

Guide Pocket

Fai la mossa giusta

Come reclamare:
famiglia, condominio, bollette, mutui



anno XLIV - Altroconsumo, via Valassina 22, 20139 Milano - Poste Italiane s.p.a. - Spedizione in a.p. - D.L. 353/2003 (conv. in L. 27/02/2004 n. 46) art. 1, comma 1, LOM - Supplemento di Altroconsumo 323 - marzo 2018

Conosci i tuoi diritti?

Sposarsi, affittare o comprare casa, vivere in condominio, divorziare, fare acquisti on line, pagare le bollette, fare testamento, stipulare un'assicurazione, rinegoziare il mutuo: la vita è costellata di momenti nei quali dobbiamo fare scelte non sempre facili, prendere decisioni, affrontare problemi. Il sangue freddo non basta, occorre conoscere i propri diritti.

Questa guida vi offre consigli e strumenti per fare scelte consapevoli, risolvere piccoli e grandi problemi della vita quotidiana e far sentire le proprie ragioni quando qualcosa non va, con rimandi a modelli di lettere da utilizzare nelle diverse situazioni. Difendere i vostri diritti è il nostro mestiere, farveli conoscere è il primo passo per aiutarvi a farli rispettare.

Altroconsumo Edizioni Srl
**Sede legale, direzione,
redazione e amministrazione:**
via Valassina, 22 - 20159 Milano

Reg. Trib. Milano N. 116 del 8/3/1985
Copyright© Altroconsumo n. 291252
del 30/6/1987

Direttore responsabile:
Rosanna Massarenti

Altroconsumo dà ai suoi soci solo risposte chiare, coerenti, su misura per scegliere sempre al meglio.

Cosa può fare per te?

Ti aspettiamo su altroconsumo.it

 **ALTROCONSUMO**

Sommario

4 Affari di famiglia

Matrimonio: comunione o separazione dei beni?
Dirsi addio: la separazione
Il mantenimento dei figli
Il divorzio diventa breve
Eredità: cosa spetta a chi

12 Casa e condominio

Il contratto d'affitto
Le tasse: regime ordinario e cedolare secca
Dividersi le spese
Vendere con l'agenzia
Trasparenza in condominio

20 Aquisti e servizi

Il diritto di recesso
Protetti dalla garanzia
Problemi al telefono

26 Banca e assicurazioni

Conto corrente
Cambiare mutuo
Novità sull'Rc Auto

Affari di famiglia

Risolvere le questioni patrimoniali nell'ambito familiare può trasformarsi in un bel grattacapo. Per fortuna negli ultimi anni ci sono state riforme che hanno reso alcune procedure più semplici e rapide. Conviene comunque fare un ripasso dei principali scenari che ci si potrebbe trovare ad affrontare, per capire come regolarsi. Dalla scelta del regime patrimoniale del matrimonio, al tipo di separazione, dai tempi del divorzio agli obblighi di mantenimento dei figli fino alle regole base per disporre dei propri beni dopo la morte e ai consigli su come fare testamento, questo capitolo è un breve vademecum che aiuta a chiarire diritti e doveri nella sfera familiare.

FARE SCELTE
RESPONSABILI PUÒ
AIUTARCI A PREVENIRE
PROBLEMI IN FUTURO



Matrimonio: comunione o separazione dei beni?

Il regime patrimoniale che viene assegnato automaticamente è quello di comunione dei beni, che riguarda soltanto i beni acquistati dopo il matrimonio (non prima), anche se a fare gli acquisti è stato uno solo dei due coniugi con i propri soldi. Non rientrano nella comunione i beni strettamente personali di ciascun coniuge e quelli ricevuti in eredità o tramite donazione. In pratica se vostro marito o vostra moglie compra un televisore, potrete a buon titolo considerarne comproprietari, se riceve una casa dalla vecchia zia defunta invece no.

Tutti gli atti di ordinaria amministrazione, come fare la spesa al supermercato, pagare le bollette, sostituire un lampadario rotto, possono essere compiuti dai coniugi singolarmente. Quando però si parla di atti di straordinaria amministrazione, come vendere l'auto o comprare casa, il consenso preventivo o successivo del coniuge è necessario.

Vantaggi e svantaggi della comunione

Questo tipo di regime pone i coniugi sullo stesso piano ed estende idealmente al patrimonio quella comunione che dovrebbe essere alla base dell'idea stessa di matrimonio: collaborazione reciproca, principio di solidarietà tra coniugi. È il regime consigliabile alle coppie

Una via di mezzo: la comunione convenzionale

I coniugi, mediante un accordo, possono modificare la comunione legale, optando per una comunione convenzionale. Con questo regime è possibile ampliare o restringere il novero dei beni che normalmente rientrano nella comunione. In ogni caso le convenzioni matrimoniali devono essere sempre stipulate per atto pubblico, a pena di nullità. I coniugi, all'atto della celebrazione del matrimonio, o successivamente, con apposita convenzione, possono optare per il regime della separazione dei beni.

in cui vi sono vistose differenze di reddito tra marito e moglie.

Tra gli svantaggi vi è una relativa maggiore complessità di alcuni atti (per esempio acquisto e vendita di un'auto o di una casa), che vanno per forza compiuti insieme.

Quando è meglio la separazione dei beni

Chi opta per la separazione, deve dichiararlo al momento delle nozze. Ciascun coniuge resta titolare in maniera esclusiva sia dei beni posseduti prima di sposarsi sia di quelli acquistati a proprio nome dopo il matrimonio. Ognuno quindi può gestire liberamente i propri beni, a patto di contribuire in proporzione ai propri redditi al mantenimento della famiglia. Con questo regime il coniuge più debole dal punto di vista patrimoniale è meno protetto.

La separazione può essere preferibile per la gestione di patrimoni complessi, che richiedono frequenti acquisti e vendite e possono essere più facilmente gestiti da ciascun coniuge separatamente. Inoltre se uno dei due coniugi ha un'impresa e l'altro no, è preferibile che quest'ultimo abbia un suo patrimonio personale, non attaccabile da eventuali creditori dell'altro.

Dirsi addio: la separazione

La separazione non pone fine al matrimonio, ma ne modifica alcuni aspetti: fa cessare la comunione legale dei beni, l'obbligo di fedeltà e di coabitazione. Si tratta di un periodo di passaggio fino al divorzio, nel corso del quale è sempre pos-

sibile la riconciliazione. Ne esistono di tre tipi: separazione di fatto, consensuale e giudiziale. La prima si verifica quando i coniugi decidono di vivere separatamente e non ha alcuna validità giuridica. La separazione consensuale è invece il frutto di un accordo tra i partner che include decisioni sull'affidamento dei figli, sui rapporti patrimoniali e sulla casa familiare. Perché sia valida ai fini giuridici deve essere convalidata dal Tribunale. Se l'accordo tra i coniugi è totale potranno anche rinunciare all'assistenza di un avvocato, oppure ricorrere a una delle nuove forme di separazione di cui parliamo nei prossimi paragrafi.

Negoziazione assistita

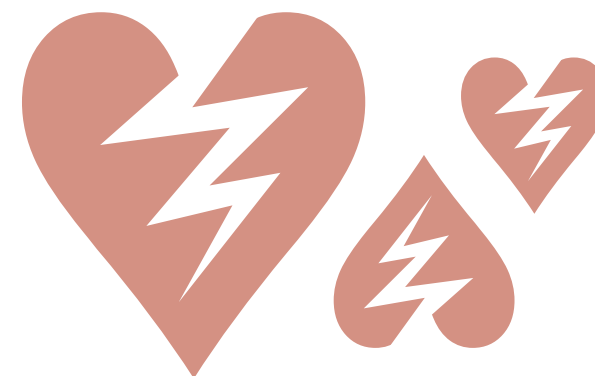
È un'alternativa alla separazione consensuale, che consiste in un accordo con cui i coniugi, assistiti da un avvocato, stabiliscono le mo-

dalità di separazione o la modifica delle sue condizioni.

Se la coppia ha figli minorenni o comunque incapaci o non autosufficienti, l'accordo va trasmesso al pubblico ministero entro 10 giorni. Se il pm ritiene che esso corrisponda all'interesse dei figli, lo autorizza, altrimenti lo rimette entro 5 giorni al Presidente del Tribunale affinché inviti le parti a comparire personalmente davanti a sé. In assenza di figli, il pm ne verifica comunque la regolarità e rilascia il suo nulla osta.

Separazione davanti al Sindaco

La separazione davanti all'Ufficiale dello stato civile, cioè il Sindaco o un suo sostituto, può essere conclusa esclusivamente da coniugi senza figli minori o maggiorenni incapaci, portatori di handicap gravi o non autosufficienti.



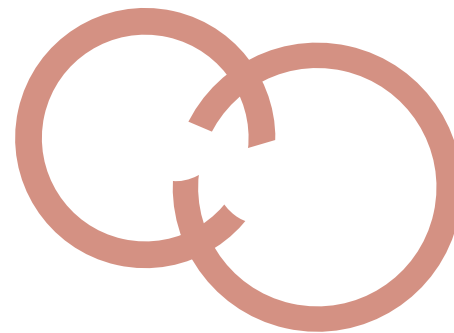
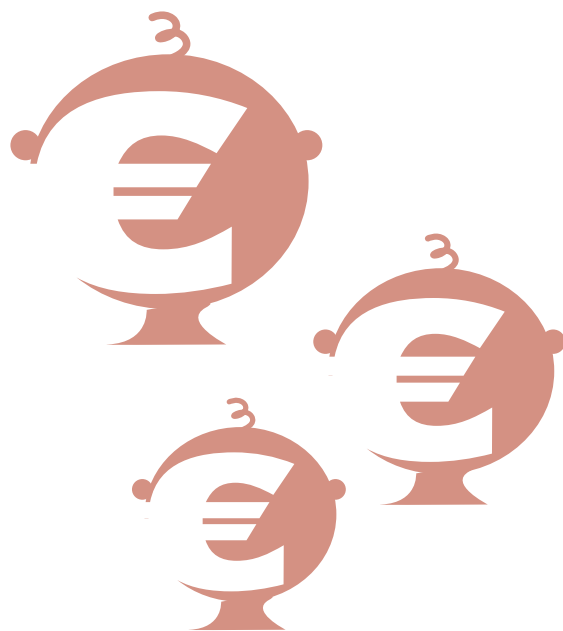
È un accordo consensuale tra coniugi per la separazione o la modifica delle sue condizioni ma, a differenza degli altri tipi di separazione, non può contenere “patti di trasferimento patrimoniale” (per esempio sull’uso della casa coniugale o sul passaggio della proprietà dell’abitazione), mentre sono ammessi accordi sul pagamento dell’assegno di mantenimento. È un procedimento semplice ed economico: non è obbligatoria l’assistenza di un legale e le spese non superano i 16 euro dell’imposta di bollo. I limiti appena visti, però, lo rendono applicabile solo in pochi casi. Nonostante questo, in molti Comuni italiani le richieste di questa procedura facile e poco costosa sono talmente tante che i tempi di attesa si allungano di diversi mesi.

Separazione giudiziale

È l’unica strada possibile quando non vi è accordo tra i coniugi o quando solo uno dei due si vuole separare.

In una prima fase il Presidente del Tribunale deve fare un tentativo di conciliazione, se questa non ha esito positivo si procede con i provvedimenti necessari ad autorizzare la fine della coabitazione, la fissazione dell’assegno di mantenimento, l’affidamento dei figli minori. A questo punto è possibi-

le istruire la causa per la valutazione degli elementi di prova necessari al giudizio. Se ce ne sono le condizioni, il giudice può addebitare la separazione a uno dei due coniugi, cioè a quello che ha violato i doveri matrimoniali con maltrattamenti, infedeltà coniugale (da valutare caso per caso), omissione di assistenza materiale e morale. Se si inizia una separazione giudiziale, questa può in qualsiasi momento essere trasformata in separazione consensuale, mentre per passare da una separazione consensuale a una giudiziale occorre presentare una nuova domanda. È poi sempre possibile chiedere la modifica delle condizioni di separazione.



Il mantenimento dei figli

Per il Codice Civile l’obbligo di mantenimento nei confronti dei figli minori non si esaurisce versando periodicamente del denaro, ma comprende tutte le attività dirette allo sviluppo psico-fisico del bambino. Il padre deve corrispondere il mantenimento finché il figlio non sarà in grado di mantenersi da solo. Ma quanto deve versare il padre separato? L’art. 155 del Codice Civile stabilisce che ciascun genitore deve provvedere al mantenimento dei figli in proporzione al proprio reddito. Anche in presenza di affidamento condiviso, in caso di collocamento prevalente presso uno dei genitori, sarà l’altro a dover corrispondere un assegno mensile al figlio. Una volta stabilito l’ammontare dell’assegno, la cifra potrà essere ridotta, dietro apposita richiesta fatta al Tribunale, se chi lo versa ha perso o

ha cambiato lavoro e guadagna molto meno di prima. Tutto questo però dovrà essere ampiamente dimostrato, altrimenti la riduzione verrà respinta, perché gli obblighi di assistenza familiare persistono. Se il genitore vi si sottrae, può essere perseguito penalmente ai sensi dell’art. 570 del Codice Penale. L’obbligo di mantenimento dei figli non viene meno quando questi raggiungono la maggiore età: occorre che diventino economicamente indipendenti. Quello che cambia è che l’assegno, salvo diversa disposizione del giudice, viene versato direttamente al figlio maggiorenne e non più all’altro genitore.

Il divorzio diventa breve

Con lo scioglimento del matrimonio vengono meno i doveri coniugali previsti dall’art. 143 del Codice Civile. I coniugi riacquistano lo stato libero e possono risposarsi. Il coniuge divorziato perde i diritti successori nei confronti dell’altro.

Con la recente riforma del 22 aprile 2015 si accorciano i tempi per lo scioglimento del matrimonio: adesso sono sufficienti un anno in caso di separazione giudiziale e sei mesi in caso di separazione consensuale.

Tre tipi di divorzio consensuale

Se i coniugi trovano un accordo sulle condizioni del divorzio riguardanti i figli e i rapporti economici, possono proporre la relativa domanda al giudice con un ricorso congiunto, assistiti da un legale. Si può anche ricorrere alla negoziazione assistita: le condizioni e il procedimento sono gli stessi della separazione. I coniugi, assistiti dagli avvocati, raggiungono un accordo che viene trasmesso al pubblico ministero per il controllo formale, se non ci sono figli, per l'autorizzazione, se ci sono figli. Nel caso in cui non vi siano figli minori o maggiorenni non autonomi o incapaci oppure portatori di handicap gravi e i coniugi abbiano trovato un accordo su tutte le condizioni del divorzio che non prevedano trasferimenti immobiliari, si può ottenere il provvedimento di divorzio davanti all'Ufficiale dello stato civile. Questi, una volta ricevuto l'accordo e non prima di 30 giorni dalla ricezione, invita le parti a comparire davanti a sé per la conferma.

Divorzio giudiziale

Si ha infine il divorzio giudiziale quando la domanda di divorzio viene presentata da una sola parte. Competente è il Tribunale del luogo dove risiede o è domiciliato il



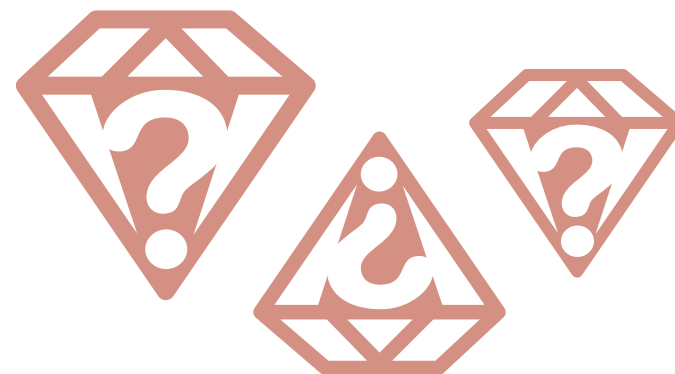
coniuge non richiedente. Durante la prima fase il Presidente fa un tentativo di conciliazione, se questo fallisce nomina il giudice istruttore davanti al quale proseguirà la causa. Nella seconda fase il procedimento segue le norme ordinarie.

Eredità: cosa spetta a chi

Esistono dei limiti alle decisioni che si possono prendere riguardo alla persona alle quali lasciare la propria eredità. Infatti una parte dei nostri averi spetta per legge a determinati soggetti: coniuge, figli, anche adottivi, ascendenti legittimi. In presenza del solo coniuge, metà dell'eredità gli/le viene riservata, mentre l'altra metà è la quota di cui chi redige il testamento può

disporre come crede. Lo stesso vale in assenza di coniuge e in presenza di un solo figlio. Se ci sono il coniuge e un figlio, spetta loro un terzo dell'eredità a testa e un altro terzo è la quota disponibile. In presenza di più figli, solo un quarto dell'eredità sarà riservata al coniuge, mentre metà andrà divisa tra i figli e solo un quarto resterà disponibile. In assenza di coniuge, ma con due o più figli,

due terzi dell'eredità sono riservati a loro e un terzo è l'eredità disponibile. Se non c'è coniuge ma ci sono ascendenti legittimi (genitori, nonni), un terzo dell'eredità andrà a questi e due terzi saranno disponibili. Infine se ci sono un coniuge e degli ascendenti legittimi, metà dell'eredità andrà al coniuge, un quarto agli ascendenti e l'ultimo quarto sarà la quota di eredità disponibile.



FAI COSI'

Testamento con e senza notaio

Chi desidera fare testamento senza andare da un notaio può farlo, a patto di rispettare tre regole di base: il **testamento olografo** deve essere scritto di suo pugno, datato e sottoscritto. Il documento può essere conservato dall'autore stesso, affidato a una persona di fiducia o depositato presso un notaio. Per aiutarvi nella stesura del vostro testamento olografo, ne trovate un modello sul nostro sito www.altroconsumo.it/modelli-lettere nella sezione Vita privata e famiglia.

Sempre qui trovate anche un modello per il **testamento pubblico**, quello che viene redatto dal notaio dopo che gli sono state comunicate le ultime volontà della persona, alla presenza di due testimoni.

Casa e condominio

Comprarla, venderla o affittarla, tutte le scelte che riguardano la casa sono centrali nella nostra vita. In questo capitolo cerchiamo di rispondere agli interrogativi più comuni sugli immobili. Cominciamo con l'affitto passando in rassegna le varie tipologie di contratto e la relativa tassazione, per poi passare alla compravendita. Capiremo a cosa bisogna fare attenzione quando si affida l'incarico a un'agenzia, compreso un approfondimento sulle provvigioni da versare all'intermediario. Infine ci occuperemo della gestione del condominio con un focus sulla trasparenza e i diritti dei condòmini di accedere ai dati.

PER SENTIRCI
PIÙ TRANQUILLI E PROTETTI
DOBBIAMO CONOSCERE
I NOSTRI DIRITTI



Il contratto d'affitto

Trasfertisti, studenti universitari fuori sede, coppie o single che non hanno ancora il capitale necessario per l'acquisto e le relative spese o semplicemente persone che preferiscono investire i soldi in borsa invece che nel mattone, sono tanti coloro che possono essere interessati ad affittare. Il primo consiglio è quello di fare le cose secondo le regole, quindi con un contratto. Il contratto va registrato entro 30 giorni dalla stipula presso un ufficio territoriale dell'Agenzia delle Entrate, telematicamente oppure tramite un intermediario abilitato (professionisti, CAF, associazioni di categoria ecc.).

Sul sito dell'Agenzia delle Entrate (www.agenziaentrate.it) trovate dei software gratuiti che permettono di registrare il contratto e pagare le imposte dovute ma anche di compilare un contratto di locazione tipo.

Le tasse: regime ordinario e cedolare secca

Il canone di locazione rappresenta un reddito per chi lo percepisce e quindi va tassato. Valutate la vostra situazione fiscale prima di scegliere quale regime adottare tra le due opzioni alternative: il regime ordinario e la cedolare secca. Nel regime ordinario, l'imponibile sul quale si deve calcolare l'IRPEF

(imposta sul reddito delle persone fisiche) dipende dal tipo di contratto stipulato. Se l'immobile è ancora locato a equo canone, il reddito su cui calcolare l'imposta è il canone annuo di locazione, ridotto del 5%. Nei contratti in regime di libero mercato, il reddito è dato dal valore più alto tra la rendita catastale (rivalutata del 5%) e il canone di locazione, aggiornato con le rivalutazioni ISTAT, ridotto del 5%. Infine, per i contratti a canone convenzionale, determinato sulla base di accordi fra le organizzazioni di proprietari e inquilini, il reddito è ridotto ulteriormente del 30% se la casa si trova in uno dei Comuni ad alta densità abitativa. Applicando questo regime di tassazione, il reddito che deriva dall'affitto si somma agli altri redditi prodotti nell'anno ed è tassato con l'aliquota IRPEF corrispondente per scaglione, oltre le addizionali. Quello della cedolare secca è un sistema alternativo generalmente meno oneroso di quello ordinario per le locazioni di immobili con finalità abitative e alle loro pertinenze. Si applica al canone annuo un'imposta fissa in sostituzione dell'IRPEF e delle relative addizionali, nonché dell'imposta di registro e dell'imposta di bollo dovute sul contratto di locazione. Se il locatore (colui che dà in affitto) decide di avvalersi della cedolare secca, rinuncia alla facoltà di chiedere l'aggiornamen-

to del canone, anche se era previsto nel contratto, incluso quello per adeguamento ISTAT. Il canone di affitto concorre comunque alla formazione del reddito complessivo ai fini del calcolo di deduzioni e detrazioni e dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) per l'accesso alle agevolazioni fiscali.

Dividersi le spese

Se si è in dubbio sulla divisione delle spese per le riparazioni di casa, la prima cosa da fare è consultare il contratto per verificare se riporta l'elenco delle spese attribuibili rispettivamente al proprietario e all'inquilino, oppure se



rimandi a qualche accordo tra le associazioni che rappresentano le due categorie. Se il contratto non riporta nulla, si applicano l'art. 9 delle Legge 392/78, il Codice Civile e gli Usi.

In casa

La regola generale prevede siano a carico dell'inquilino le piccole riparazioni e gli interventi di manutenzione resi necessari dal normale uso dell'abitazione quali, per esempio, la riparazione di un rubinetto che perde o la tinteggiatura delle stanze. Al contrario, gli interventi resi necessari dall'età dell'immobile, come il rifacimento del tetto o la sostituzione dei tubi, sono a carico del proprietario, come anche gli interventi causati dal caso fortuito, come il maltempo che scopre il tetto della casa.

In condominio

Per quanto riguarda le spese condominiali, è il proprietario a dover pagare, salvo poi farsi rimborsare dall'affittuario. A volte l'amministratore invia le spese direttamente all'inquilino, ma questa è una prassi scorretta. Per l'inquilino, perché lo spinge a pagare anche le spese non di sua competenza, e anche per il proprietario: se infatti l'inquilino smette di pagare le spese condominiali, il padrone di casa corre il rischio



di venirlo a sapere solo quando l'amministratore si rivolge a lui pretendendo gli arretrati.

Vendere con l'agenzia

Il motivo per il quale ci si rivolge a un'agenzia è che si spera che così facendo la vendita o l'acquisto possano avvenire in modo più rapido e con maggiori garanzie. Ma incaricare un mediatore può essere un reale aiuto soltanto a patto di evitare condizioni contrattuali che impegnano il cliente senza prevedere un uguale impegno dell'agente. Il primo consiglio che vi diamo quando vendete è di evitare di conferire un incarico in

Occhio alla provvigione

L'importo del compenso dovuto al mediatore va stabilito volta per volta tra le parti. Non credete a chi afferma che la provvigione è fissata dalla legge e che non può essere oggetto di trattativa: le parti possono stabilire di comune accordo sia l'entità del compenso sia il momento del pagamento. Presso la Camera di Commercio si possono avere informazioni sulle provvigioni praticate a livello locale e controllare se il mediatore è regolarmente iscritto.

La maggior parte delle agenzie in genere chiede il 2-3% del valore della casa acquistata all'acquirente, e al venditore una commissione che può variare dal 2-3% fino a punte del 6% del prezzo dell'immobile. Una volta raggiunto l'accordo sulla provvigione è opportuno metterlo per iscritto, riportando anche il momento del pagamento, che deve avvenire ad affare concluso, mai prima del compromesso.

esclusiva, perché questa scelta vi impedisce di rivolgervi ad altri anche se doveste essere insoddisfatti del comportamento del professionista. È infatti consuetudine affiancare l'obbligo dell'esclusiva a una penale per il recesso del cliente. Inoltre in caso di esclusiva, il proprietario che riuscisse a vendere per conto proprio l'immobile, dovrebbe comunque pagare la provvigione o una penale all'agenzia.

Anche se non prevede l'esclusiva, il contratto potrebbe comunque disporre un rimborso spese a favore dell'agenzia, nel caso in cui il cliente riuscisse a vendere l'immobile per proprio conto o avesse intenzione di revocare l'incarico per altri motivi.

Fate molta attenzione, al conferimento dell'incarico, a precisare per iscritto le condizioni basilari: prezzo, modi e tempi per il pagamento, data limite entro la quale stipulare il rogito e qualsiasi altra circostanza riteniate importante.

Una clausola a cui fare molta attenzione prima di firmare un incarico a vendere è quella che stabilisce il rinnovo automatico, cioè la proroga dell'incarico per un periodo uguale al precedente, se prima della scadenza non viene comunicata la revoca con una lettera raccomandata indirizzata all'agenzia. È bene che la durata del contratto non superi i sei mesi, se necessario si è sempre in tempo a conferire un nuovo incarico.

Trasparenza in condominio

Ogni condòmino ha diritto ad avere informazioni sulla gestione condominiale e l'amministratore ha l'obbligo di fornire l'attestazione relativa allo stato dei pagamenti degli oneri condominiali e delle eventuali liti in corso. Tutti i residenti dello stabile possono prendere visione dei documenti giustificativi di spesa e farne copia a proprie spese. I documenti devono essere conservati per dieci anni dalla data di registrazione. Per la gestione del denaro condominiale l'amministratore è obbligato ad aprire un conto corrente, postale o bancario, intestato al condominio. Su quel conto dovranno transitare tutte le somme ricevute a qualunque titolo dai con-

dòmini e anche da terzi, e quelle a qualsiasi titolo erogate per conto del condominio.

La legge di riforma del 2013 obbliga l'amministratore a redigere un bilancio condominiale trasparente inviando annualmente ai condòmini un rendiconto da discutere in assemblea entro 180 giorni. Dal rendiconto devono risultare tutte le voci di entrata e di uscita e ogni altro dato che riguarda la situazione patrimoniale del condominio, compresi i fondi disponibili e le eventuali riserve accantonate. L'assemblea può decidere di nominare un revisore che verifichi la contabilità. L'assemblea può anche nominare, oltre all'amministratore, un consiglio di condominio composto da almeno tre condòmini, negli edifici di almeno dodici unità immobiliari, con funzioni consultive e di controllo.



Casa: proposta di acquisto e rogito che non arriva

La **proposta d'acquisto** impegna l'acquirente almeno per una settimana a comprare un immobile a un certo prezzo. È utile all'acquirente solo se è redatta in modo da sostituire il preliminare di vendita. Trovate un modello di riferimento da proporre all'agenzia nella sezione Casa e Energia del nostro sito www.altroconsumo.it/modelli-lettere.

Se dopo aver firmato il compromesso avete visto scadere la data del rogito (non indicata come termine essenziale) perché il venditore o l'acquirente si rifiuta di stipularlo, potete inviare alla controparte una **diffida ad adempiere**, cioè una lettera nella quale la invitate a comparire in una certa data di fronte al notaio per stipulare il rogito. La trovate tra i modelli di lettera.



Assistenza reclami

Difendiamo i tuoi diritti e diamo sempre risposte concrete.

Altroconsumo ti offre un'assistenza completa sui reclami e utili suggerimenti su come scrivere una lettera efficace, come contestare una bolletta sbagliata o come recedere da un contratto; inoltre grazie alla App **Ora Basta!** ogni Socio può far valere i propri diritti e far sentire la sua voce, fare parte di un gruppo e contare di più.



Compara e risparmia

Ti orientiamo nelle scelte di ogni giorno per darti il meglio.

Altroconsumo ti mette a disposizione degli strumenti esclusivi per confrontare tariffe, conoscere i prodotti e servizi con il miglior rapporto qualità/prezzo e ti indica quali prodotti non comprare. I test comparativi, i calcolatori, le inchieste, le tariffe agevolate e l'App **YouFind** sono gli strumenti dedicati ai Soci per vivere meglio e spendere meno.

ASPETTATI MOLTO.

Sono più di 350.000 i soci che hanno fatto di Altroconsumo il loro punto di forza. Da oggi può esserlo anche per te.



80 avvocati

Siamo sempre al tuo fianco per risolvere le grane quotidiane.

Altroconsumo non ti lascia mai solo. Che si tratti di multe contestabili, cartelle esattoriali dubbie, pratiche commerciali scorrette o far rispettare le garanzie dei prodotti, i nostri Soci hanno a disposizione un team di 80 avvocati pronti ad ascoltarli per risolvere piccoli e grandi problemi di ogni giorno.



Informazione indipendente

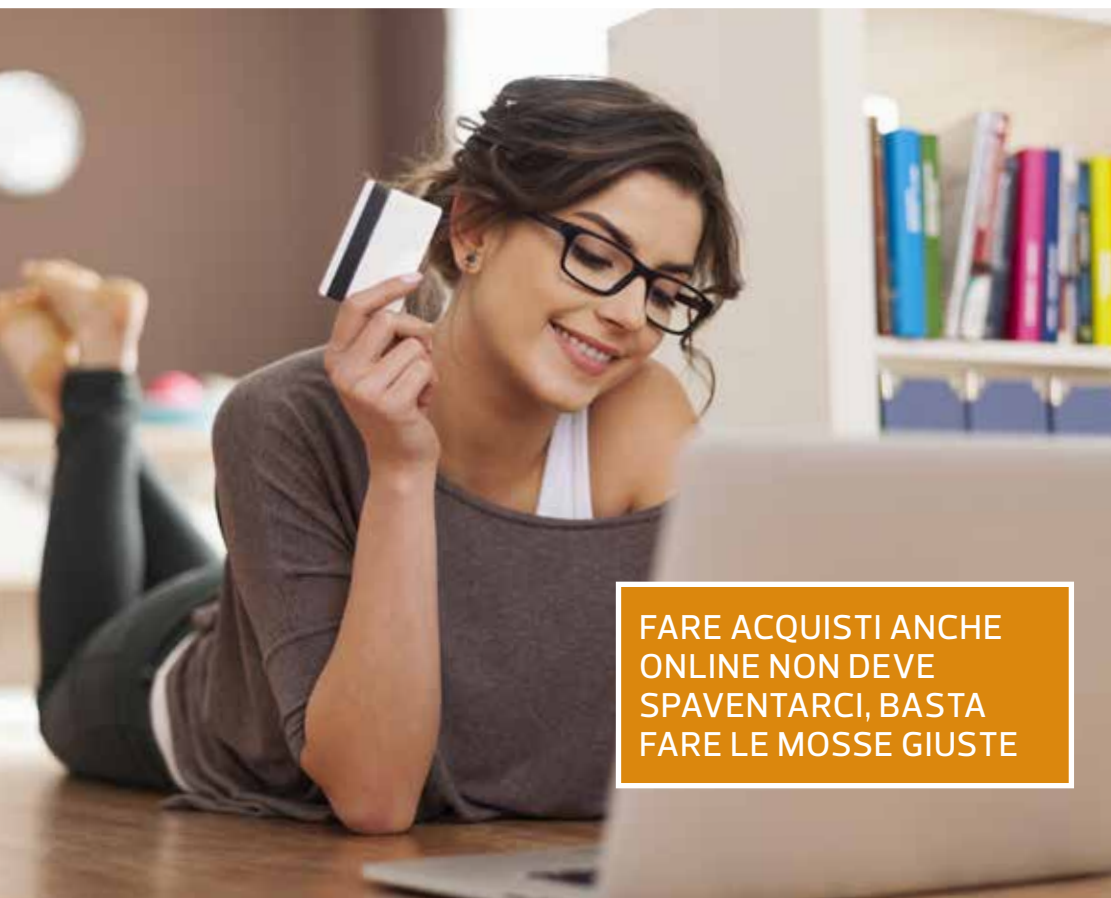
Siamo sempre dalla tua parte e ti tuteliamo come consumatore.

Altroconsumo offre informazioni chiare e indipendenti, per questo non ospita pubblicità. Le nostre inchieste, battaglie e class action hanno l'obiettivo di raccontare quello che molti non vogliono dirti. Ogni notizia è farina del nostro sacco e fa solo l'interesse dei consumatori.

Acquisti e servizi

Quando compriamo un prodotto o ci abboniamo a un servizio raramente pensiamo a come ci comporteremmo se qualcosa dovesse andare storto. Eppure può succedere tutti i giorni di scoprire un difetto in un articolo acquistato da poco, ricevere una bolletta che ci sembra sproporzionata rispetto ai nostri consumi, o semplicemente di voler cambiare perché non si è soddisfatti di un bene acquistato o di un servizio fornito.

Si tratta dell'abc dei diritti dei consumatori, ma spesso in questi casi non sappiamo come comportarci e quali sono i nostri diritti. Niente paura, vi diamo una mano noi.



**FARE ACQUISTI ANCHE
ONLINE NON DEVE
SPAVENTARCI, BASTA
FARE LE MOSSE GIUSTE**



Il diritto di recesso

Capita sempre più di frequente di fare acquisti a distanza, soprattutto via internet. Se il prodotto visto sul sito una volta a casa non ci soddisfa, non è come pensavamo o semplicemente non è della taglia giusta, possiamo ripensarci.

Il diritto di recesso per le vendite a distanza e per tutte quelle che si svolgono fuori dai locali commerciali, è inderogabile: eventuali clausole che escludano questo diritto o che rendano difficoltoso per il consumatore esercitarlo non hanno validità.

Il termine entro il quale potete esercitare il vostro diritto di cambiare idea, e rimandare indietro la merce pretendendo il rimborso

dei soldi spesi, è di 14 giorni di calendario (festivi inclusi) che si cominciano a contare dal giorno successivo a quello in cui avete ricevuto il bene che volete restituire o stipulato il contratto di servizio che intendete annullare. Se il venditore non vi ha fornito le informazioni sul diritto di recesso, i tempi per esercitare il diritto si allungano: avete 12 mesi dopo lo scadere dei 14 giorni previsti.

Mandate al venditore una raccomandata A/R nella quale gli comunicate il vostro desiderio di recedere, utilizzando il modulo fornito dal venditore o allegato al contratto, se disponibili. Altrimenti scrivete semplicemente una lettera citando l'art. 52 del Codice del Consumo in cui richiedete indietro la cifra spesa, comunicando anche di aver rispedito il bene in questione. Ricordate però che la spedizione è a carico vostro.

Protetti dalla garanzia

Se un oggetto che compriamo è difettoso oppure si guasta poco tempo dopo che lo abbiamo acquistato, non dobbiamo assolutamente subire in silenzio. Questo è il momento di far valere la garanzia e ottenere un prodotto integro o una riparazione gratuita di quello guasto. Ricordatevi che esistono due tipi di garanzie che

proteggono i beni che acquistiamo: quella del venditore e quella del produttore. Vediamo di che cosa si tratta.

Del venditore

È la garanzia legale di conformità, obbligatoria per legge, che dura due anni dalla consegna del bene e può essere esercitata dal consumatore entro due mesi dalla scoperta del difetto di conformità. Potete ottenere la riparazione o la sostituzione gratuita del bene ma anche, in alcuni casi, la riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto (ridate il bene difettoso e ottenete indietro i soldi). Un prodotto non è conforme se non è idoneo all'uso abituale che si fa di beni dello stesso tipo, non corrisponde alla descrizione o al modello mostrato dal venditore (divano di colore o tessuto diver-

so), non dà le prestazioni che ci si potrebbero aspettare in base alla pubblicità o a quanto riportato in etichetta (macchina fotografica subacquea che in realtà non lo è). Non valgono invece i difetti che erano già evidenti prima dell'acquisto, come un capo di abbigliamento fallato o un mobile graffiato.

Potete chiedere la riparazione del bene o in alcuni casi anche la sostituzione laddove il suo costo e l'entità del difetto rendano questa richiesta ragionevole (facile per un frullino, meno per un'automobile). Se riparazione o sostituzione sono impossibili o troppo costose per il venditore, per esempio perché all'oggetto comprato mancano le qualità intrinseche che voi avevate diritto di aspettarvi e quindi non c'è niente da riparare né da sostituire, oppure se riparazione o sostituzione non hanno risolto il problema, potrete chiedere una congrua riduzione di prezzo oppure la restituzione dell'intera cifra spesa, ridando indietro il vostro frullino malfunzionante al venditore.

Del produttore

La "garanzia di buon funzionamento" o "garanzia commerciale", cioè il libretto di garanzia che spesso trovate nei prodotti come elettrodomestici e dispositivi elettronici, non è obbligatoria per

Anche l'usato è garantito

La garanzia del venditore si applica anche ai beni usati, a patto che il venditore svolga un'attività commerciale: da un rivenditore di auto usate potete pretenderla, da un privato che vi vende la sua auto no. La durata della garanzia in questo caso può essere limitata ma comunque mai inferiore a un anno: verificatelo sul contratto di vendita. Se non vi è specificato nulla la durata si intende di due anni. La garanzia vale solo per i difetti non derivati dal normale uso, tenuto conto del tempo di utilizzo precedente. L'usura non può quindi considerarsi un difetto.

legge ma è di fatto sempre più diffusa. In pratica offre una copertura aggiuntiva rispetto alla garanzia del venditore.

Un prodotto è difettoso quando non offre la sicurezza che ci si potrebbe attendere. Il difetto del prodotto per il quale risponde il produttore è solo quello che provoca un danno fisico o materiale, se superiore a 337 euro. Per esempio un ferro da stiro che esplode ustionandovi il braccio e magari brucia e rovina anche il divano accanto al quale stavate stirando. Inviare una raccomandata A/R al produttore allegando tutto quel che può documentare i danni subiti: foto del divano, referto del Pronto Soccorso ecc.

Se però un vostro comportamento imprudente ha contribuito al danno può essere che il risarcimento al quale avete diritto venga ridotto.

Problemi al telefono

La stragrande maggioranza delle telefonate che noi tutti riceviamo sul telefono fisso provengono da operatori telefonici che cercano di conquistare nuovi clienti. Quando ci corteggiano promettono tariffe vantaggiosissime e un trattamento di prima classe, non sempre però poi le promesse sono mantenute. Vediamo quindi cosa succede quando i conti non tornano e come dire addio a un operatore di cui non siamo soddisfatti.

Contestare la bolletta

Vi è arrivata una bolletta di importo palesemente sbagliato? Potete contestarla scrivendo una raccomandata A/R all'operatore entro i termini di scadenza della



fattura contestata, fornendo tutti i dettagli possibili (per esempio i numeri che risultano chiamati e che per voi sono sconosciuti) e chiedendo l'invio di un resoconto dettagliato del traffico telefonico. È importante ricordare che anche in caso di reclamo dovete comunque pagare tutti gli importi indicati in bolletta che non sono oggetto del reclamo. Per esempio se vi risultano delle telefonate a un numero internazionale che non avete mai fatto, ma il resto è in regola, pagate tutto tranne le telefonate contestate.

L'operatore dovrà comunicarvi l'esito del reclamo per iscritto entro 45 giorni dal ricevimento della vostra lettera, oppure nel termine più breve (solitamente 30 giorni), indicato nel contratto o nella carta dei servizi dell'operatore. Fino a quella data, in caso di mancato pagamento degli importi contestati, non può comunque né sospendere il servizio né applicarvi delle penali. Se il reclamo non ha avuto esito positivo potete proseguire la controversia con una procedura di conciliazione davanti al Corecom, Comitati Regionali per le Comunicazioni, della vostra regione (consultate il sito www.agcom.it per maggiori informazioni), oppure avvalendovi delle procedure di conciliazione paritetiche attivate grazie ad accordi tra operatori e associazioni di consumatori.



Altroconsumo ha istituito commissioni di conciliazione con numerosi operatori di telefonia tra cui Tim/Telecom, Vodafone/Tele-tu, H3G, Wind/Infostrada, Fastweb, Postemobile. Infine è possibile sfruttare le commissioni di conciliazione istituite presso le Camere di Commercio. Se non siete riusciti a raggiungere un accordo, avete tre mesi di tempo per inviare un'istanza all'AGCOM o al Corecom competente per territorio per la definizione della controversia, tramite il modulo scaricabile dal sito www.agcom.it, allegando la documentazione prevista.

Cambiare operatore telefonico

Il modo migliore per ottenere tariffe convenienti e un trattamento adeguato consiste nel far funzionare la concorrenza, ovvero cambiare operatore se non vi

trovate bene con il vostro. La legge 40 del 2007 ha facilitato questo passaggio eliminando una serie di ostacoli che prima rendevano il cambiamento difficoltoso o semplicemente costoso.

Agli operatori è stato vietato di applicare penali per il recesso dal contratto, fatti salvi i costi vivi della disattivazione che devono però essere documentati. È quindi possibile trasferire l'utenza presso un altro operatore senza vincoli di tempo o ritardi ingiustificati e senza spese, con un preavviso richiesto al consumatore che non può superare i 30 giorni. Occorre procurarsi il "codice di

migrazione" che si trova sulla bolletta del vecchio operatore e comunicarlo al nuovo operatore seguendo le indicazioni da esso fornite sul sito o al centralino. Sarà il nuovo operatore a svolgere tutte le pratiche di passaggio: contatterà il vostro attuale operatore e vi avviserà a cambio avvenuto. Considerate che come minimo serviranno due settimane. L'operazione non è a costo zero: oltre ai costi di disattivazione, che verranno inseriti nell'ultima bolletta del vostro attuale operatore, ci saranno anche dei costi di attivazione che troverete nella prima bolletta del nuovo operatore.



Diritto di recesso e Adsl lenta

Se avete acquistato un prodotto a distanza, vi siete pentiti e volete recedere, trovate un modello di lettera per la **comunicazione del recesso** sul nostro sito www.altroconsumo.it/modelli-lettere, nella sezione Vita privata e famiglia. Nel caso in cui non abbiate ricevuto le dovute informazioni sul recesso, il tempo a vostra disposizione si allunga e potete usare il modello di lettera specifico per la **comunicazione di recesso entro 12 mesi e 14 giorni per mancanza di informazioni sul recesso**, che trovate nella stessa sezione del sito.

Se la vostra Adsl vi sembra lenta, prima di reclamare verificate quale velocità minima garantita prevede effettivamente il vostro contratto (quella strillata dalla pubblicità è quella massima teorica). Per fornire prova dell'effettiva lentezza della connessione, potete andare sul sito www.misurainternet.it e da qui scaricare il programma Ne.Me.Sys., compatibile con la maggior parte dei sistemi operativi, che consente di misurare la velocità reale della connessione. Se è inferiore a quella promessa potete inoltrare un **reclamo all'operatore** chiedendo un indennizzo. Usate il modello per segnalare i disservizi con la linea Adsl che trovate su www.altroconsumo.it/modelli-lettere, nella sezione Hi Tech.

Banca e assicurazioni

Gestire il patrimonio familiare richiede un po' di attenzione. Molti si affidano alla cieca alla banca sotto casa e non si fanno troppe domande, reputandosi incapaci di negoziare condizioni più vantaggiose. In questo modo conto corrente e mutuo sono spesso prodotti subito più che scelti. Ma non deve essere così.

Qui vi forniamo qualche strumento per applicare il principio del consumo consapevole anche a prodotti finanziari e assicurativi come l'Rc Auto. E vi diamo alcuni strumenti da utilizzare per reclamare quando le cose non vanno per il verso giusto.



**NELLA GESTIONE
DEI NOSTRI SOLDI, È SEMPRE
MEGLIO CONFRONTARE
DIVERSE PROPOSTE**

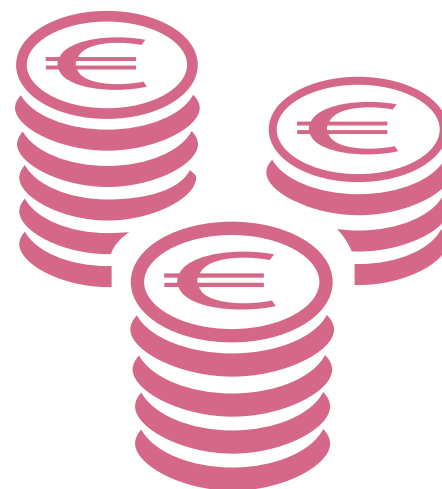
Conto corrente

La banca per molti è come il dottore: non si cambia. Spesso però questa granitica fedeltà non è premiata con un trattamento migliore.

Cambiare si può

Come si fa a capire se le condizioni di conto che vi sono applicate possono essere considerate soddisfacenti? Basta dare un'occhiata in giro a cosa offrono gli altri istituti. Potete andare fisicamente in qualche filiale e mostrarvi interessati a diventare un nuovo cliente. Richiedete il foglietto informativo, che è un modulo di informazioni standard con una struttura identica per i conti di tutti gli istituti, in modo che sia facilmente confrontabile con le condizioni offerte da altri. In alternativa potete cercare queste stesse informazioni sui siti delle banche, oppure consultare la banca dati di Altroconsumo, che comprende oltre 300 conti correnti di 45 istituti bancari, e aiuta a individuare il meno caro in base alle proprie esigenze e abitudini di utilizzo (www.altroconsumo.it/soldi/conti-correnti).

Una volta individuato un conto più conveniente, andate nella nuova banca e compilate il modulo di autorizzazione in cui indicate i bonifici e gli addebiti diretti da



trasferire, se intendete trasferire il saldo positivo del conto e se volete anche chiudere il conto originario. In questo caso avete diritto al rimborso dei canoni annui pagati e riferiti al periodo successivo alla chiusura, per esempio per il Pagobancomat, se il costo è di 15 euro l'anno e il conto viene chiuso a giugno, vi dovranno rimborsare 7,5 euro. La procedura deve concludersi entro 12 giorni lavorativi dalla richiesta alla nuova banca.

Contestare l'estratto conto

Se avete notato degli errori nell'estratto conto, la prima cosa da fare è mandare un reclamo scritto all'Ufficio Reclami della banca. L'istituto deve rispondere per legge entro 30 giorni dal ricevi-

mento. Se non dà risposta o dà una risposta non soddisfacente, potete fare ricorso all'ABF, l'Arbitro Bancario e Finanziario, un organismo competente a risolvere in maniera extragiudiziale le controversie in materia bancaria e finanziaria, versando un contributo spese di 20 euro che saranno rimborsati se il collegio ABF accoglie, in tutto o in parte, il ricorso.

Il ricorso può essere presentato, oltre che direttamente dal cliente, da un'associazione di categoria (per esempio un'associazione dei consumatori) con una procura avuta dal cliente. Il modulo da utilizzare per il ricorso è predisposto dalla Banca d'Italia ed è scaricabile dal sito www.arbitrobancariofinanziario.it nella sezione Ricorso - Moduli di ricorso oppure lo si può recuperare nelle filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico. Può essere inviato per posta, via fax o con posta elettronica certificata (PEC), alla Segreteria tecnica competente del Collegio (che potete trovare sullo stesso sito nella sezione Chi siamo - A chi rivolgersi) o a una qualunque delle filiali della Banca d'Italia oppure può essere consegnato a mano, presso una delle filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico.

La banca ha 30 giorni dalla ricezione della copia del ricorso per presentare le controdeduzioni

all'ABF che le inoltra a voi. Entro 60 giorni dal ricevimento delle controdeduzioni il collegio dell'ABF si pronuncia sul ricorso. Entro 30 giorni dalla pronuncia, la decisione dell'ABF è comunicata alle parti. La banca ha sua volta 30 giorni di tempo dalla comunicazione per adempiere alla decisione.

Cambiare mutuo

Può accadere che, dopo aver sottoscritto un mutuo, abbiate bisogno di modificarne le condizioni, ossia di rinegoziare il mutuo oppure di sostituirlo o di trasferirlo. Ecco in breve come muoversi.



La rinegoziazione

È la modifica delle condizioni contrattuali con la banca che ha erogato il mutuo. In pratica scegliete di restare con la stessa banca ricontrattando le condizioni del mutuo, sempre che la banca accetti di farlo, dal momento che non è obbligata e potrebbe anche rifiutarsi. Se vi viene accordata, la rinegoziazione si attua con una semplice scrittura privata, senza spese e commissioni e senza dover passare dal notaio. Se la banca non vuole rinegoziare il mutuo, potete cercare sul mercato un altro operatore che vi offra condizioni più interessanti.

La sostituzione

In questo caso si estingue il mutuo che si ha con una banca, chiedendone un altro a una banca diversa. Tramite questa operazione, è possibile chiedere alla nuova banca di prestarci anche più del capitale residuo del finanziamento iniziale, ottenendo, eventualmente, una riduzione dei tassi. Tenete presente che anche una volta effettuata la sostituzione avete comunque diritto di conservare i benefici fiscali legati alla detrazione degli interessi passivi per i mutui destinati all'acquisto o ristrutturazione dell'abitazione principale.

Come cambiare mutuo				
Strumento	Con chi	Come	Cosa si può modificare	Costi
Rinegoziazione	L'istituto con cui si ha un mutuo	Con scrittura privata, senza intervento del notaio	Durata, spread, tipo di tasso	Nessuno
Sostituzione	Un altro istituto	Con atto pubblico davanti a un notaio	Durata, spread, tipo di tasso, capitale	Penale di estinzione del vecchio mutuo, imposta sostitutiva sul nuovo, cancellazione e iscrizione ipoteca, istruttoria e perizia, atto di mutuo
Surrogazione	Un altro istituto	Con atto pubblico davanti a un notaio	Durata, spread, tipo di tasso, ma non il capitale che è uguale al capitale residuo	Nessuno (salvo tassa ipotecaria di 35 euro)

Se la banca gioca scorretto

Se la banca vi chiede di aprire un conto corrente come condizione per ottenere il mutuo compie una pratica scorretta, sanzionata dal Codice del Consumo, art. 21, comma 3 bis. Non esiste alcuna necessità di aprire un conto corrente nella banca che eroga il mutuo. Le rate del mutuo infatti saranno pagate con addebito diretto sul conto corrente del cliente in qualsiasi istituto esso si trovi. Verificate però se per l'incasso della rata dal conto corrente di altro istituto siano previste spese (fino a 5 euro) che devono comunque essere incluse nel TAEG, l'indicatore che serve a verificare la convenienza economica del finanziamento.

Compie una pratica scorretta anche la banca che vi obbliga ad acquistare una polizza incendio sulla casa o una polizza vita a copertura del credito venduta da lei stessa. Anzi, se vi chiede una polizza vita, vi deve obbligatoriamente presentare due preventivi di due compagnie assicurative non legate alla banca da accordi commerciali.

La surroga

Consiste nel trasferimento del vostro mutuo a un'altra banca, che sostituirà la precedente nell'ipoteca già iscritta per il primo mutuo. La surroga comporta il trasferimento del contratto di mutuo esistente, con l'esclusione di penali o altri oneri di qualsiasi natura, per l'estinzione anticipata del contratto con la banca inizialmente scelta. L'operazione non comporta alcun costo: né per l'estinzione anticipata del finanziamento originale, né per la concessione del secondo finanziamento, e anche il passaggio al notaio, deve essere fatto a spese dell'intermediario. Non è neppure necessario accendere una nuova

polizza assicurativa sull'immobile, basta cambiare l'intestazione del beneficiario.

Novità sull'Rc Auto

Dal 18 ottobre 2015 il contrassegno dell'assicurazione dell'auto è diventato digitale. Quindi non c'è più un biglietto cartaceo da sistemare in vista sul parabrezza. L'obiettivo è quello di contrastare la contraffazione delle assicurazioni dal momento che, secondo i dati dell'Ania, sarebbero 3 milioni e mezzo i veicoli non assicurati che viaggiano con un finto contrassegno.

È perciò il sistema Targa System a effettuare i controlli sulla regolarità dell'assicurazione del veicolo, attraverso la targa dell'auto che funziona come una "carta di identità". Il sistema effettua un controllo incrociato tra i database delle forze dell'Ordine, dei Ministeri e delle Agenzie delle Entrate. Chi circola senza assicurazione non solo non è coperto in caso di incidente, ma rischia anche il sequestro del veicolo e una sanzione fino a 3.393 euro.

In caso di incidente, per identificare la compagnia dei veicoli coinvolti è necessario chiedere all'altro conducente di mostrare il proprio certificato di assicurazione o il documento ufficiale che attesta l'esistenza di una copertura assicurativa Rc auto. In alternativa si può chiedere la poliz-

za e la quietanza di pagamento. Anche l'attestato di rischio ha abbandonato il formato cartaceo in favore del digitale. Lo si deve ricevere 30 giorni prima della scadenza della polizza, ma cambia la modalità di consegna: potete trovare il documento nell'area dedicata sul sito internet della compagnia (la cosiddetta *home insurance*) e potete richiedere una consegna telematica aggiuntiva tra quelle previste dall'impresa (per esempio posta elettronica, app per smartphone o tablet/dispositivi multimediali). Non è comunque più necessario richiedere l'attestato di rischio per cambiare compagnia di assicurazione: è conservato in una banca dati centralizzata dalla quale la nuova compagnia può recuperare le informazioni necessarie.

FAI COSI'

Ritardi nella surroga del mutuo e contestazione del conto corrente

Se la vostra vecchia banca se la prende troppo comoda nel concedervi la surroga del mutuo, potete richiedere un **risarcimento per il ritardo**, inviandole una lettera raccomandata A/R. Se il mutuo è cointestato, ricordatevi di fare la richiesta a nome di tutti gli intestatari. La banca vi deve rispondere entro 30 giorni. Trovate un modello di lettera a cui ispirarvi sul nostro sito www.altroconsumo.it/modelli-lettere, nella sezione Soldi. Se la risposta non arriva o la banca si rifiuta di concedervi il risarcimento, potete fare ricorso all'Arbitro Bancario e Finanziario.

Se invece trovate nell'estratto conto bancario delle cifre che non vi tornano, potete scrivere alla banca, usando il modello di lettera per la **contestazione dell'estratto conto del conto corrente**, che trovate nella medesima sezione del nostro sito.

80 AVVOCATI TUTTI PER TE. GENIALE.



Altroconsumo e i suoi soci, niente favole solo fatti.

Altroconsumo mette a disposizione dei suoi soci strumenti molto concreti. Per esempio un team di 80 avvocati pronti ad ascoltare i problemi e a trovare le soluzioni su misura. I loro diritti saranno sempre tutelati perchè gli 80 avvocati di Altroconsumo pensano a risolvere le noie e i soci possono continuare a godersi la vita.

Altroconsumo mette i fatti al primo posto. Pensaci.