

Reclamare Ma come?

Cosa potete fare se la tivù che avete acquistato è difettata?

E se il termine per la consegna della merce non viene rispettato?

E se il preventivo viene superato?

E se l'albergo che avete riservato per le vacanze non corrisponde a quanto promesso sul catalogo dal quale avete scelto la meta?

Per rispondere a queste e a molte altre domande e situazioni problematiche, l'ACSI aveva pubblicato nel 1996 "Reclamare. Ma come?", una guida di facile lettura per far conoscere - con l'aiuto di casi pratici e esempi di lettere - come far valere i propri diritti. Da allora il mondo dei consumi si è ampliato ed è diventato più complesso (pensiamo solo ai contratti di telefonia e agli acquisti online) e la pubblicazione ha dovuto essere adeguata. Capitolo dopo capitolo, l'opuscolo è stato rivisto ed aggiornato ed è stato pubblicato sulla BdS tra il 2009 e il 2010 ed in seguito raccolto in un unico documento di sicuro interesse per tutte le consumatrici e i consumatori.

(Ultimo aggiornamento: 2017)





Anche i **contratti verbali** sono vincolanti

La parola data va mantenuta

La signora Rossi ordina per telefono una certa quantità di vino. Il venditore le assicura che la consegna avverrà entro due settimane. Quattro giorni più tardi la signora si pente, perchè nel frattempo ha ricevuto un'offerta molto più interessante da un altro commerciante.

Può annullare l'ordinazione che è stata fatta solo per telefono?

Oppure il contratto è vincolante anche se non c'è nulla di scritto?

Spesso si è convinti che, siccome non c'è niente di scritto, non si è tenuti a rispettare il contratto. Però non è così.

Nella vita quotidiana i contratti verbali sono praticamente la norma. Chi gestisce un'economia domestica stipula giornalmente contratti verbali per l'acquisto di prodotti alimentari, apparecchi domestici, abiti, mobili. Questi contratti verbali sono vincolanti tanto quanto quelli scritti. Ciò non vale solo per gli oggetti d'uso comune

ma anche per merci più care.

Per questo motivo, anche se non ha firmato niente, la signora Rossi non può semplicemente annullare il contratto. Dando il suo consenso verbale si è impegnata e non le resta che confidare nella disponibilità della ditta.

Prima di dare il proprio consenso verbale bisogna in questo caso riflettere bene perchè dal momento che le due parti contraenti sono d'accordo sugli elementi essenziali del contratto, questi è concluso ed entrambi devono rispettarlo (riservati casi eccezionali previsti dalla legge).

La legge esige contratti scritti solo in casi eccezionali come per esempio la vendita a rate, l'acquisto di un terreno (atto notarile) o la stipulazione di un piccolo credito (credito al consumo).

Per impegni importanti: meglio contratti scritti

Per impegni di una certa entità è consigliabile stipulare un contratto scritto. Infatti, se

le clausole importanti sono messe "nero su bianco", le condizioni sono chiare e non danno adito a discussioni come potrebbe avvenire in caso di accordo solo verbale. Un semplice, ma utile esempio "consegna delle sedie da giardino entro il 14 giugno 2010". Le fatture e gli scontrini di cassa, se conservati, possono servire come prove in caso di contestazioni.

In sintesi:

- I contratti verbali sono vincolanti come quelli scritti.
- Per gli impegni importanti è meglio esigere contratti scritti.
- Conservare gli scontrini di cassa e le fatture.



Diritto di **restituzione**

Prezzi diversi per l'identica merce

Il signor Bianchi ha acquistato una valigia costosa. Tre giorni più tardi scopre che in un altro negozio la stessa valigia è in vendita a un prezzo più vantaggioso. Si arrabbia e reclama. Ma il venditore non vuole riprendere la valigia e nemmeno rimborsare la differenza di prezzo. Il signor Bianchi può sperare di spuntarla?

È normale che ci si arrabbi quando si scopre che merce identica può venir acquistata a un prezzo inferiore in un altro negozio, ma nella maggior parte dei casi si può fare ben poco. Le differenze di prezzo sono normali: è quindi compito dell'acquirente informarsi e confrontare i prezzi, prima di comperare. Diverso sarebbe il caso se la valigia acquistata fosse manifestamente di scarsa quali-

tà (a fronte di un prezzo alto) oppure se il prezzo pagato fosse sproporzionatamente più alto rispetto al prezzo esposto nel secondo negozio. Un caso come questo cade sotto l'art. 21 del Codice delle Obligazioni (CO) che regola la cosiddetta "lesione"; nella pratica è però molto raro che venga applicato. Si può fare appello alla lesione quando si verifica: "una sproporzione manifesta fra la prestazione e la controprestazione (cioè quanto di paga e quanto si riceve) in un contratto, la cui conclusione fu da una delle parti conseguita abusando dei bisogni, della inesperienza o della leggerezza dell'altra".

Se possono essere dimostrate queste condizioni restrittive, entro un anno la parte lesa può dichiarare che non mantiene il contratto e chiedere la restituzione di quanto già

dato.

Di solito la fattispecie della "lesione" non è pienamente realizzata cosicché, volenti o nolenti, la merce pagata di più non può essere restituita. Non rimane altro che evitare i negozi troppo cari e sceglierne in futuro altri più convenienti.

In sintesi:

- Confrontare prima i prezzi!
- Solo in casi eccezionali ci si può avvalere dell'art. 21 del CO concernente la lesione e annullare il contratto.

Quel che è comprato è comprato

La signora Galli acquista una tuta da sci per la figlia ma alla ragazza non piace. Il negozio accetta di riprendere la tuta purché si acquisti altra merce, ma la giovane non trova nient'altro di suo gradimento. La signora Galli chiede allora che le siano restituiti i soldi. La venditrice afferma di non essere obbligata a rimborsare il denaro, è però disposta a farle un buono. Chi ha ragione?

Chi acquista stipula un contratto che deve essere rispettato. Non si può pretendere di poter restituire gli acquisti precipitosi.

La legge prevede la possibilità di restituzione solo in casi eccezionali.

1. Nella vendita a rate il consumatore ha 5 giorni di tempo per dichiarare che rinuncia a concludere il contratto (art. 226a cpv 2 cifra 8 CO - Codice delle Obbligazioni).

2. Per i contratti stipulati per telefono, a domicilio, sul posto di lavoro, in trasporti pubblici o su pubbliche vie e piazze e nell'ambito di una manifestazione pubblicitaria legata ad un'escursione o analoga occasione, esiste il diritto di revoca entro 14 giorni da esercitarsi dal momento in cui il cliente ha proposto o accettato il contratto e ha ricevuto le informazioni di cui all'art. 40d CO (art. 40e CO).

Se si compera qualcosa in un negozio non si ha dunque il diritto di cambiare la merce o di farsi rimborsare il denaro.

Nella maggior parte dei casi i negozianti accettano una sostituzione. Ma non sempre è possibile, come nel caso in cui non vi fosse qualcos'altro di proprio gradimento. In questo caso il commerciante spesso offre un buono. In rari casi si può ottenere la restituzione dei soldi. Ma il cliente non può scegliere e deve accettare quanto gli è proposto.

Così anche la signora Galli dovrà accontentarsi del buono.

Chiedere per scritto il diritto di cambiare la merce

A volte il commerciante stesso offre un diritto alla sostituzione. Se, sullo scontrino di

cassa figura, ad esempio, "cambio della merce entro 8 giorni" è senz'altro possibile la sostituzione entro il tempo concesso.

In caso di bisogno ci si può accordare oralmente con il negoziante sul diritto di cambiare la merce.

Ma attenzione: le promesse verbali sono difficilmente dimostrabili. Meglio farsi confermare per scritto, sulla fattura o sullo scontrino di cassa, il diritto al cambio della merce.

In sintesi:

- Evitare gli acquisti precipitosi: se si acquista in un negozio non si ha nessun diritto alla sostituzione, al rimborso del denaro o alla revoca del contratto.

- In caso di dubbio chiedere al negoziante di mettere per scritto il diritto al cambio-merce.

Merce saldata

Il signor Bernasconi acquista una giacca ai saldi. Arrivato a casa nota che su una manica ci sono alcune macchie colorate. Il giorno dopo torna nel negozio per chiedere che glielo sostituiscano. Però sullo scontrino di cassa si legge "la merce non può essere cambiata". Deve accettare questa condizione?

Per la merce saldata vigono spesso regole particolari. Molti negozi non accettano il cambio merce per gli articoli saldati. Il mancato cambio di prodotti difettati è accettabile solo se questa limitazione della garanzia viene resa nota prima al cliente. Se così non fosse, il cliente può far valere gli art. 197 seguenti del CO e pretendere la sostituzione del capo o, se non fosse possibile, la restituzione di parte del prezzo se il difetto è minimo o di tutto il prezzo pagato se il difetto pregiudica l'utilità della cosa, oppure invocare la nullità del contratto per errore essenziale (in questo caso l'errore consiste nel fatto di aver effettuato l'acquisto senza aver saputo dell'importante limitazione della garanzia) conformemente all'art. 23

CO.

La situazione è diversa se la merce risulta difettata. Si distinguono due casi:

1. Proprio perchè leggermente difettata la merce viene venduta a prezzo ridotto, con l'indicazione del difetto. Per esempio: "danni dell'acqua", "piccoli difetti di fabbricazione", oppure "merce difettata". In simili circostanze non è possibile far valere alcun diritto per eventuali difetti.

2. In mancanza di tali indicazioni si ritiene che anche la merce saldata sia in perfetto stato.

È il caso dell'impermeabile del signor Bernasconi che non dovrebbe essere macchiato. In questo caso si può esigere la sostituzione della merce.

In sintesi:

- Molti negozi non sono disposti a cambiare la merce saldata. Questa regola deve essere accettata.

- Eccezione: se il difetto non è segnalato, la merce può essere restituita anche se sullo scontrino figura la scritta "la merce non può essere cambiata".



Vendita a domicilio e viaggi promozionali

Diritto di revoca entro 14 giorni

Il signor Rossi partecipa a un viaggio in torpedone in Engadina. Durante l'annunciata dimostrazione promozionale acquista spontaneamente merce per fr. 870. Già nel corso della giornata si pente della precipitosa decisione e vorrebbe revocare il contratto. Può farlo?

Dal 1° gennaio 2016 esiste un diritto di revoca di 14 giorni per i contratti stipulati nell'ambito della vendita a domicilio o in situazioni analoghe (art 40a e segg. CO).

È possibile revocare il contratto se l'offerta è avvenuta:

- al domicilio o nelle immediate vicinanze
- sul posto di lavoro
- sui mezzi di trasporto pubblici o su pubbliche vie o piazze
- al telefono
- nel corso di una manifestazione pubblicitaria, collegata a un'escursione o ad un'analogo occasione.

In queste specifiche circostanze i partecipanti sono indifesi e impreparati al clima di costrizione che si instaura. Per questi motivi la legge offre la possibilità di ripensamento e di revoca del contratto entro 14 giorni.

Il diritto di revoca vale per contratti che concernono merci (libri, articoli di pulizia, creme di bellezza, piccoli elettrodomestici, coperte contro i reumatismi, ecc.) o servizi (corsi di lingue, informatica, ecc.) destinati all'uso personale o familiare. Chi invece agisce nell'ambito di un'attività professionale o commerciale non può far valere il diritto di revoca.

In sintesi:

- Si può revocare un contratto entro 14 giorni solo se l'offerta è avvenuta a domicilio, sul posto di lavoro, su pubbliche vie o piazze, su mezzi di trasporto pubblici o durante un viaggio promozionale
- e se l'importo è superiore a fr. 100.-. Nel caso di un contratto avente per oggetto una prestazione continua - ad es. la telefonia fissa o internet - non fa stato il canone mensile, spesso inferiore a fr. 100.-, bensì il canone mensile moltiplicato per la durata prevista del contratto.

Il signor Rossi può dunque rinunciare all'acquisto comunicando entro 14 giorni la sua decisione con lettera raccomandata.

(sul sito www.acsi.ch, sotto "Lettere tipo" si può scaricare la lettera che fa al caso - Diritto di revoca 1 o 2)

La revoca del contratto deve avvenire per scritto entro 14 giorni. Il termine è rispettato quando la richiesta della revoca è consegnata alla posta il 14° giorno. Per averne la prova è meglio spedire la lettera per raccomandata. Nel caso in cui il 14° giorno cada di domenica o in un giorno festivo, fa stato il successivo giorno feriale.

L'offerente è obbligato dalla legge a informare per scritto il cliente sul questo diritto. Deve pure comunicargli in che forma e entro quale termine ha diritto alla revoca del contratto e fornirgli il proprio indirizzo. Le indicazioni sul diritto di revoca devono essere datate. Il termine di 14 giorni inizia infatti dal momento in cui l'acquirente è a conoscenza del suo diritto di revoca e dell'indirizzo dell'offerente. In caso di litigio tocca all'offerente dimostrare quando ha fornito all'acquirente tutte le informazioni sul diritto di revoca.

In sintesi:

- La richiesta di revoca deve sempre essere fatta per scritto e per raccomandata.
- Il termine è di 14 giorni.
- Le prestazioni già fornite devono essere restituite.

Eccezioni

Il diritto di revoca non vale:

- 1) se la merce o il servizio costa meno di fr. 100.-;
- 2) se il contratto viene stipulato in occasione di fiere, mostre, esposizioni o mercati;
- 3) per i contratti assicurativi.

Attenzione: non sottoscrivere contratti assicurativi in modo precipitoso. Chiedere un periodo di riflessione di alcuni giorni per avere il tempo di leggere attentamente il contratto, anche le clausole scritte in piccolo, e di chiedere e confrontare altre offerte;

4) se è stato il compratore a mettersi in contatto con il venditore, promuovendo le trattative.

Importante: anche in caso di richiesta di cataloghi o prospetti o della semplice visita di un rappresentante, si può far ricorso al diritto di revoca;

5) se entrambi i contraenti non agiscono nell'ambito di un'attività professionale o promozionale, in pratica se tutti e due sono dei privati. Se, per esempio, il vicino vi vende, durante un colloquio sulla porta di casa, il suo impianto stereo, una volta concluso l'accordo non esiste diritto di revoca.

Attenzione alle clausole scritte in piccolo

I coniugi Gentile hanno comperato un gruppo imbottito per il salotto. Purtroppo, alcuni mesi dopo, il loro acquisto si rivela poco soddisfacente. A causa di numerosi difetti, decidono di intraprendere un'azione giudiziaria e si pone quindi il problema di sapere qual è il foro competente. Nelle disposizioni generali che gli acquirenti hanno firmato al momento di stipulare il contratto si legge: "foro competente per entrambe le parti è Basilea". Ma Basilea è molto lontana dal luogo di domicilio dei signori Gentile, che abitano nei Grigioni. In caso di controversia, sono obbligati ad accettare questo foro, ossia che l'azione legale si svolga a Basilea?

Chi sottoscrive un'assicurazione, prenota un viaggio, compera dei mobili riceve di regola un foglio con numerose condizioni stampate in piccolo.

Queste clausole prestampate si chiamano "condizioni generali" e hanno un ruolo importante nella prassi commerciale. Poiché sono stabilite da uno solo dei due contraenti, sono spesso poco favorevoli al consumatore.

Importante:

di regola, le condizioni generali sono valide solo se fanno parte integrante del contratto e se sono state sottoposte in visione al consumatore prima della firma del contratto.

Se nel testo di un contratto figura un riferimento alle condizioni generali (stampate sul retro del foglio), l'acquirente le accetta in blocco, poiché si ritiene che abbia avuto la possibilità di leggerle prima di impegnarsi con la propria firma.

Le condizioni generali spesso però non vengono sottoposte in visione al consumatore. Di conseguenza, esse non sono vincolanti contrattualmente.

Non sono valide se, per esempio, vengono consegnate solo dopo la conclusione del contratto.

A cosa fare attenzione

Leggere attentamente le condizioni generali. Non aver fretta, portarle a casa e prendersi il tempo necessario per esaminarle con calma. Il contratto può essere firmato anche il giorno dopo.

Attenzione soprattutto alle seguenti clausole che sono particolarmente sfavorevoli per il consumatore.

Elezione del foro

Molti contratti contengono una clausola di elezione del foro: ciò significa che il firmatario rinuncia al foro del suo domicilio (quello previsto dalla legge) in favore del luogo indicato dal contratto. Esempio: "Per ogni e qualsiasi controversia le parti concordano che il foro competente è quello del domicilio del venditore".

Nel caso dei signori Gentile anche se nelle Condizioni Generali vi è l'elezione del foro in favore di Basilea, tale clausola è nulla perché in contrasto con l'art. 22LForo che prescrive la competenza del giudice del domicilio del consumatore. Siccome l'art. 21 LForo prescrive che non è possibile rinunciare al foro speciale del consumatore (domicilio del consumatore), quest'ultimo può adire il giudice del suo domicilio anche se le Condizioni generali prevedono un altro tribunale.

- I certificati di garanzia (per un orologio, un elettrodomestico o altro) possono limitare e/o escludere i diritti dell'acquirente. Per esempio se la garanzia è valida solo 6 mesi e limitata a certi materiali.

- Se nelle condizioni generali della garanzia è menzionata la possibilità di variazioni di prezzo rispetto a quello stabilito, l'acquirente è svantaggiato. Per esempio se nel contratto d'acquisto di un'automobile figura la frase "con riserva di eventuali cambiamenti di prezzo".

- Se è previsto l'obbligo di accettare differenze rispetto alla merce ordinata o un ritardo rispetto al termine di consegna indicato, i diritti dell'acquirente vengono aggirati. Per esempio: "un ritardo nella consegna non permette all'acquirente di annullare il contratto, né di chiedere un risarcimento dei danni".

- Spesso nelle condizioni generali la responsabilità del fornitore per eventuali difetti della merce viene limitata (vedi capitolo 7).

Suggerimento:

l'accordo individuale limita le condizioni generali. Di regola vale la pena di esigere, prima di firmare, che le clausole sfavorevoli vengano stralciate o modificate per scritto.

Disposizioni poco chiare o insolite

La prassi ha sviluppato due regole interpretative a protezione dei consumatori.

- **Disposizioni poco chiare:** un testo poco chiaro o che si presta a diverse letture viene interpretato sempre in sfavore di colui che lo ha redatto.

- **Disposizioni insolite:** le disposizioni insolite, che generalmente non figurano nei contratti, non sono vincolanti. Eccezione: quando sono stampate in modo evidente (ad esempio in neretto).

Nel caso dei signori Gentile, se nelle condizioni generali del loro contratto la clausola relativa al foro fosse stata stampata in piccolo, e per questo non si distingueva dal resto del testo, questa disposizione non sarebbe stata valida.

In sintesi:

- Leggere attentamente le condizioni generali.

- Esigere che le clausole sfavorevoli vengano modificate o stralciate, prima di firmare.

- Se anche una sola disposizione risulta poco chiara, non firmare e informarsi presso persone competenti.

- Verificare se una o più clausole sono nulle perché in contrasto con una legge di diritto imperativo (ad esempio: art. 21 e 22 LForo).



6 Comperare da casa

La spesa per corrispondenza

La signora Neri ha ordinato un abito per corrispondenza. Quando lo riceve e lo vede da vicino, non le piace e decide di rimandarlo alla ditta. Ma poiché era in vacanza quando è arrivato il vestito, lo rispedisce solo 10 giorni dopo, cioè con 3 giorni di ritardo rispetto al termine di 7 giorni fissato dalla ditta per la riconsegna. Può restituirlo lo stesso?

Chi acquista per corrispondenza dovrebbe osservare sempre determinate misure di sicurezza:

- 1) verificare che le condizioni generali della ditta prevedano in diritto alla restituzione: tale diritto infatti non è previsto dalla legge;
- 2) non accettare spedizioni contro rimborso e non allegare chèque o contanti come pagamento anticipato: chi paga in anticipo si mette in posizione sfavorevole;
- 3) rispettare i termini stabiliti per la riconsegna.

La possibilità per la signora Neri di rispedire in ritardo l'abito dipende dalla disponibilità dell'azienda che non è tenuta a accettare la restituzione se il termine non è stato rispettato.

Consigli

- Prima di procedere all'acquisto confrontare i prezzi di diverse ditte.
- Nel commercio per corrispondenza sono attive molte "ditte bucalettere" che cambiano continuamente domicilio, sottraendosi ai controlli delle autorità. Non ordinare prodotti con effetto sulla salute da aziende sconosciute o che per indirizzo hanno solo una casella postale. Evitare anche le pillole e i molteplici sistemi per dimagrire. Di solito questi prodotti sono inefficaci e nel peggiore dei casi contengono sostanze dannose.
- Appena ricevuto il prodotto esaminarlo con cura. Se la merce presenta difetti, reclamare immediatamente con lettera raccomandata.
- Privilegiare le aziende che fanno parte dell'Associazione delle ditte di vendita per corrispondenza, i cui membri si impegnano a rispettare un codice deontologico.

Ordinazioni con consegne successive

Monica Gatti ha ordinato con la cartolina acclusa al catalogo di una ditta di vendita per corrispondenza una gonna, due camicette e un paio di scarpe.

Le condizioni stampate sul catalogo prevedono il diritto al cambio o alla restituzione della merce entro 5 giorni dal ricevimento. Le scarpe però sono arrivate 10 giorni dopo il pacco con i capi d'abbigliamento.

In caso di consegne successive, si può trattenerne la merce anche se il termine per il rinvio è scaduto, qualora sia indispensabile poter disporre di tutta la merce ordinata per decidere se tenerla o rispedirla.

In genere le ditte di vendita per corrispondenza si mostrano piuttosto comprensive, ma è meglio avvertirle in anticipo su esigenze particolari, come per esempio il termine di consegna o la necessità di un unico invio, menzionandole sull'ordinazione.

Sulla cartolina d'ordinazione, la signora Gatti aggiunge alla descrizione della merce desiderata una comunicazione del tipo "Vi prego di inviarmi quanto sopra entro il 10 maggio e se possibile con un'unica spedizione, in quanto mi serve per partecipare a un matrimonio. In caso di consegna in diverse riprese, tratterò i capi ricevuti fino all'arrivo dell'intera ordinazione".

In sintesi:

- Non ordinare mai merce contro rimborso.
- Accertarsi che la ditta preveda un diritto alla restituzione.
- Attenzione ai medicinali non registrati e alle pillole per dimagrire.
- Attenzione alle "ditte bucalettere".

Teleshopping

Sandra Mori ha ordinato un apparecchio da cucina con il sistema del teleshopping. Due giorni dopo vede in un negozio un apparecchio migliore e meno caro. Dovrà tenersi l'apparecchio ordinato tramite la pubblicità televisiva e pagarlo? Il contratto di compravendita è già valido?

Per lanciarsi nel mercato del teleshopping bastano un televisore e un telefono. Con una telefonata si ordina il prodotto pubblicizzato dalle televendite. Può anche darsi che dall'altra parte del filo risponda solo una segreteria telefonica che registra l'ordinazione. Poco importa il modo, il contratto di compravendita è comunque concluso.

Questo sistema può indurre ad acquisti affrettati. Per sua natura, un breve spot televisivo lascia aperte molte domande circa il prodotto e le condizioni del contratto d'acquisto, come per esempio: quanto dura la garanzia? Quali sono le reali dimensioni del prodotto? C'è un diritto di restituzione?

Sandra Mori è fortunata. Quando riceve l'apparecchio ordinato si accorge che la ditta prevede il diritto di restituzione entro alcuni giorni. Così può restituire l'apparecchio, pagando solo le spese postali per il rinvio al mittente.

È comunque meglio non ordinare subito dopo aver visto uno spot televisivo ma prendersi il tempo per accertare che l'offerta sia davvero interessante. Se possibile, meglio prendere nota del nome e dell'indirizzo della ditta. Così ci si può mettere in contatto direttamente con l'azienda e procurarsi informazioni più dettagliate sul prodotto, i tempi di consegna, il diritto di restituzione e le altre condizioni contrattuali.

In sintesi:

- Meglio non effettuare un'ordinazione telefonica dopo aver visto solo lo spot pubblicitario alla TV.
- Accertarsi che sia garantito il diritto di restituzione.
- Non fare ordinazioni contro rimborso o tramite la carta di credito.

Acquisti online

Il signor Rossi ha acquistato tramite un sito internet francese un libro del valore di fr. 21.62. Quando riceve il libro, tramite La Posta, oltre al costo della merce deve anche pagare fr. 11.10 per spese di spedizione. In totale deve quindi sborsare fr. 32.72. Le spese degli acquisti effettuati online sono sempre così alte?

Internet è senza confini ma la merce è soggetta alle norme sullo sdoganamento e sull'IVA (Imposta sul valore aggiunto) in vigore nei paesi in cui viene importata. Secondo le disposizioni internazionali, nel traffico postale il mittente deve dichiarare il contenuto del suo invio in modo completo e corrispondente al vero.

Prima di essere consegnata al destinatario, la merce passa per la dogana svizzera. Per questo motivo, oltre al valore della merce e ai costi di trasporto, il destinatario si vede addebitare anche costi legati allo sdoganamento, che al momento dell'ordinazione non sono sempre facilmente visibili. Vi sono due diversi vettori: la Posta tradizionale e le ditte di corrieri privati (quali, per esempio, DHL, FedEx, UPS, Swiss Post GLS, ecc).

Se i pacchi giungono in Svizzera attraverso il canale postale, l'incasso avviene contro rimborso all'atto della fornitura del pacco. Se, per contro, il trasporto è stato affidato a una ditta di corriere in genere l'incasso avviene contro fattura.

Ogni invio dall'estero è soggetto alle tasse doganali e all'IVA. Le tasse doganali e l'IVA non vengono rimosse se non superano fr. 5.– per dichiarazione doganale.

Gli invii regalo spediti da privati residenti all'estero a privati residenti in Svizzera sono esenti da dazio fino ad un valore della merce di fr. 100.–.

Le merci acquistate all'asta in internet non adempiono queste condizioni e, secondo le prescrizioni generali, sono soggette a dazio e IVA.

Nel caso del signor Rossi le spese pagate sono corrette. Visto il valore della merce non è stato conteggiato il valore dell'IVA.

Acquistare in rete può essere comodo ma bisogna prendere alcune precauzioni per

evitare equivoci e fregature. Prima di fare qualunque ordine è bene porsi alcune domande cruciali e porle eventualmente anche alla controparte:

- C'è un indirizzo reale oltre a quello di posta elettronica a cui fare riferimento?
- Qual è la prassi per eventuali rimborsi o restituzioni?
- A quanto ammontano le spese di spedizione?
- Sono previsti oneri e diritti doganali in Svizzera?
- Qual è il tasso di cambio del franco rispetto alla moneta con cui fate gli acquisti?
- Avete stampato una copia del vostro ordine? Prima di inviarlo è sempre meglio farlo: potrà valere come prova dell'esistenza del contratto.
- Ricordatevi di stampare e leggere anche le Condizioni generali di acquisto (se esistono) e conservatele nella vostra documentazione.
- Non avete una conferma del ricevimento dell'ordine? Scrivete una e-mail al venditore e chiedete spiegazioni.
- Per ultimo: controllate con attenzione l'estratto conto della vostra carta di credito.

Inoltre:

- Non fornite al commerciante informazioni non strettamente necessarie.
- Da qualche parte ci sarà già un sì accanto alla casella con la quale il commerciante chiede la vostra autorizzazione a usare o rivendere i vostri dati personali a scopo promozionale. Trasformarlo in un chiaro no.
- Ricordate che il diritto di rendere la merce in caso di difetti vale anche per le ordinazioni "online". Se l'azienda ha sede all'estero potrebbe tuttavia essere difficile ottenere il cambio della merce.

● In caso di comportamento scorretto del commerciante segnalate la circostanza

all'organizzazione che ha emesso la carta di credito usata.

In sintesi:

● Rivolgetevi a commercianti chiaramente identificabili (controllate che abbiano una sede definita con un recapito postale e telefonico).

● I prezzi pubblicati sono, nella maggior parte dei casi, al netto. Prima di ordinare presso ditte straniere, può essere utile informarsi in dogana circa le disposizioni per la Svizzera e presso la ditta di spedizioni circa il tipo di spedizione e i costi connessi.

● Per principio, l'IVA è dovuta solo nel paese di destinazione della merce (nel nostro caso la Svizzera). Quando acquistate richiedete, pertanto, una fornitura senza IVA nel paese di acquisto.

● Stampate, leggete e conservate l'ordine di acquisto (contratto) e le Condizioni generali.

● Ricordate che il diritto di rendere la merce in caso di difetti vale anche per le ordinazioni "online".



Se la merce è difettata

Reagire subito

La signora Pelli ha comperato uno scaffale per libri in un negozio di mobili. Alcuni giorni dopo, quando cerca di montare lo scaffale, si accorge che è tutto graffiato. La signora Pelli non vuole un mobile così rovinato. Come deve comportarsi per far valere i suoi diritti?

È essenziale esaminare l'articolo acquistato entro un breve lasso di tempo e reclamare per eventuali difetti. Chi mette da parte la merce difettata, ripromettendosi di passare dal negoziante alla prima occasione per chiederne la sostituzione, generalmente resterà deluso.

Si ritiene infatti che la merce sia stata accettata dall'acquirente nello stato in cui è stata consegnata se i difetti non vengono segnalati subito al venditore

Per fortuna la signora Pelli si è accorta subito dei graffi sullo scaffale nuovo. Deve però reclamare subito presso il venditore.

Se l'oggetto acquistato è di piccole dimensioni, conviene passare subito in negozio e regolare la questione. Se non è possibile, o se si tratta di oggetti di grandi dimensioni e di notevole valore, è necessario spedire una raccomandata al fornitore, indicando i difetti riscontrati. È anche una buona abitudine scattare delle fotografie degli oggetti difettosi e/o di rivolgersi privatamente ad un esperto per far eseguire un sopralluogo e stilare una sorta di "prova a futura memoria" scritta. Così, in caso di contestazioni, non ci sono problemi di prova.

Nei reclami, occorre spiegare in modo chiaro quali sono i difetti riscontrati e quali sono le pretese.

(Sul sito www.acsi.ch, in "Lettere tipo" si può scaricare la lettera che fa al caso - Lettera merce difettosa).

Se i difetti appaiono solo più tardi

Cosa succede se non è possibile riconoscere un difetto durante il normale controllo della merce? Se il difetto non è evidente subito dopo l'acquisto, ma si manifesta solo più tardi?

Per esempio: acquisto di una stufa da riscaldamento durante il periodo estivo e il difetto si manifesta solo in inverno, quando viene messa in funzione.

Se il difetto è nascosto o non è immediatamente visibile si può reclamare anche più tardi, ma è fondamentale che il difetto sia notificato subito. I difetti (apparenti o nascosti) possono essere contestati fino a un anno dopo la consegna della merce.

Certificazione scritta di importanti qualità del prodotto

Il venditore risponde dei difetti che tolgono e diminuiscono il valore della cosa o l'attitudine al suo uso (l'aspirapolvere deve aspirare la polvere).

Questa responsabilità del venditore è detta garanzia legale. È fissata nell'art. 197 del Codice delle obbligazioni.

Esempio: se il televisore nuovo sfarfalla (cioè se l'immagine trema sullo schermo), significa che è difettato.

Il venditore è responsabile non solo per i difetti veri e propri del prodotto, ma anche per le qualità promesse, che possono essere formulate sia in forma scritta che a voce.

Esempio: sull'etichetta di un maglione c'è scritto che il capo può essere lavato in macchina a 30 gradi. Al primo lavaggio, però, il maglione si è ristretto, malgrado siano state rispettate le istruzioni. In questo caso ci si può richiamare a quanto indicato sull'etichetta.

Suggerimento:

all'acquisto di un prodotto, farsi certificare per scritto le caratteristiche principali. In caso di reclamo ci si trova così in posizione favorevole: se il venditore ha garantito certe qualità del prodotto, deve anche rispondere.

Esempio: l'acquirente di un'automobile d'occasione si fa certificare per scritto che la vettura in questione non ha avuto incidenti, ha un chilometraggio di 82'460 km e che il motore è stato sostituito. Se più tardi dovesse risultare che una di queste qualità non corrisponde al vero, il venditore ne dovrà rispondere.

In sintesi:

- Controllare la merce subito dopo l'acquisto.
- Annunciare immediatamente eventuali difetti.
- Reclamare per scritto con lettera raccomandata.
- Il venditore non risponde solo per eventuali difetti della merce, ma anche per le qualità promesse.
- Farsi mettere per scritto le qualità della merce.

Sostituzione della merce o restituzione dei soldi?

La signora Rossi ha comperato un abito. Tornata a casa, si accorge che c'è un piccolo strappo sul dorso del vestito. Quali diritti può far valere?

Quale acquirente di una merce difettosa, la signora Rossi ha, per legge, tre possibilità a scelta:

- Può chiedere la sostituzione della merce difettosa.

Se il negozio è in grado di fornire subito lo stesso articolo privo di difetti, la cliente deve accettare la sostituzione. In questo caso non può optare per le altre possibilità.

Ci sono però situazioni in cui la sostituzione non è possibile. Per esempio se quel modello di vestito è esaurito, oppure se si tratta di un oggetto che, per sua natura, non può essere sostituito.

- Può chiedere una riduzione del prezzo d'acquisto.

Una riduzione di prezzo può essere una buona soluzione quando la merce acquistata presenta un piccolo difetto che non dà troppo fastidio.

● Può rescindere il contratto di vendita. In caso di rescissione del contratto, la merce viene restituita al negozio che rimborsa il prezzo d'acquisto.

Nel caso della signora Rossi, il negozio non ha un altro vestito dello stesso modello e dello stesso colore. La signora Rossi decide quindi di rescindere il contratto di vendita e di farsi restituire i soldi.

Attenzione: in caso di merce difettosa non esiste l'obbligo di accettare un buono d'acquisto del negozio. Si può insistere e chiedere che venga restituito il denaro in contanti. Solo se si tratta di difetti di poco conto si può accettare che la merce difettata venga riparata.

Esempio: la cucitura di un vestito non tiene in un punto. Il difetto può essere eliminato subito.

Tuttavia: se il contratto di vendita lo prevede espressamente, bisogna accettare la riparazione della merce.

Spesso la responsabilità contrattuale viene esclusa

Il venditore può formulare un contratto in modo tale da escludere o limitare la sua responsabilità. Chi accetta tale contratto non può poi far valere la garanzia legale.

Per esempio: nel contratto d'acquisto di un'automobile d'occasione può figurare l'indicazione "ispezionata e dopo giro di prova, con esclusione di ogni garanzia".

Nelle clausole stampate in piccolo – generalmente sul retro del contratto – o nelle condizioni di garanzia figurano spesso disposizioni che escludono il diritto di rescindere il contratto o di chiedere riduzioni di prezzo. Generalmente in cambio è concesso un diritto alla riparazione, per esempio con una frase del tipo: "il diritto di rescissione del contratto o di riduzione di prezzo è escluso. In caso di difetti sussiste la pretesa di riparazione".

Tali limitazioni sono ammissibili. Però devo-

no essere formulate in modo chiaro e univoco. L'acquirente deve potersi rendere conto degli svantaggi che esse comportano.

Per esempio: l'espressione "piena garanzia di fabbrica" con l'aggiunta "ulteriori pretese sono escluse" non è abbastanza precisa. L'acquirente è portato a credere che vi sia una "piena garanzia". In casi simili valgono le norme che regolano la garanzia legale.

Attenzione alla prescrizione

Chi ha comperato un prodotto difettato deve far valere le sue pretese entro un tempo relativamente breve.

Ciò significa due cose:

1. il difetto va notificato subito;
2. il diritto che si intende esercitare (annullamento del contratto, riduzione del prezzo o sostituzione dell'oggetto) va notificato insieme al difetto.

Importante:

reclamare per scritto non sospende il termine di prescrizione.

Se c'è il rischio che il termine scada, non resta che il precetto esecutivo, la richiesta di un tentativo di conciliazione presso il giudice o l'azione giudiziaria. Solo in questo modo viene sospeso il termine di prescrizione.

In sintesi:

Se la merce acquistata presenta dei difetti, si deve:

- **reclamare subito**
- **unitamente al difetto riscontrato si deve indicare subito il diritto che si intende far valere.**

Si può infatti chiedere:

- **la sostituzione del prodotto**

oppure

- **una riduzione di prezzo**

oppure

- **la rescissione del contratto di vendita.**



8 Quanto vale il certificato di garanzia?

Spesso sono più gli svantaggi che i vantaggi

Meno di due anni fa il signor Liberti ha comperato un nuovo materasso. Dopo qualche tempo la stoffa del rivestimento si è strappata in due punti. Garanzia alla mano, si rivolge al negozio e chiede la sostituzione del materasso con uno nuovo. Gli viene però spiegato che, secondo la garanzia, la ditta non risponde per il rivestimento (fodera). Sul certificato sta infatti scritto che "la garanzia non si estende al rivestimento". È ammissibile una tale limitazione della garanzia?

Quando all'acquisto si riceve un certificato di garanzia, di solito si pensa che sia un vantaggio. Ma non è sempre vero. Non sempre infatti il certificato di garanzia corrisponde a prestazioni supplementari. Può contenere disposizioni a favore dell'acquirente ma può anche limitare o addirittura escludere i suoi diritti, rispetto a quelli previsti dagli articoli di legge riguardanti la garanzia.

La mancanza del certificato di garanzia non significa invece assenza di diritti.

A norma di legge, chi ha acquistato un prodotto difettato può chiederne, entro due anni, la sostituzione oppure esigere una riduzione di prezzo oppure farsi restituire l'importo pagato.

I certificati di garanzia possono tuttavia contenere anche clausole che limitano questi diritti. Molto spesso invece dei diritti legali, la garanzia offre solo un diritto alla riparazione.

È legale ma non è vantaggioso per l'acquirente.

A cosa fare attenzione?

Per valutare se una garanzia è vantaggiosa o meno occorre prestare attenzione ai seguenti punti:

● la garanzia è limitata a certi materiali o parti del prodotto?

Esempio: "la garanzia non si estende al rivestimento".

Oppure: "sono esclusi dalla garanzia: il vetro dell'orologio, la batteria e il bracciale".

In questi casi se si rompe la stoffa del rivestimento o il vetro dell'orologio, la garanzia non permette di ottenere soddisfazione.

Purtroppo il signor Liberti dovrà tenersi il materasso nello stato in cui si trova o farlo riparare a sue spese, perchè nel certificato di garanzia si specifica che il rivestimento non è compreso.

● Quanto dura la garanzia?

Esempio: "per questo apparecchio il termine di garanzia è di sei mesi".

Per legge il termine è di due anni. A partire dal 1.1.2013 periodi di garanzia inferiori sono illegali.

● La garanzia modifica i diritti previsti dalle disposizioni legali?

Esempio: "Nel periodo di garanzia garantiamo la riparazione gratuita o la sostituzione dell'orologio. Sono escluse pretese di rescissione o di riduzione di prezzo".

Con una garanzia di questo tipo si ha il diritto di far riparare o sostituire l'orologio in caso di guasto. Però la stessa garanzia impedisce di chiedere una riduzione di prezzo o la restituzione dei soldi.

Attenzione

Dal 1° gennaio 2013 il venditore non ha più il diritto di abbreviare il termine di garanzia che è imperativamente di 2 anni (1 anno per la merce d'occasione) ma può comunque escludere ogni garanzia.

È necessario pertanto prestare attenzione a questo aspetto PRIMA di acquistare l'oggetto.

Quando la riparazione non serve...

Il signor Bianchi ha acquistato un'automobile nuova. Ben presto però si rende conto che il veicolo non funziona a dovere. Dopo quattro riparazioni effettuate nel periodo di garanzia, ne ha abbastanza. Vuole restituire l'automobile. Può farlo?

Spesso le garanzie stabiliscono solo un diritto alla riparazione. Ma che fare, se le riparazioni non servono?

Non si può venir costretti ad accettare continue riparazioni. Se dopo diversi tentativi, il prodotto acquistato ancora non funziona, è possibile chiedere la rescissione del contratto.

Non esistono disposizioni particolari su quante riparazioni si debbano tollerare. Se si tratta di difetti gravi, che rendono inutilizzabile il prodotto acquistato, non bisogna pazientare troppo a lungo. Se si tratta invece di piccoli difetti che si manifestano durante il periodo di garanzia, occorre accettare parecchie riparazioni.

Nel caso del signor Bianchi, se le disposizioni legali non sono state validamente escluse dal certificato di garanzia (ad es. perchè non formulate con sufficiente precisione), esse tornano in vigore quando la riparazione fallisce.

Se invece il contratto prevede chiaramente che non esiste un diritto alla riduzione di prezzo o alla rescissione del contratto, il signor Bianchi può porre un termine ragionevole al venditore entro il quale i difetti devono essere riparati. Se alla scadenza del periodo concesso l'auto non funziona ancora, può infine rescindere il contratto di vendita. Spesse volte però egli sarà costretto a far valere le sue ragioni davanti al giudice.

In sintesi:

La garanzia legale dura due anni.

Il venditore non può proporre garanzie con durata inferiore ma può escluderla del tutto. Quando fate un acquisto informatevi bene su quest'ultima eventualità. Fate attenzione: la garanzia a volte è scritta solo sullo scontrino di cassa (ci si accorge quindi della durata solo dopo aver fatto l'acquisto!).

Non comperate prodotti che hanno garanzie che:

● durano meno di due anni;

● limitano o escludono i diritti previsti dalla legge (in particolare il diritto di rescindere il contratto, di ottenere riduzioni di prezzo o la sostituzione del prodotto);

● limitano la garanzia a certi materiali.

In caso di problemi rivolgetevi al servizio Infoconsumi dell'ACSI.



Ritardo nella consegna, che fare?

A) Mario Rossi ha ordinato un computer del valore di 1'800 franchi. Il venditore gli ha promesso la consegna entro tre settimane ma ne sono già passate quattro e il computer non è ancora arrivato. Nel frattempo, vede in un altro negozio un computer a un prezzo più vantaggioso che farebbe al caso suo. Vorrebbe rinunciare al computer che ha ordinato e comperare l'altro. Può rescindere il contratto con la prima ditta a causa del ritardo nella consegna?

B) Ada e Marco Bianchi hanno organizzato una grande festa e per l'occasione hanno ordinato anche champagne. Nel contratto di compravendita è stato chiaramente fissato il termine per la consegna che deve avvenire al più tardi entro il 9 settembre. Poiché la mattina del 10 settembre lo champagne non è ancora stato consegnato, i coniugi Bianchi lo comperano altrove, rifiutando la consegna tardiva dello champagne ordinato. Nel caso in cui il commerciante chiedesse loro un risarcimento per le spese avute, come devono comportarsi? Possono rifiutare anche se non hanno sollecitato la consegna e fissato un nuovo termine?

Quando la prestazione prevista in un contratto bilaterale (ad esempio la vendita) è esigibile, occorre fare una distinzione importante.

A) Quando nel contratto è indicato il termine di consegna

Se nel contratto è previsto, come nei casi descritti in apertura, che la prestazione deve essere eseguita entro un determinato termine (entro 3 settimane dalla firma del contratto il PC doveva essere consegnato all'acquirente; entro il 9 settembre lo champagne doveva essere consegnato) e che tale obbligo è stato messo per scritto sul contratto, risulta applicabile l'art. 108 del Codice delle Obbligazioni (CO).

In base al CO, non è necessario impartire al venditore un nuovo termine per la consegna, "quando dal contratto risulti l'intenzione dei contraenti che l'obbligo debba adempirsi esattamente ad un tempo deter-

minato o entro un dato termine". Ciò significa che nei nostri casi l'acquirente può, allo scadere delle 3 settimane nel primo caso o al più presto il 10 settembre nel secondo, scegliere fra le opzioni previste dall'art. 107 cpv. 2 CO.

Le opzioni sono: scegliere se continuare a chiedere l'adempimento della prestazione e chiedere il risarcimento del danno derivato dal ritardo, oppure rinunciare alla prestazione e pretendere il danno derivante dall'inadempimento, o ancora, rompere il contratto.

Se l'acquirente decide di recedere dal contratto e avesse già versato un acconto, egli ha diritto di chiederne la restituzione al venditore. Nella pratica farsi restituire i soldi già versati non è così semplice. Se il venditore si oppone bisogna rivolgersi alla giustizia. In questi casi potrebbe essere realista fissare un secondo termine di consegna.

B) Quando non è previsto nessun termine di consegna

Se invece nel contratto non è previsto nessun termine di consegna, l'acquirente deve scrivere una raccomandata al venditore ed intimargli un termine entro il quale la prestazione deve essere eseguita (art. 107 cpv. 1 CO). Sul sito www.acsi.ch, in Lettere tipo" si può scaricare la lettera che fa al caso (Lettera "Ritardo nella consegna").

Qualora nemmeno entro il termine impartito la prestazione non fosse eseguita, l'acquirente dispone, alla scadenza del termine, degli stessi diritti indicati sopra (art. 107 cpv. 2 CO).

In sintesi:

- se il tempo dell'esecuzione di una prestazione non è previsto né dal contratto, né dalla natura del rapporto giuridico, il consumatore deve imperativamente scrivere una lettera raccomandata alla sua controparte contrattuale impartendogli un termine entro il quale la prestazione deve essere eseguita, pena l'applicazione dell'art. 107 cpv. 2 CO;
- ove invece il tempo dell'esecuzione sia previsto nel contratto (giorni, settimane o mesi), il consumatore non è obbligato ad impartire un termine per l'esecuzione in quanto già solo per lo scadere del termine indicato nel contratto la sua controparte contrattuale si trova in mora e le opzioni di cui all'art. 107 cpv. 2 CO risultano subito applicabili.



Prodotti difettosi: chi risponde dei danni?

Il fabbricante è responsabile

Mario, 7 anni, sta andando in bicicletta e improvvisamente il manubrio cede e si rompe. Cade, si frattura un braccio e anche i suoi occhiali, molto costosi, vanno a pezzi. Chi risponde per i danni?

La responsabilità per un prodotto (cioè responsabilità del fabbricante) entra in gioco quando un prodotto è difettoso e questo difetto provoca un danno. Esempio: la bombola per la panna montata esplose e ferisce la mano di chi la sta usando. Oppure: la sedia pieghevole cede perché le cuciture del tessuto sono troppo poco resistenti. Il proprietario della sedia cade e si ferisce alla schiena e il suo abito si danneggia.

La responsabilità del fabbricante non si riferisce, quindi, ai difetti di un prodotto (bombola della panna difettosa, sedia pieghevole che cede) ma ai danni che possono derivare alle persone o alle cose (frattura di un braccio, ferita alla mano, alla schiena).

La persona che ha subito un danno può chiamare a risponderne il fabbricante o l'importatore?

Secondo la Legge federale sulla responsabilità per danno da prodotti, il fabbricante e/o l'importatore devono rispondere dei danni causati da un prodotto difettoso.

In particolare:

- il fabbricante deve rispondere di un danno causato da un prodotto difettoso se provoca il ferimento o il decesso di una persona, oppure un danno o la distruzione della cosa;

- gli importatori sono equiparati ai fabbricanti. Se non è possibile risalire al fabbricante o all'importatore di un prodotto in Svizzera, è responsabile la ditta che ha venduto il prodotto;

- clausole che limitano o escludono questa responsabilità non sono valide.

Chi è escluso dalla responsabilità

Ci sono, tuttavia, alcune limitazioni di cui bisogna tener conto:

- i primi 900 franchi di danno sono a carico del danneggiato (franchigia);

- il fabbricante e/o l'importatore non sono tenuti a sostituire il prodotto difettoso; tale ipotesi e i diritti che ne derivano per il consumatore, sono regolati dal Codice delle Obbligazioni (art. 197 ss CO);

- il fabbricante e/o l'importatore non sono responsabili se provano che:

- non hanno messo in vendita il prodotto;
- il difetto che ha causato il danno non esisteva al momento della vendita;
- il difetto è dovuto alla conformità del prodotto a norme emanate dai poteri pubblici;
- lo stato delle conoscenze scientifiche e tecniche al momento in cui è stato messo in vendita il prodotto non permetteva di scoprire l'esistenza del difetto.

Inoltre: il produttore non è responsabile se prova che non ha fabbricato il prodotto per la vendita o per qualsiasi altra forma di distribuzione a scopo economico, né l'ha fabbricato o distribuito nel quadro della sua attività professionale.

- Non sono coperti i danni materiali a cose utilizzate dal consumatore nell'ambito della sua professione.

- Le pretese di risarcimento vanno in prescrizione dopo 3 anni dalla conoscenza del danno, del difetto e del nome del fabbricante o dell'importatore. Se non si riesce a risalire a uno di questi ultimi, la responsabilità cade sul venditore. Egli ha però la possibilità di sottrarsi a questa responsabilità se fornisce al consumatore in tempo ragionevole l'identità del fabbricante e/o dell'importatore. Trascorsi invece 10 anni dalla messa in circolazione di un prodotto difettato non si possono più far valere pretese di risarcimento. Restano tuttavia in vigore le pretese di risarcimento in base al Codice delle obbligazioni (CO).

Poiché la legge sulla responsabilità del fabbricante ha parecchie lacune, chi subisce un danno spesso deve basare le sue richieste ancora sulle disposizioni del CO (in particolare gli articoli 41 e 55 CO). È il caso della persona che ha subito un danno e non intende pagare la franchigia di 900 franchi. Essa vale solo per prodotti messi in circolazione dopo la sua entrata in vigore. Per tutti gli altri prodotti valgono le norme generali del CO.

Il fabbricante (o l'importatore) deve quindi rispondere per i danni fisici provocati a Mario. Per i danni materiali (gli occhiali rotti) resta a carico dei genitori la franchigia di 900 franchi.

In sintesi:

- Il fabbricante o l'importatore rispondono per i danni che un loro prodotto difettoso ha causato a persone o cose.

- Per i danni materiali i primi 900 franchi sono a carico della persona danneggiata.

Che diritti posso far valere?

Maria Bianchi ha chiesto a un falegname di fornirle una credenza di legno e vetro per la sua cucina. Dopo la consegna è però delusa: la porta s'incestra, le maniglie non sono come richieste e nel vetro c'è un graffio. Cosa può fare?

Quando si commissiona un lavoro come questo, si stipula un contratto d'appalto: l'artigiano o l'impresario si impegna a fornire una determinata prestazione (la nuova credenza) a un determinato prezzo.

Sono contratti d'appalto, per esempio, la costruzione, ristrutturazione o riattazione di una casa, la tinteggiatura dell'appartamento, la fabbricazione di un mobile, la riparazione dell'automobile o del televisore.

Poiché si ha diritto a un lavoro eseguito bene e rispondente alle esigenze commissionate dal cliente, **non appena l'opera è consegnata bisogna controllare che non vi siano difetti. Se ce ne sono, occorre comunicarli subito.** Anche i cosiddetti difetti nascosti (quelli che si manifestano solo con il passare del tempo) vanno segnalati non appena si scoprono.

È indispensabile che il difetto sia notificato (è consigliabile farlo per lettera raccomandata e non solo a voce): in caso contrario il consumatore rischia di non poter esercitare i propri **diritti** e cioè:

- chiedere la riparazione, ossia l'eliminazione del difetto;
- chiedere una riduzione di prezzo (se si tiene la merce difettata);
- annullare il contratto.

È pure possibile chiedere anche il risarcimento dei danni.

Bisogna, tuttavia, tener conto delle seguenti restrizioni:

- si può annullare il contratto (ossia rifiutare la merce) solo se l'opera presenta difetti talmente gravi da risultare inservibile o inaccettabile;
- si può chiedere la riparazione solo se ciò non causa costi esorbitanti all'artigiano.

Che fare, se l'artigiano si rifiuta di ovviare ai difetti della sua opera?

Occorre scrivergli, fissando un termine adeguato, entro il quale i difetti devono venir eliminati, aggiungendo che, se la riparazione non sarà effettuata entro la data indicata, verrà esercitato uno dei diritti sopra elencati.

Maria Bianchi trova un accordo con il falegname che si impegna a riparare i difetti senza ulteriori spese.

Prescrizione

Sei anni fa i coniugi Rossi hanno fatto ridipingere la facciata della casa. Dopo un po' di tempo, la pittura ha cominciato a sgretolarsi tanto che in certi punti si vede il muro. Il pittore è tenuto a rispondere per il lavoro mal fatto?

L'inizio del termine della garanzia (cioè la prescrizione) interviene:

- 1 anno dopo la consegna di un oggetto mobile;
- 5 anni dopo la consegna di una costruzione immobiliare.

Il termine di prescrizione è di 10 anni nel caso che l'esecutore dell'opera abbia sottaciuto intenzionalmente dei difetti.

Attenzione: un reclamo o una diffida non interrompono il periodo di prescrizione, a meno che le parti sottoscrivano un esplicito accordo in tal senso, per esempio con la clausola: "L'imprenditore rinuncia a far valere la prescrizione per i prossimi 6 anni".

I signori Rossi hanno lasciato passare il termine di prescrizione quindi non possono far valere le loro pretese. Possono solo sperare che il pittore accetti di eseguire la riparazione di sua spontanea volontà e a sue spese.

In sintesi:

- Controllare l'opera subito dopo la consegna e annunciare immediatamente gli eventuali difetti.
- Per gli oggetti mobili il termine di prescrizione è di 1 anno dalla consegna, per le costruzioni immobiliari è di 5 anni.
- Le trattative con l'esecutore dell'opera o le diffide non interrompono il periodo di prescrizione.

Chiedere il preventivo

La signora Bianchi chiama un pittore per diversi lavori nel suo appartamento. Il preventivo per l'esecuzione dell'opera è di fr. 3'400.-. A lavoro concluso riceve una fattura di fr. 4'800.-. La deve pagare?

Chi compera un oggetto, sa qual è il prezzo da pagare. Se invece si tratta della fabbricazione di un oggetto su ordinazione o di una riparazione, spesso è difficile stimare in anticipo il costo del materiale e del lavoro.

I committenti hanno le seguenti possibilità:

- non stabilire accordi preventivi sul prezzo, per cui l'artigiano calcolerà il costo del materiale e del lavoro secondo le tariffe usuali;
- fissare in anticipo il prezzo per l'esecuzione dell'opera. In questo caso, l'artigiano si impegna a eseguire il lavoro al prezzo concordato. Un aumento del prezzo è possibile solo in casi eccezionali, cioè quando "circostanze straordinarie", che non potevano essere previste in anticipo, causano un rincaro dell'opera;
- far allestire un preventivo.

Generalmente, far fare un preventivo è la variante migliore. Il compenso dipende essenzialmente dal costo del materiale e del lavoro. È però possibile fare opposizione se il preventivo viene superato in modo eccessivo. In linea di massima, si ritiene accettabile un superamento del preventivo fino al 10%. Se il sorpasso è maggiore, si può rescindere il contratto o – a seconda delle circostanze – chiedere un'adeguata riduzione di prezzo. Spesso si trova una soluzione di compromesso, suddividendo fra le parti l'importo superiore al 10%.

La signora Bianchi ha fatto bene a chiedere un preventivo scritto. Può quindi opporsi alla richiesta di pagare l'importo che supera la cifra fissata nel preventivo.

Nel preventivo, oltre al prezzo, è bene stabilire anche l'elenco dettagliato di tutti i lavori da eseguire e il termine per l'esecuzione dell'opera. Se si tratta di lavori consistenti è consigliabile fissare tutto per scritto.

Attenzione: in certi settori è diventato usuale chiedere un compenso per l'allestimento del preventivo nel caso in cui il committente rinunci all'esecuzione dell'opera. **Meglio perciò sapere in anticipo se il preventivo sarà gratuito o no.** Per lavori importanti è consigliabile farsi fare offerte da più artigiani.

In sintesi:

- Chiedere (sempre) un preventivo scritto e dettagliato.
- Descrivere con precisione i lavori da eseguire.
- Informarsi se il preventivo è gratuito.
- Si ritengono accettabili superamenti del preventivo fino al 10%.
- Fissare un termine per la consegna dell'opera.



Un mandato si può revocare

Quando bisogna pagare un indennizzo?

Giulia Sassi si è iscritta a un corso di lingue tenuto da insegnanti specializzati. Poco dopo la sua situazione professionale cambia improvvisamente e deve rinunciare al corso che non ha ancora pagato. Può disdire il corso di lingue che dovrebbe iniziare fra nove settimane? Deve versare un indennizzo alla scuola?

Chi va dal medico, dal dentista, dallo psichiatra o dallo psicoterapeuta stipula un contratto di mandato. Anche a una scuola privata viene affidato un mandato, come pure all'avvocato, al notaio, al consulente fiscale o all'estetista.

Per principio: ogni mandato può essere revocato in qualsiasi momento e senza indicare il motivo. Questa è una norma di diritto imperativo, per cui un diverso accordo contrattuale è nullo.

Chi disdice un mandato deve risarcire la controparte per le spese sostenute fino al momento della disdetta. Per esempio, bisogna pagare al dentista le cure già prestate. Esiste comunque l'obbligo di risarcimento dei danni solo se la revoca avviene in un momento inopportuno. Per esempio, chi disdice un corso della durata di un semestre dopo aver frequentato le lezioni per un certo tempo, revoca il mandato intempestivamente. Deve perciò rimborsare alla scuola il danno causato dalla revoca del contratto.

La signora Sassi può senz'altro disdire il suo corso di lingue. Fino a quel momento la scuola non ha sostenuto particolari spese per le lezioni. Poiché la revoca del contratto avviene poco dopo la sua conclusione e con 9 settimane d'anticipo rispetto all'inizio del corso, non si tratta di una disdetta in un momento inopportuno. Può disdire il corso di lingue con una lettera. Se la scuola sostiene invece di aver subito un danno a causa della disdetta (il più delle volte perché ha concluso a sua volta dei contratti o assunto spese per eseguire il mandato disdetto) lo deve notificare e dimostrare.

Sul sito www.acsi.ch, in "Lettere tipo" si può scaricare la lettera che fa al caso (Lettera "Disdetta di un corso").

Spesso succede che le pretese d'onorario dei mandatarî siano causa di dispute con i clienti. L'esempio classico è quello del conto del dentista molto superiore al previsto.

Bisogna sapere che ci si può difendere da pretese d'onorario eccessive. Per prima cosa occorre farsi spiegare il conto contestato, tenendo conto che non va considerato solo il tempo richiesto per il lavoro ma anche le spese professionali e d'ufficio. Se dopo questo controllo il conto del dentista sembra comunque essere eccessivo, ci si può rivolgere alla Commissione arbitrale della SSO (Società svizzera di odontostomatologia) del proprio cantone che controlla le note di onorario in relazione alle cure eseguite.

I compiti della Commissione arbitrale della Società ticinese dei medici dentisti (STMD) sono:

1. cercare una soluzione bonale tra medico dentista e paziente.
2. giudicare la legittimità degli onorari conformemente alle tariffe della Società svizzera di odontostomatologia (SSO).
3. giudicare la natura e la qualità del lavoro eseguito, ricorrendo se necessario alla collaborazione di esperti.

La commissione non esamina preventivi di lavori non ancora eseguiti. L'attività della Commissione è svolta a titolo gratuito; se il caso non si risolvesse in via bonale, può essere richiesta una tassa di giudizio.

In sintesi:

- Si può revocare un mandato in qualsiasi momento e senza indicare il motivo della disdetta.
- Bisogna pagare i lavori già eseguiti.
- Se la revoca è intempestiva, vanno risarciti i danni causati alla controparte e comprovati.
- Ci si può difendere dalle note d'onorario eccessive.
- Se la rinuncia o l'interruzione della frequenza ad un corso di formazione è dovuta a malattia o a imprevista disoccupazione, se si è sottoscritta un'assicurazione per annullamento, verificare se risponde.



Attenti al leasing e al piccolo credito

Il leasing costa caro

Rosa Bianchi, 27 anni, vuole comperare un'automobile. Le hanno proposto un leasing ma non è molto in chiaro su quanto l'aspetta. Oltre alle rate di leasing mensili, quali altri indennizzi possono essere richiesti? Deve pagare una cauzione? Alla scadenza del contratto, l'auto sarà sua?

Con il leasing si ottengono l'uso e il godimento di un oggetto in cambio del pagamento periodico di un compenso. Le condizioni sono fissate nel contratto di leasing, o meglio nelle sue Condizioni generali (in particolare l'ammontare delle rate di leasing e la durata del contratto).

Importante: l'oggetto in leasing resta sempre di proprietà della società di leasing anche allo scadere del contratto a meno che non vi sia esplicitamente incluso il diritto del consumatore al riscatto del bene (ossia all'acquisto dell'oggetto).

Prima di concludere un contratto di leasing bisogna fare attenzione all'ammontare complessivo dei costi che ne derivano. Ecco qualche esempio:

- obbligo di concludere un'assicurazione casco totale (se previsto nel contratto, come avviene di regola);
- chilometraggio forfettario per anno d'uso (per esempio 10'000 km all'anno); ogni chilometro supplementare verrà conteggiato separatamente allo scadere del contratto;
- di solito è richiesta una cauzione piuttosto alta per la quale non si ricevono interessi;
- al termine del contratto spesso vengono richiesti indennizzi per la manutenzione e la riparazione del veicolo (generalmente questi costi vengono compensati con la cauzione);
- elevate spese supplementari in caso di rescissione anticipata del contratto.

Il leasing è più caro dell'acquisto in contanti perché tecnicamente è un noleggio.

Un imprenditore può ritenere conveniente ricorrere al leasing per certi beni, soprattutto

per ragioni fiscali (possibilità di deduzione dalla dichiarazione dei redditi). Per il normale consumatore, invece, il leasing di regola non è conveniente.

Cosa bisogna aspettarsi al termine del contratto?

- In principio l'oggetto del leasing va restituito.
- Talvolta il contratto prevede che si possa acquistare l'oggetto del leasing pagando una somma di riscatto. Di solito, al momento di concludere il contratto, non viene fissato l'ammontare di questo pagamento supplementare, poiché il valore di riscatto, per esempio dell'automobile, dipende dai chilometri percorsi e dallo stato del veicolo. La questione del riscatto del veicolo viene pertanto discussa fra il consumatore e il proprietario dell'automobile (normalmente la banca) alla scadenza del leasing prevista dal contratto.

Rosa Bianchi rinuncia all'auto in leasing. Allo scadere del contratto infatti, l'auto non sarebbe di sua proprietà ma della società di leasing. Dovrebbe quindi restituirla o eventualmente comperarla pagando un supplemento. Non le è però possibile sapere con esattezza, al momento della stipulazione del leasing, quanto le costerà ritirarla alla scadenza del contratto.

Conclusione:
per un privato l'acquisto in contanti è più conveniente.

In sintesi:

- Leggete attentamente le condizioni contrattuali. I contratti contengono spesso molte clausole sfavorevoli.
- Attenzione ai notevoli costi supplementari, per esempio per le assicurazioni obbligatorie.
- Chiarite cosa succede (costi!) in caso di disdetta anticipata del contratto.
- Al termine del contratto l'oggetto del leasing va restituito.
- Talvolta, alla restituzione dell'oggetto, vengono conteggiati eccessivi costi per rimetterlo in ordine (spese di manutenzione e riparazione).

Prudenza con il piccolo credito

Per acquistare un'automobile Romeo Rossi non dispone di sufficiente denaro in contanti e decide di ricorrere a un piccolo credito. Dopo aver fatto bene i conti si rende però conto di aver agito con troppa precipitazione. Può ancora rimediare?

Anche il piccolo credito può costare caro: le banche possono infatti chiedere interessi fino a un massimo del 15% (vedi capitolo successivo).

Se si hanno entrate limitate e pochi risparmi, si rischia in breve tempo di accumulare un grosso debito che non si riesce più a rimborsare. Basta una situazione imprevista, per esempio una gravidanza o la perdita del posto di lavoro, per ritrovarsi nella condizione di non poter più pagare le rate e gli interessi.

Occorre essere molto prudenti.

Prima di sottoscrivere un contratto di piccolo credito:

- valutate attentamente la vostra situazione professionale, personale e finanziaria;
- non firmate mai un contratto di piccolo credito se avete già altri debiti perché rischiate di sovraindebitarvi;
- valutate eventualmente altre possibilità più convenienti per superare un momento difficile. Per esempio un credito a tasso d'interesse agevolato concesso da parenti o dal datore di lavoro;
- confrontate le offerte di diverse banche perché i tassi d'interesse variano da un istituto all'altro;
- non firmate alcun contratto di piccolo credito a lunga durata. La situazione personale o finanziaria potrebbe cambiare di molto col passare del tempo;
- non ricorrete mai al piccolo credito per pagare le tasse. Gli interessi di mora, conteggiati in caso di ritardo nel pagamento, sono più bassi degli interessi del piccolo credito;
- se non riuscite a far quadrare il bilancio rivolgetevi all'ACSI che ha un servizio di consulenza sulla contabilità domestica.

Revoca del contratto di piccolo credito

In base all'articolo 16 della Legge sul piccolo credito LCC, il consumatore ha diritto di revocare il contratto entro 7 giorni dal momento in cui riceve la copia del contratto.

In seguito non è più possibile revocarlo.

In sintesi:

● Il piccolo credito è molto caro. Valutate accuratamente la vostra situazione personale e finanziaria, attuale e futura, prima di concludere un contratto di questo tipo.

● Non ricorrete al piccolo credito se avete già dei debiti. Particolarmente rischioso è concludere più contratti di piccolo credito.

● Rivolgetevi a un ufficio di consulenza, se non riuscite a far quadrare il bilancio. L'ACSI dispone di un servizio di consulenza per la contabilità domestica che si può contattare attraverso il segretariato.

La legge sul piccolo credito

Il contratto di credito al consumo è un contratto in base al quale il creditore concede o promette di concedere a un consumatore un credito sotto forma di dilazione di pagamento, di mutuo o di altra analoga facilitazione finanziaria. Sono considerati contratti di credito al consumo anche i contratti di leasing su oggetti mobili e le carte di credito e le carte-cliente (art. 1). La legge non si applica ai contratti di credito per importi inferiori a fr. 500 o superiori a fr. 80'000, ai contratti in base ai quali il consumatore è tenuto a rimborsare il credito entro tre mesi o al massimo entro quattro pagamenti rateali entro un periodo non superiore a 12 mesi, ed in altri casi (art. 7).

I contratti devono essere conclusi per scritto e il consumatore deve ricevere un esemplare del contratto. Per essere **valido** il contratto deve indicare quanto segue:

- l'ammontare netto del credito;
- il tasso annuo effettivo o, in difetto di questo, il tasso d'interesse annuale e le spese addebitate al momento della conclusione del contratto;
- le condizioni secondo cui gli interessi e le spese di cui alla lettera b possono essere modificati;

- gli elementi del costo totale del credito che non sono considerati nel calcolo del tasso annuo effettivo (art. 34), ad eccezione delle spese scaturite dall'inadempimento degli obblighi contrattuali; se è conosciuto, l'ammontare esatto di questi elementi di costo dev'essere indicato; diversamente, quando è possibile, si deve fornire un metodo di calcolo oppure una stima realistica;
- l'eventuale limite massimo del credito;
- le modalità di rimborso, in particolare l'ammontare, il numero e la periodicità o le date di scadenza dei versamenti che il consumatore deve effettuare per rimborsare il credito e pagare gli interessi e le altre spese, come pure, quando è possibile, l'importo totale di questi versamenti;
- nel caso di rimborso anticipato, il diritto alla remissione degli interessi e a un'equa riduzione delle spese corrispondenti alla durata del credito rimasta inutilizzata;
- il diritto di revoca e il termine di revoca (art. 16);
- le garanzie eventualmente richieste;
- la parte del reddito che risulta pignorabile in seguito all'esame della capacità creditizia (art. 28 cpv. 2 e 3); i dettagli possono essere annotati in un documento separato dal contratto di credito al consumo; esso costituisce parte integrante del contratto.

Il contratto di credito avente per oggetto il finanziamento dell'acquisto di beni o servizi deve inoltre contenere le seguenti indicazioni:

- la descrizione di questi beni o servizi;
- il prezzo in contanti e il prezzo stabilito dal contratto di credito;
- l'importo di un eventuale acconto, il numero, l'ammontare e la data di scadenza delle rate, oppure il metodo da utilizzare per determinare ciascuno di tali elementi, qualora non siano noti al momento della conclusione del contratto;
- l'identità del proprietario dei beni, qualora la traslazione di proprietà al consumatore non sia immediata, e le condizioni alle quali il consumatore acquista la proprietà dei beni;
- l'eventuale obbligo di assicurazione e, qualora la scelta dell'assicuratore non sia lasciata al consumatore, il costo dell'assicurazione.

Il contratto di leasing deve invece contenere le seguenti indicazioni:

- la descrizione dell'oggetto del leasing e il prezzo d'acquisto in contanti al momento della conclusione del contratto;
- il numero, l'ammontare e la data di scadenza delle rate del leasing;

- l'ammontare di un'eventuale cauzione;
- l'eventuale obbligo di assicurazione e, qualora la scelta dell'assicuratore non sia lasciata all'assuntore del leasing, il costo dell'assicurazione;
- il tasso annuo effettivo;
- il diritto di revoca e il termine di revoca;
- una tabella, allestita secondo principi riconosciuti, da cui risulti l'importo che l'assuntore del leasing deve pagare, oltre alle rate già versate, in caso di scioglimento anticipato del contratto, e il valore residuo dell'oggetto del leasing al momento dello scioglimento;
- gli elementi considerati nell'esame della capacità creditizia (art. 29 cpv. 2); i dettagli possono essere annotati in un documento separato dal contratto di leasing; esso costituisce parte integrante del contratto.

Il tasso di interesse massimo non può superare il 15%.

In caso di nullità del contratto di credito, il consumatore è tenuto a rimborsare entro la scadenza della durata del credito l'ammontare già ricevuto o utilizzato ma non deve né interessi né spese.

Il consumatore può revocare entro 7 giorni per scritto la proposta di conclusione del contratto o la dichiarazione di accettazione. Il termine decorre dal momento in cui il consumatore riceve un esemplare del contratto. Il termine è rispettato se la dichiarazione di revoca è consegnata alla posta (per raccomandata!) entro il 7° giorno.

Il consumatore può pagare anticipatamente le rate previste dal contratto. In tal caso egli ha diritto alla remissione degli interessi e a un'equa riduzione delle spese corrispondenti alla durata del credito rimasta inutilizzata.

Se il consumatore è in ritardo nel pagamento di rate ammontanti ad almeno il 10% dell'importo netto del credito o del prezzo in contanti, il creditore può recedere dal contratto.

Prima della conclusione del contratto il creditore deve esaminare la capacità creditizia del consumatore, pena la nullità del contratto poi concluso.

Quando l'agenzia di viaggi è responsabile?

Marina Rossi ha prenotato un soggiorno in Tunisia presso un'agenzia di viaggi. Giunta sul luogo, è però molto delusa. La sua stanza non ha la vista sul mare, le possibilità di fare sport sono limitate (i campi da tennis sono impraticabili) e il cibo locale non è di suo gradimento. Come può far valere le sue ragioni?

Marina Rossi ha concluso con l'ufficio viaggi un contratto che prevede tutta una serie di prestazioni, come è tipico per i viaggi organizzati (trasporto, alloggio, assistenza, ecc.). Con un contratto di questo genere, retto dalla Legge federale concernente i viaggi "tutto compreso", l'agenzia di viaggio deve rispondere per ogni prestazione promessa e ciò indipendentemente dal fatto che a fornirla sia l'organizzatore stesso del viaggio o qualcun altro (per es.: l'albergo, chi effettua il trasporto, ecc.).

L'ufficio viaggi è quindi responsabile che il cliente sia trasportato, alloggiato e accudito nel modo promesso. Deve anche rispondere delle offerte di sport e attività ricreative menzionate nel contratto, che devono essere effettivamente disponibili.

Suggerimento: cercate di far mettere per scritto ogni richiesta particolare: per esempio camera singola con bagno, con impianto di climatizzazione, in posizione tranquilla, uso della piscina, presenza di qualcuno che si occupa dei bambini, ecc. Così, in caso di contestazione, l'agenzia di viaggio non potrà accampare scuse e dovrà rispondere nel caso in cui queste prestazioni non venissero fornite.

In sintesi:

- Per i viaggi organizzati, l'agenzia e l'organizzatore del viaggio sono responsabili del corretto adempimento degli impegni previsti nel contratto. Agenzia di viaggio e organizzatore del viaggio rispondono solidalmente: ciò significa che, l'una o l'altra, devono rispondere.
- Richieste particolari (per esempio camera con vista sul mare) vanno sempre confermate per scritto.

Reclamare subito se qualcosa non va

È importante che il cliente insoddisfatto non reami solo dopo essere tornato a casa. Deve farlo subito nel luogo di villeggiatura, contestando le mancanze ed esigendo che vi si ponga rimedio. Può rivolgersi al rappresentante locale dell'agenzia, alla guida turistica o all'albergo. È inoltre necessario fare sempre tutto per scritto in modo che vi sia la prova che il reclamo è avvenuto già sul luogo.

Marina Rossi reclama subito ma senza successo. Durante l'alta stagione gli alberghi sono tutti pieni e non è possibile trovare una soluzione migliore. Che fare?

Se, nonostante le proteste, l'organizzatore del viaggio non rimedia alla situazione, il cliente ha le seguenti possibilità:

- se si tratta di una mancanza grave e le alternative offerte non sono accettate dal consumatore per dei validi motivi, egli ha diritto al viaggio di ritorno gratuito e al risarcimento del danno;

- per piccole mancanze che non giustificano la rottura del contratto, il cliente può chiedere un risarcimento.

Se Marina Rossi intende chiedere un risarcimento, come è suo diritto, è meglio che lo faccia subito, ancora durante le vacanze.

Un reclamo ha migliori possibilità di successo se le mancanze contestate possono essere dimostrate in modo inconfutabile.

Così il cliente deve farsi mettere per scritto dall'albergo che la sua stanza non ha la vista sul mare e che i campi da tennis sono impraticabili. Se non è possibile ottenere la conferma scritta, ci si può procurare le prove anche in altro modo, per esempio con le fotografie dei campi da tennis impraticabili e con le testimonianze di altri ospiti dell'albergo.

Invece le probabilità di successo di proteste per il cibo non gradito sono scarse. I turisti devono sapere che il cibo tipico del paese ospitante non è motivo di reclamo.

In sintesi:

- Se sul luogo della vacanza sono riscontrate delle manchevolezze rispetto a quanto promesso, reclamare per scritto subito e chiedere che vi si ponga rimedio.
- Se, malgrado la richiesta, nulla cambia, in caso di mancanze gravi si può disdire il contratto e chiedere i danni. Se si tratta di inconvenienti minori si può chiedere un risarcimento.
- Far certificare sul luogo di vacanza le mancanze constatate, procurandosi prove sufficienti, come fotografie e dichiarazioni di testimoni.

Come procedere?

Dopo il suo ritorno a casa, Marina Rossi deve subito inviare all'agenzia una lettera raccomandata presentando il suo caso, le prove raccolte sul posto e avanzare richieste adeguate.

Non è il caso di aspettarsi granché. Spesso il risarcimento è inferiore alle aspettative del cliente. Va anche considerato che i tribunali svizzeri finora non hanno mai riconosciuto il diritto ad un torto morale perché non ci si è potuti godere le vacanze.

Se l'agenzia di viaggio non accetta le pretese del cliente, ci si può rivolgere all'ombudsman delle agenzie di viaggio svizzere che consiglia e informa in modo gratuito sia per telefono che per lettera. In seguito ci si può rivolgere al tribunale.

Ombudsman del ramo viaggi svizzero

Beat F. Dannenberger

CP, 4601 Olten, tel. 062 212 66 60

info@ombudsman-touristik.ch

www.ombudsman-touristik.ch

In sintesi:

- Se l'agenzia di viaggio rifiuta le pretese avanzate dal cliente insoddisfatto, ci si può rivolgere all'ombudsman del settore viaggi svizzero.
- In Svizzera non è riconosciuto il diritto al risarcimento dei danni morali per il mancato godimento delle vacanze.

La legge sui viaggi organizzati

Il 1° luglio 1994 è entrata in vigore la legge federale sui viaggi "tutto compreso" che prevede in particolare le seguenti disposizioni:

Prospetto

Le indicazioni contenute nel prospetto sono vincolanti per l'organizzatore del viaggio o per il rivenditore. Possono essere modificate unicamente da un ulteriore accordo con il cliente oppure, se il prospetto stesso lo prevede e se questa possibilità viene chiaramente comunicata al cliente, una modifica è possibile anche prima della conclusione del contratto.

Aumenti di prezzo

I prezzi possono essere aumentati solo fino a tre settimane prima della partenza stabilita.

Un aumento del prezzo è però possibile solo se previsto dal contratto e solo per aumenti che incidono sul trasporto, diritti d'atterraggio, corsi valutari.

Sostanziali modifiche del contratto

Non esiste l'obbligo di accettare modifiche sostanziali del contratto. Se non si vogliono accettare, il contratto può essere rescisso senza dover pagare alcun indennizzo.

Un aumento del prezzo superiore al 10% è

considerato una modifica sostanziale del contratto.

Garanzia

L'organizzatore del viaggio deve garantire, in caso di insolvenza o di fallimento, il rimborso delle somme pagate e il viaggio di ritorno dei partecipanti. Su richiesta, deve poter provare di disporre di sufficienti garanzie. Se non è in grado di farlo, è possibile recedere dal contratto prima della partenza.

Marchi di garanzia per chi viaggia

Qui di seguito sono elencate le principali garanzie, valide per la Svizzera, che rispettano le disposizioni di legge in materia.

Il fondo di garanzia del ramo viaggi svizzero



Il fondo di garanzia del ramo viaggi svizzero riunisce circa 1600 tra organizzatori e venditori di viaggi «tutto compreso» attivi in Svizzera e nel Liechtenstein, che soddisfano i criteri di competenza professionale e di solvibilità fissati dal fondo di garanzia.
www.garantiefonds.ch

La Swiss Travel Security



La Swiss Travel Security (STS) è la garanzia per i viaggiatori della Swiss Travel Association of Retailers (STAR), alla quale fanno capo circa 230 organizzatori e venditori di viaggi. Va sottolineato che non tutti i membri della STAR dispongono automaticamente della garanzia STS.

www.star.ch/d/default.asp

La garanzia di viaggio TPA



Si tratta della garanzia per i viaggiatori dei clienti della Travel Professionals Association (TPA). A questa organizzazione sono affiliati circa 120 membri, soprattutto della Svizzera romanda.

<http://tpassociation.ch>

Come reclamare efficacemente

Per riparare un guasto alla termopompa installata 7 anni fa nella sua casa unifamiliare, Marco Bianchi ha chiesto per telefono l'intervento della ditta che l'ha montata.

Due ore dopo è arrivato il tecnico che l'ha rimessa in funzione sostituendo la sonda per la temperatura.

La fattura ricevuta un mese dopo comprende 313 franchi per la manodopera e il materiale e 333 franchi per la tassa base e la trasferta. Il signor Bianchi ritiene quest'ultimo importo molto alto, per cui si rivolge al Centro Infoconsumi dell'ACSI per sapere cosa fare.

Associazioni delle consumatrici e dei consumatori

Fornendo informazioni e ragguagli, le associazioni delle consumatrici e dei consumatori possono, se necessario, condurre trattative con la controparte e/o indicare a chi reclama dove può ottenere ulteriore assistenza.

Uffici di consulenza delle associazioni di categoria

Informarsi se, per il settore interessato esiste un ufficio reclami, una commissione arbitrale o un ombudsman. Molte associazioni economiche o professionali hanno uffici di consulenza o commissioni arbitrali che possono dare informazioni o cercare una soluzione bonale della vertenza.

Consigli legali

Dove inoltrare un reclamo? Quale tribunale è competente? Il termine è già scaduto? C'è una possibilità di successo davanti a un tribunale? Ci sono problemi con l'avvocato a cui ci si è rivolti?

Oltre al servizio Infoconsumi dell'ACSI, anche l'Ordine degli avvocati del Cantone Ticino, per il tramite del suo servizio di consulenza risponde a richieste di questo tipo. Quest'ultimo è attivo a Lugano-Castagnola e a Giubiasco (per informazioni telefonare al numero 091 682 95 61 e consultare il sito www.oati.ch).

Cercasi avvocato

Nei casi complicati è meglio farsi assistere da un avvocato. Se le trattative restano senza esito, non rimane che il ricorso al tribunale. È però sensato rivolgersi a un tribunale solo se la somma in gioco è notevole e se le possibilità di successo sono buone.

In sintesi:

- Prima di adire le vie legali, tentare un accordo bonale.
- Farsi informare e consigliare da un ufficio di consulenza specializzato (ACSI per il diritto dei consumi, Associazione svizzera degli inquilini per il diritto della locazione ecc.).
- Consultare gli uffici di reclamo e gli ombudsman delle associazioni di categoria.
- Per informazioni generali su questioni giuridiche rivolgersi al segretariato dell'Ordine degli avvocati e al suo servizio di consulenza (tel. 091 682 95 61).

Autorità competente per le controversie tra consumatori e fornitori di prestazioni

Il 19 dicembre 2008, l'Assemblea federale ha adottato il Codice di procedura civile svizzero che sostituirà i Codici cantonali di procedura civile e ciò a partire dal 1° gennaio 2011. I Cantoni devono pertanto abrogare le norme cantonali di procedura civile e adeguare l'organizzazione giudiziaria, la quale rimane di competenza dei cantoni. Sebbene nel Ticino l'organizzazione dei tribunali rimanga sostanzialmente confermata, il nuovo Codice comporta la necessità di alcuni adeguamenti legislativi e organizzativi.

Giudicatura di pace

È mantenuta la figura del Giudice di pace

che oltre a decidere le cause fino a un valore litigioso di 2'000 franchi, in futuro assumerà anche la competenza di trattare tentativi di conciliazione nelle controversie fino a un valore di 5'000 franchi.

Preture

Le Preture saranno potenziate mediante l'istituzione della figura del Pretore aggiunto. I 9 Pretori aggiunti avranno le medesime competenze giudiziarie dei Pretori, che rimarranno 11 come ora. Con la nuova procedura, il giudice dovrà essere più presente in aula e assumere di persona le prove (testimoni, sopralluoghi, ecc.) senza più poter delegare tale incombenza al segretario assessore. Il segretario assessore, oltre ad assistere il pretore nella redazione delle sentenze e in altre incombenze, assumerà la nuova funzione di conciliatore, prevista dalla procedura civile federale, nelle controversie con un valore litigioso superiore a 5'000 franchi.

Ricordiamo che la nuova procedura civile federale istituisce il tentativo obbligatorio di conciliazione nelle controversie patrimoniali.

Uffici di conciliazione

Gli uffici di conciliazione in materia di locazione e in materia di parità dei sessi sono mantenuti, pur con delle modifiche di competenza imposte dal diritto federale; per contro, la procedura civile federale non contempla più gli uffici di conciliazione in materia di controversie tra consumatori finali e fornitori.

Indirizzi utili

Associazione consumatrici e consumatori della Svizzera italiana ACSI

Via Polar 46 - CP 165 - 6932 Breganzona
Tel. 091 922 97 55
Segretariato 8.30-10.30
www.acsi.ch

Fédération romande des consommateurs FRC

Rue de Genève 17 - CP 6151
1003 Losanna
Tel. 021 331 00 90
www.frc.ch

Konsumentenforum KF

Belpstrasse 11 - 3007 Berna
Tel. 031 380 50 30
www.konsum.ch

Stiftung für Konsumentenschutz SKS

Monbijoustrasse 61 - Postfach
3000 Bern 23
Tel. 031 370 24 24
www.konsumentenschutz.ch

Associazione svizzera inquilini ASI Federazione della Svizzera italiana

Via Stazio 2 - 6900 Massagno
Tel. 091 967 51 44

Sezione Bellinzona - Viale Stazione 31a

Tel. 091 825 71 72

Sezione Locarno - Via ai Saleggi 11

Tel. 091 752 11 22

Sezione Mendrisio - Via L. Favre 10

Tel. 091 683 40 67

www.asi-infoalloggio.ch

Camera ticinese dell'economia fondiaria CATEF

Sezione di Lugano – tel. 091 972 91 71

Sezione di Mendrisio – tel. 091 913 90 50

Sezione Locarno e Vallemaggia – tel. 091 752 12 19

Sezione Biasca e Valli – tel. 091 862 30 21
www.catef.ch

Federazione ticinese integrazione handicap

Via Linoleum 7 - CP 572 - 6512 Giubiasco
Tel. 091 850 90 90
www.ftia.ch

SantéSuisse Ticino

Via Nizzola 1b - CP 2596 - 6501 Bellinzona
Tel. 091 820 24 24
www.santesuisse.ch

Istituto delle assicurazioni sociali

Via Ghiringhelli 15a - 6500 Bellinzona
Tel. 091 821 91 11
www3.ti.ch/DSS/sw/struttura/dss/ias

Ombudsman dell'assicurazione malattie

Morgartenstrasse 9 - 6003 Lucerna
secure.om-kv.ch/index.html

Commissione di vigilanza sanitaria

c/o Ufficio di sanità
Via Orico 5 - 6500 Bellinzona
Tel. 091 814 30 45
www.ti.ch/dss/dsp/sezs/uffs/CVSan.htm

Medico cantonale

Via Dogana 16 - 6500 Bellinzona
Tel. 091 814 40 02
www4.ti.ch/index.php?id=5299

Federazione dei medici svizzeri

Effingerstrasse 18 - 3000 Berna 15
031 359 11 11
www.fmh.ch

Società ticinese medici dentisti STMD

Commissione arbitrale
Pres. Dr. Charles Bourquin
Tel. 079 918 96 24
www.stmd.ch

Laboratorio cantonale

Via Mirasole 22 - 6500 Bellinzona
Tel. 091 814 61 11
www.ti.ch/DSS/DSP/LABC/

Farmacista cantonale

Via A. Maspoli - 6850 Mendrisio
Tel. 091 816 59 41
www.ti.ch/DSS/dsp/ufffc/

Associazione ottici del canton Ticino

Casella Postale 743 - 6616 Losone
www.aoticino.com

Veterinario cantonale

Via Dogana 16 - 6500 Bellinzona
Tel. 091 814 41 00
www4.ti.ch/index.php?id=5479

Ufficio di conciliazione per controversie fra consumatori e fornitori

Palazzo Governativo - 6500 Bellinzona
Tel. 091 814 32 30
www3.ti.ch/POTERI/sw/giudiziario/index.php?fuseaction=GiustiziaCivile.GC_ConsumatoriFornitori

Ufficio sorveglianza dei prezzi

Effingerstrasse 27 - 3003 Berna
Tel. 031 322 21 01
www.preisueberwacher.admin.ch/index.html?lang=it

Ombudsman dell'assicurazione privata

Via Pocobelli 8 - CP - 6903 Lugano
Tel. 091 967 17 83
www.versicherungsumbudsman.ch

Segretariato Ordine degli avvocati

Corso San Gottardo 54c - 6830 Chiasso
Tel. 091 682 95 61
www.oati.ch/

Consultorio giuridico per le donne Alissa

Vicolo Von Mentlen 1 - 6500 Bellinzona
Tel. 091 826 13 75
www.associazione-armonia.ch

Amministrazione cantonale

Residenza Governativa - 6500 Bellinzona
Tel. 091 814 41 11
www3.ti.ch

Commissione paritetica delle lavanderie

Gotthardstrasse 61 - 8002 Zurigo
Tel. 044 206 42 33
www.textilpflege.ch

Gastro Ticino

Via Gemmo 11 - 6900 Lugano
Tel. 091 961 83 11
091 961 83 11

Associazione ticinese agenzie di viaggio

Casella Postale - 6901 Lugano

Ombudsman del settore viaggi

Casella Postale - 4601 Olten
Tel. 062 212 66 60
www.ombudsman-touristik.ch

Associazione installatori elettricisti ticinesi

Corso Elvezia 16 - 6900 Lugano
Tel. 091 911 51 14
www.aiet.ch

Associazione specialisti elettronica di consumo

Casella Postale 572 - 6512 Giubiasco
Tel. 091 850 05 41

Unione professionale Svizzera dell'automobile UPSA

Corso Elvezia 16 - 6900 Lugano
Tel. 091 911 51 14
www.upsa-ti.ch

Camera di commercio dell'industria e dell'artigianato del Canton Ticino

Corso Elvezia 16 - 6900 Lugano
Tel. 091 911 51 11
www.cciati.ch

Associazione svizzera vendita per corrispondenza

General Wille-Strasse 144 - 8706 Meilen
Tel. 058 310 07 17
www.vsv-versandhandel.ch