derivanti dall'uso normale del prodotto. Se il produttore, successivamente all'immissione in commercio del prodotto,

viene a conoscenza di un vizio sopravvenuto del bene, deve senza ritardo operare in modo da evitare qualsiasi rischio per il consumatore; a tal fine ha l'obbligo nei casi più gravi di ritirare il bene dal commercio.

Violazioni. Il produttore che immetta sul mercato prodotti pericolosi è punito, salvo che il fatto costituisca un più grave reato, con l'arresto fino a un anno e con l'ammenda da 2.583 a 15.493.

Alimentari

Per i prodotti alimentari è fondamentale l'etichetta

I riferimenti normativi

- Legge n. 126, 10 aprile 1991
- Dlgs n. 109, 27 gennaio 1992
- Dlgs 111, 27 gennaio 1992
- Dlgs n. 339, 4 agosto 1999

Nei prodotti alimentari, la principale tutela nei confronti del consumatore riguarda l'etichettatura.

Definizione. Per etichettatura si intende il complesso di indicazioni, marchi e simboli riferiti a un determinato prodotto alimentare e visibili su un'etichetta, sull'imballaggio, su cartelli. L'etichetta costituisce una fonte di informazioni per il consumatore relativamente a: natura, caratteristiche, quantitativo, data di scadenza. Deve indicare anche ogni riferimento utile all'individuazione del produttore cui indirizzare eventuali reclami.

Informazioni. Per ogni prodotto alimentare posto in circolazione è obbligatoria l'indicazione dei seguenti elementi: nome del prodotto (ad esempio: cacao) o lo stato in cui si trova (esempio: latte in polvere); gli ingredienti utilizzati e, in particolare, quelli risultanti da manipolazione genetica (Ogm); quantità netta del prodotto contenuto nella confezione; termine di conservazione, data di scadenza, modalità di conservazione del prodotto; identificazione del produttore e

confezionatore del prodotto; istruzioni d'uso, se necessarie; luogo di origine se si è in presenza di prodotti che possono creare confusione con altri prodotti protetti da denominazione di origine.

Termine minimo di conservazione. È individuato con la frase, contenuta sulla confezione, «da consumarsi preferibilmente entro il...»; il prodotto se conservato con le modalità indicate sulla confezione mantiene intatte le proprietà specifiche anche successivamente alla data indicata e pertanto può essere anche commercializzato in questo periodo.

Data di scadenza. È individuata con la frase «da consumarsi entro il...»: in questo caso, la data costituisce il termine ultimo e perentorio entro il quale consumare il prodotto. Se posto in commercio dopo la scadenza determina un illecito amministrativo a carico dell'autore dell'azione fraudolenta.

La data può essere espressa: con il giorno e il mese per i prodotti alimentari conservabili per meno di tre mesi; con il mese e l'anno per i prodotti conservabili per più di 3 mesi e meno di diciotto; con il solo anno per quelli conservabili per almeno 18 mesi.

LA CERTIFICAZIONE

Cinque le denominazioni che indicano, nel settore alimentare che il prodotto è soggetto a certificazione.

Dop. Denominazione di origine protetta: ha lo scopo di certificare lo stretto legame che unisce il prodotto e il territorio nel quale si svolgono le fasi di lavorazione, dalle materie prime al confezionamento.

Doc e Docg. Denominazione di origine controllata e garantita: corrispondono tendenzialmente a quella Dop, ma sono utilizzate per i vini anziché per gli alimenti.

Igp. Indicazione geografica protetta. Indica un legame tra il territorio e il prodotto di intensità minore rispetto al Dop: in questo caso il rapporto territorio/prodotto può essere limitato allo svolgimento anche di una sola fase di lavorazione.

Stg. Specialità tradizionale garantita: indica che un determinato prodotto è stato lavorato secondo le formule tradizionali seguite nel paese di origine.

ACQUE MINERALI

È importante che il consumatore possa distinguere le varie acque minerali messe in commercio in base alle proprietà di ciascuna di esse. Tutte le confezioni infatti devono indicare nell'etichetta le proprietà specifiche del prodotto di modo che il consumatore possa operare una scelta corretta in base alle proprie esigenze. In commercio esistono diversi tipi di acque: bicarbonate, magnesiate, solfate, ferruginose, clorate e fluorate.

Sulle etichette e sui recipienti delle acque di sorgente devono essere riportate le seguenti indicazioni: a) acqua di sorgente; b) volume nominale; c) termine minimi di conservazione; d) dicitura «con aggiunta di anidride carbonica».

Turismo

Se il viaggio è organizzato, tutto scritto prima di partire

I riferimenti normativi

- Decreto legislativo n. 111, 17 marzo 1995
- Direttiva 90/314/Cee, 13 giugno 1990

Altro settore che vede spesso il consumatore subire disservizi o delusione è quello turistico, in particolare per quanto riguarda i pacchetti turistici. Ecco i principali punti della normativa in materia.

Definizione. Il pacchetto turistico è costituito dai viaggi, vacanze e circuiti tutto compreso che siano il risultato della combinazione di almeno due dei seguenti elementi: trasporto, alloggio e servizi turistici non

da altri soggetti. Il consumatore è l'acquirente diretto di un pacchetto turistico.

Il contratto di vendita. Deve essere redatto in forma scritta e con termini chiari e precisi e al consumatore deve esserne rilasciata una copia. Deve contenere i seguenti elementi:

- destinazione, durata, data e luogo d'inizio e conclusione.
- nome, indirizzo, telefono e autorizzazione dell'organizzatore e/o del venditore;
- prezzo, modalità di revisione, diritti e tasse sui servizi di trasporto e altri oneri;
- importo non superiore al 25% del prezzo, da versarsi alla prenotazione e termine per il saldo.
- estremi della copertura assicurativa e di ulteriori polizze;
- presupposti e modalità d'intervento del fondo di garanzia;
- mezzi, caratteristiche e tipologie di trasporto
- per l'albergo: ubicazione, categoria, livello, pasti forniti;
- itinerario, visite, escursioni o altri servizi inclusi
- termine entro il quale il consumatore deve essere informato dell'annullamento del viaggio;
- eventuali spese per la cessione del contratto ad un terzo;
- termine entro il quale presentare reclamo;
- termine entro il quale il consumatore deve comunicare la propria scelta per eventuali modifiche del contratto.

Reclamo. Va inoltrato a mezzo di lettera raccomandata A/r all'agenzia viaggi presso cui si è acquistato il pacchetto (e per maggior sicurezza anche al tour operator), entro e non oltre 10 giorni lavorativi dal rientro.

La lettera

Modello di lettera per presentare reclamo nel caso di un pacchetto turistico e ottenere un risarcimento.

Raccomandata a/r
Luogo e data

Spettabile (estremi agenzia viaggio e tour operator)

La presente ha valore di formale reclamo in merito al soggiorno da Voi organizzato e da me acquisito tramite l'agenzia di... in data... usufruito presso la località di... nel periodo dal... al... E mia premura portare a Vostra conoscenza quanto segue:

- 1) le condizioni di soggiorno convenute avrebbero dovuto comprendere i seguenti servizi: a)... b)... c)...
- 2) in realtà il soggiorno è stato caratterizzato da servizi di qualità inferiore da quelli previsti in contratto e più precisamente:

Pertanto si richiede che codesto tour operator provveda al rimborso delle somme eccedenti al corrispettivo del servizio effettivamente goduto o che comunque voglia rilasciare un buono di credito da utilizzare, in previsione di un futuro acquisto di altro "pacchetto di viaggio turistico" presso la Vostra Società.

Distinti saluti
Firma

accessori al trasporto o all'alloggio. Viene offerto a un prezzo a forfait e deve avere durata superiore alle 24 ore o comprendere almeno una notte.

Soggetti interessati. L'organizzatore o tour operator è colui che realizza abitualmente la combinazione degli elementi qualificanti il pacchetto turistico. Il venditore è colui che abitualmente vende i viaggi organizzati

Casa

Multiproprietà, le spese vanno dichiarate in anticipo

I riferimenti normativi

- Decreto legislativo n. 427, 9 novembre 1998
- Direttiva 94/47/Ce

Una formula a cavallo tra il settore immobiliare e quello turistico: è la multiproprietà. Ecco come è regolata la materia.

Definizione. È un contratto della durata di almeno tre anni tramite il quale, dietro pagamento di un prezzo, si acquisisce un diritto reale, ovvero altro diritto su un bene immobiliare o su azioni mobiliari, per il godimento di uno o più beni immobili, per un periodo non inferiore a una settimana all'anno.

zia e delle leggi regionali che regolano l'uso dell'immobile con destinazione turistico ricettiva; per gli immobili all'estero, gli estremi degli atti che ne garantiscono la conformità alle prescrizioni vigenti;

■ se l'immobile è in costruzione: gli estremi della concessione edilizia e delle leggi regionali che regolano l'uso dell'immobile con destinazione turistico ricettiva; per gli immobili all'estero, gli estremi degli atti che ne garantiscono la conformità alle prescrizioni vigenti; lo stato di avanzamento dei lavori e la data di completamento prevista;

■ i servizi comuni (come acqua, luce, manutenzione) e le strutture comuni (piscina, sauna, altro) ai quali l'acquirente avrà accesso e le relative condizioni di utilizzazione;

■ le norme su manutenzione, riparazione, amministrazione e gestione dell'immobile;

■ il prezzo per l'esercizio del diritto oggetto del contratto; la stima delle spese per i servizi e le strutture comuni; la base di calcolo degli oneri per l'occupazione dell'immobile, delle tasse e imposte, delle spese amministrative accessorie; le spese di trascrizione del contratto.

■ informazioni complete sul diritto di recesso.

Recesso. Il consumatore, dal momento della sottoscrizione del contratto ha dieci giorni lavorativi per inviare, tramite raccomandata A/r, al venditore la comunicazione di recesso (senza indicarne le ragioni) dal contratto senza alcuna penalità. Contestualmente è necessario restituire eventuali omaggi ricevuti in occasione della stipula del contratto.

Acconti. È espressamente vietato al venditore di esigere o ricevere dall'acquirente anticipi o caparre, fino alla scadenza dei termini concessi per l'esercizio del diritto di recesso.

La lettera

Modello di lettera per esercitare il diritto di recesso in un contratto di multiproprietà

Raccomandata a/r
Luogo e data

Spettabile (estremi società)

Il sottoscritto, in riferimento al contratto di acquisto della multiproprietà dell'immobile sito in, stipulato in data in località, avvalendosi della facoltà a lui concessa dall'articolo 5 Dlgs 9 novembre 1998 n. 427, comunica a codesta Società di recedere dal suddetto contratto.

Richiede la restituzione dell'acconto di euro versato all'atto della stipula del contratto.

Precisa altresì di avere già provveduto a inviare, in restituzione, gli omaggi ricevuti in occasione della stipula quali accessori per l'acquisto della multiproprietà del succitato immobile.

Distinti saluti
Firma

Informazioni. L'acquirente ha il diritto di ricevere un opuscolo con una serie precisa di informazioni:

- il diritto oggetto del contratto, la natura e le condizioni di esercizio di tale diritto nello Stato in cui è l'immobile;
- identità e domicilio del venditore; identità e domicilio del proprietario;
- se l'immobile è già esistente: descrizione e ubicazione; gli estremi della concessione edili-

Istituti di credito/1

Un problema con la banca? Rivolgersi all'ufficio reclami...

I riferimenti normativi

- Legge 142, 19 febbraio 1992
- Circolare Abi 1° febbraio 1993
- Decreto legislativo 385, 1° settembre 1993, articoli 121-126

Nei rapporti tra banche e clienti non sempre va tutto liscio. Controversie su conti correnti, servizi finanziari commissioni, bonifici, tassi applicati ai mutui, assegni, bancomat o carte di credito: la materia del contendere è ampia. Cosa fare quando si crede di avere subito un torto? Innanzitutto va tenuto presente che ciascun istituto di credito ha predisposto un ufficio reclami per la risoluzione in via diretta di eventuali controversie. Ma se la "lite" è di

segnalazione sia all'agenzia sia all'ufficio della Direzione generale.

Qualunque questione derivante da rapporti intrattenuti con la banca può essere sottoposta all'ufficio reclami e la lettera di protesta dovrà essere inviata tramite raccomandata a/r. Si potrà anche consegnare allo sportello, chiedendo una ricevuta dell'avvenuta consegna.

Trasparenza. La banca deve rendere nota nei propri locali l'adesione all'accordo stipulato per aderire alle procedure di autocontrollo previste dall'intervento dell'ombudsman bancario, indicando l'indirizzo di quest'ultimo e rendendo consultabile il regolamento per l'accesso.

La risposta. Entro 60 giorni dovrà giungere la risposta dell'ufficio reclami (il termine sale a 90 giorni nel caso di questioni relative a servizi di investimento).

Nel caso in cui la banca dovesse accogliere la contestazione, dovrà essere indicato anche il termine entro il quale la stessa dovrà agire per il ripristino della situazione o comunque per la risoluzione del problema.

Il procedimento presso l'Ombudsman. Nel caso in cui entro i 60 giorni il cliente non abbia ricevuto alcuna risposta da parte dell'Istituto oppure nel caso in cui la risposta non risulti positiva o soddisfacente, il cliente potrà rivolgersi all'Ombudsman bancario. La richiesta d'intervento dovrà essere inoltrata tramite raccomandata a/r. Dovrà essere indirizzata alla segreteria tecnica, che provvederà a istruire le pratiche da sottoporre al collegio: il segretario coordinatore dell'ufficio parteciperà alle riunioni dell'ombudsman, provvedendo a redigere il verbale e prestandosi a offrire pareri e delucidazioni sul caso da lui trattato.

IDENTIKIT

Ombudsman è un termine che deriva dalla lingua svedese e che significa «persona che fa da tramite».

In banca. L'Ombudsman bancario è un organismo collegiale voluto dalle banche per risolvere gratuitamente le controversie tra gli istituti di credito e i clienti, ma solo in quanto privati consumatori.

Il collegio. È composto da cinque membri.

C'è un presidente che è nominato dal Governatore della Banca d'Italia.

Poi ci sono due componenti nominati dal presidente dell'Associazione bancaria italiana.

Gli altri due componenti sono nominati dal Consiglio forense e dal Consiglio nazionale dei dottori commercialisti.

più ampia portata e il cliente non riesce a ricevere soddisfazione, va ricordato che esiste la possibilità di rivolgersi a un organismo istituito specificamente per questo tipo di controversie, l'ombudsman bancario. Ma ecco passo per passo l'iter da seguire.

Ufficio reclami. Nel caso di controversia con un istituto bancario, il primo passo che il cliente deve fare è inoltrare la propria protesta e richiesta di intervento presso l'ufficio reclami della banca, inviando una copia della

Banche/2

...e talvolta all'Ombudsman

Non tutti i clienti bancari che vogliono reclamare possono però rivolgersi all'Ombudsman. Sono necessarie altre condizioni perché si possa avviare il procedimento.

Le condizioni. Oltre a essere semplici utenti le altre condizioni per potersi rivolgere all'ombudsman sono che:

- la controversia non superi i 5.164,57 , ossia 10 milioni di vecchie lire (la metà in caso di questioni sorte antecedentemente al 1° gennaio 1998);
- b) non sia già pendente l'azione dinanzi l'autorità giudiziaria;
- c) che la banca sia stata già stata interessa-

ta del problema, ma abbia dato responso negativo (anche se solo in parte), o non abbia risposto nei 60 giorni previsti, oppure, nonostante l'accoglimento del ricorso, non sia veramente intervenuta.

Gli allegati. Insieme alla richiesta d'intervento bisogna allegare: un dettaglio della situazione, così come si è svolta; tutti i documenti, di cui si è in possesso, necessari a identificare la situazione e a fornire notizie utili alla risoluzione del quesito.

L'iter. L'Ombudsman potrà richiedere, sia all'utente sia alla banca, informazioni e dettagli assenti ma ritenuti necessari, indicando un termine entro il quale provvedere all'inoltro. La mancata considerazione della richiesta potrà infatti essere valutata negativamente. Entro 90 giorni, il collegio dell'organismo emetterà la propria decisione, vincolante per la banca.

La comunicazione avverrà tramite raccomandata a/r ad entrambe le parti interessate.

I poteri dell'Ombudsman. Qualora la banca non si conformi a quanto deciso, l'Ombudsman, una volta informato del fatto, assegnerà un termine per provvedere, decorso il quale renderà nota l'inadempienza, dandone pubblicità a mezzo stampa, a spese dello stesso istituto inadempiente.

L'Ombudsman non ha infatti poteri coercitivi ed è pur sempre un organo extra giudiziario.

L'intervento dell'Ombudsman può anche essere deludente o non risolutivo, per cui l'utente potrà rivolgersi, in seguito, all'autorità giudiziaria, intentando un regolare procedimento davanti al giudice di pace oppure — in caso di questione di valore superiore a 2.582,28 — al tribunale ordinario.

Per il procedimento non vi sono spese a carico dell'utente, fatte salve quelle postali per l'invio della documentazione.

La lettera

Modello di lettere per rivolgersi all'ombudsman bancario in caso di controversia con un istituto bancario

Raccomandata a/r
Luogo e data

Spettabile Ombudsman bancario
Via delle Botteghe Oscure 46 - 00186 Roma
Il sottoscritto, cliente della banca, numero di c/c

premessi che

- 1 in data presentava presso l'Ufficio reclami dell'istituto bancario reclamo per la seguente questione:
- 2 che avverso tale reclamo (protocollo Istituto n.), l'Istituto non provvedeva nel termine di 60 giorni a dare alcuna risposta (oppure ha dato risposta insoddisfacente);
- 3 che pertanto ritiene necessario l'intervento di codesto collegio al fine di dirimere la controversia;
- 4 che, nelle more della procedura extragiudiziale, non è stata proposta alcuna azione dinanzi l'autorità giudiziaria;
- 5 che a fondamento dei fatti esposti produce la seguente documentazione:

ciò premesso

fa espressa richiesta all'Ombudsman bancario di voler provvedere, nel termine di 90 giorni dalla presente, in merito alla controversia citata e conseguentemente di voler accogliere le seguenti richieste:

Con osservanza
Luogo e data
Firma

Conciliazione/1

Alla Camera di commercio la lite si conclude più in fretta

I riferimenti normativi

- Legge n. 281, 30 luglio 1998, art. 3
- Regolamenti camerati

Sono numerose le controversie tra operatori commerciali e consumatori e per risolverle esistono strumenti diversi dal ricorso all'autorità giudiziaria, che possono ridurre i tempi e i costi della giustizia ordinaria. Tra i più importanti c'è la conciliazione presso le Camere di commercio.

La procedura. I consumatori che intendono promuovere la procedura di conciliazione presso il cosiddetto Sportello di conciliazione devo-

no ritirare, presso lo sportello stesso, la documentazione e la modulistica per avviare la procedura: copia del regolamento di conciliazione, del tariffario e del modulo di domanda. Una volta presentata la domanda, entro cinque giorni, la Camera di commercio provvede a inviare tramite lettera raccomandata, copia del modulo contenente la domanda introduttiva alla parte o alle parti nei cui confronti la domanda è stata presentata.

Termini. L'accettazione della controparte deve pervenire entro e non oltre otto giorni lavorativi (il sabato e la domenica non si calcolano), altrimenti la conciliazione si intende rifiutata.

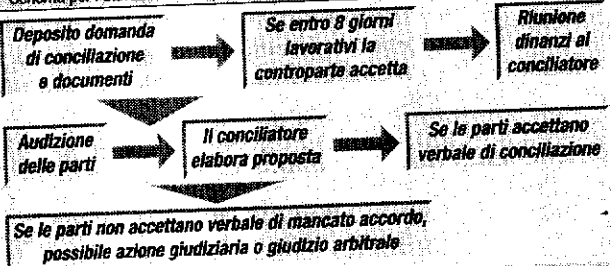
In caso di accettazione, la Commissione di conciliazione presso la Camera di commercio procede alla nomina del conciliatore scegliendolo tra coloro che sono iscritti nell'apposito albo tenuto presso la stessa Camera di commercio.

L'incontro. In seguito si comunicano alle parti la data, il luogo dell'incontro (di solito gli uffici dello sportello di conciliazione) nonché il nome del conciliatore. Il conciliatore, convocate le parti, le invita a presentare brevemente le loro osservazioni personalmente o tramite persona di fiducia. La discussione avviene in contraddittorio e alla fine il conciliatore elabora un'ipotesi di accordo e la sottopone alle parti. Queste, se la ritengono valida, sottoscrivono il verbale di accordo che assumerà valore di accordo transattivo.

Tempi e costi. La procedura si deve concludere entro 60 giorni dal deposito della domanda. I costi variano secondo il valore della controversia, ma sono sostenuti solo se la conciliazione viene espletata. L'importo è di circa 16 per le controversie di minor valore e di 1.650 per quelle di valore più alto.

L'ITER

Schema per l'attivazione della procedura di conciliazione presso la Camera di commercio.



La lettera

Modello di domanda per l'attivazione della domanda della procedura conciliativa presso le Camere di commercio

Allo sportello di conciliazione della Camera di commercio di

Domanda di attivazione della procedura conciliativa

- 1 parte che promuove la procedura: nome o ragione sociale; indirizzo - telefono - Partita Iva - Codice fiscale
- 2 parte verso cui si propone la domanda: nome o ragione sociale; indirizzo - telefono - fax
- 3 parte eventualmente a conoscenza dei fatti:
- 4 esposizione dei fatti: descrizione sintetica, ma esauriente, dei fatti che hanno portato alla controversia che s'intende risolvere in via stragiudiziale
- 5 specificazione delle richieste: indicazione della soluzione e delle richieste che si propongono quale condizione per l'accordo
- 6 documenti allegati:

Data
Firma

Conciliazione/2

Costi bassi e percorso facile davanti al giudice di pace

I riferimenti normativi

■ Codice procedura civile, articolo 322

Un altro importante strumento di risoluzione delle controversie in sede non contenziosa è il procedimento di conciliazione innanzi al giudice di pace. In questo caso il giudice di pace opera come un vero e proprio conciliatore, svestendosi dei suoi normali panni di soggetto decisore del contenzioso.

Costi. Questo rimedio è caratterizzato da costi contenuti: per le controversie inferiori a 1.032,00 la procedura è gratuita, mentre si va da 66,00 a 150,00 circa nelle

na conseguenza è prevista a suo carico. La parte proponente la conciliazione può però ottenere copia del verbale di mancata conciliazione per servirsene come prova in un eventuale futuro procedimento contenzioso.

Può anche accadere che la richiesta provenga da entrambe le parti: in questo caso il giudice procede con immediatezza al tentativo di conciliazione almeno che non si renda necessario (negli uffici del giudice di pace più grandi) un preventivo provvedimento di assegnazione della controversia dal capo ufficio a uno dei giudici in ruolo. Il giudice di pace, al fine di favorire il raggiungimento di un accordo tra le parti, esamina la documentazione prodotta e può chiederne altra che ritenga utile alla conciliazione.

Effetti dell'accordo. Gli effetti variano a seconda che la controversia rientri o meno nella competenza, per valore o materia, del giudice di pace.

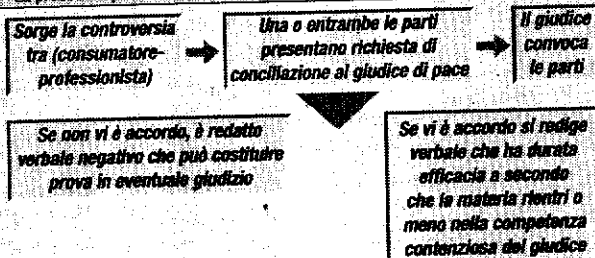
Se vi rientra, il verbale di conciliazione, sottoscritto dal giudice, dalle parti e dal cancelliere, ha forza di titolo esecutivo, con tutto ciò che consegue per un'eventuale attivazione delle procedure esecutive in caso di mancato adempimento dell'accordo a opera di una delle parti.

Nel secondo caso, il verbale di conciliazione ha valore di scrittura privata giudizialmente riconosciuta e pertanto, qualora una delle parti non rispetti l'accordo, l'altra potrà agire in sede giudiziale per richiedere l'esatto adempimento degli obblighi previsti dall'accordo stesso.

Il verbale non è soggetto a imposta di registro sino al valore di 10.320,00

L'ITER

La procedura per la conciliazione presso il giudice di pace



controversie di valore superiore. Inoltre non è necessaria la presenza di legali o consulenti.

Il procedimento. È regolato dall'articolo 322 del Codice di procedura civile ai sensi del quale l'istanza di conciliazione può essere proposta anche verbalmente al giudice di pace competente per territorio. Normalmente la richiesta (su modulo di solito disponibile presso la cancelleria del giudice di pace) proviene da una delle parti in lite e se la controparte non accetta di comparire, nesso-