



Centro Europeo Consumatori Italia

Giovani consumatori in Europa

Una guida per i ragazzi al consumo transfrontaliero

**Testi a cura di:
Ofelia Oliva, Laura Galli**

Introduzione

Questo manualetto è destinato ai ragazzi della scuola secondaria, nell'intento di completare il loro percorso di educazione civica e di conoscenza del Diritto, delle Istituzioni e delle Politiche Europee. Conoscere l'Europa nel significato profondo di cittadinanza comune, progetto politico e di pace, nodo cruciale di equilibri internazionali, ma anche entità economica primaria nel panorama mondiale, renderà ogni cittadino capace di partecipare consapevolmente all'esercizio dei diritti, nonché di cogliere le occasioni preziose per il lavoro, lo studio, le esperienze sociali ed interculturali.

Oggi l'Europa è una realtà concreta che pervade il progetto educativo attuato nelle scuole, si affaccia nella consapevolezza delle famiglie, che poco a poco consentono ai nostri ragazzi maggiore libertà di spostamento e di fare esperienze all'estero, incoraggia lo studio delle lingue, condiziona le scelte ed i percorsi di vita.

Muoversi in Europa, però, implica conoscerne le regole, i diritti ed i doveri di cittadinanza, le opportunità e gli strumenti messi a disposizione di chi abbia una certa vocazione europea: dalle borse di studio ai progetti internazionali, dai programmi di azione ai fondi strutturali.

Non dimentichiamo, poi, che oggi il consumo si muove agevolmente nella dimensione europea: dal viaggio agli acquisti online, il cittadino si trasforma in un consumatore transfrontaliero, esposto più che in patria ai pericoli di restare impigliato nelle maglie di operatori scorretti e truffatori, a meno che non conosca a fondo i metodi di prevenzione, la legge che lo tutela, gli strumenti per far valere le sue ragioni anche a distanze di migliaia di chilometri.

Il Centro Europeo Consumatori, che pubblica questo manuale e lo diffonde con una campagna di educazione nelle scuole, non ha l'ambizione di esaurire nelle poche pagine disponibili tutte le materie che meriterebbero attenzione e studio, ma crede fortemente di poter dare un contributo alla crescita di una generazione più consapevole ed esigente di consumatori europei, decisi a non lasciarsi marginalizzare dall'ignoranza e dai ristretti orizzonti culturali.

Ragazzi, abbiamo fatto del nostro meglio per spiegare in parole semplici le tante cose che dovrete sapere quando vi muoverete in Europa per lo studio, il lavoro, la solidarietà o il turismo: sta a voi "non perdere il treno", non lasciare che la pigrizia prenda il sopravvento sulla curiosità e la voglia di scoprire questa Europa che vi riserva un mondo di opportunità.

E' solo un punto di partenza, che potrà suggerirvi percorsi di approfondimento sorprendentemente piacevoli in Internet: non perdetevi il filo dei Link!

Sommario

1) L'Unione Europea.....	8
2) La Costituzione Europea e la Carta Europea dei Diritti.....	10
3) Le istituzioni europee.....	11
4) Vivere in Europa.....	12
5) Lavorare in Europa.....	14
6) Studiare in Europa.....	15
7) Viaggiare in Europa.....	16
8) L'Europa in macchina.....	19
9) Noleggiare l'auto.....	20
10) L'assistenza medica per chi viaggia in Europa.....	21
11) Telefonare in Europa: il roaming.....	23
12) I viaggi organizzati.....	25
13) Disavventure nel trasporto aereo: overbooking, ritardi, bagagli smarriti.....	27
14) I bonifici transfrontalieri.....	30
15) Le garanzie dei prodotti.....	32
16) La sicurezza dei prodotti.....	33

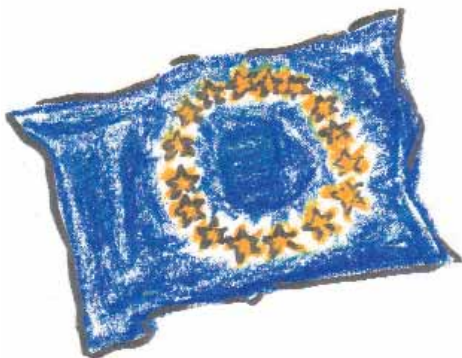
17) Le clausole vessatorie nei contratti.....	35
18) Le vendite a distanza e le vendite fuori dai locali commerciali.....	36
19) La tutela della privacy.....	38
20) La tutela del consumatore in Europa.....	40
21) L'A.D.R. (Alternative Dispute Resolution).....	41
Appendice: Far valere i propri diritti in ambito UE.....	43

1) *L'unione Europea*

L'Unione Europea è un raggruppamento di stati politicamente democratici con un progetto comune di integrazione economica e di unificazione politica, la cui finalità è mantenere la pace e promuovere la crescita economica e il progresso sociale negli Stati Membri.

In origine erano 6 i paesi promotori, che firmarono nel 1951 il Trattato di Parigi istitutivo della Comunità europea del Carbone e dell'Acciaio (CECA): Belgio, Repubblica Federale Tedesca, Francia, Italia, Lussemburgo e Paesi Bassi (Europa dei sei). Questi si impegnarono, per la prima volta ed in maniera reciproca, a dar vita ad un mercato comune in un settore economico d'importanza strategica. Gli stessi paesi, dopo questo primo traguardo, firmarono il 25 marzo 1957 il c.d. Trattato di Roma, dando vita alla Comunità Economica Europea (CEE) ed alla Comunità Europea per l'Energia Atomica (CEEA o Euratom). Nel 1965 la convenzione di Bruxelles riunì le istituzioni comunitarie attraverso la creazione di un Consiglio Unico ed una Commissione unica delle Comunità Europee.

Per fare un breve excursus del progressivo allargamento dell'Europa Unita, ricorderemo che nel 1973 Regno Unito, Irlanda e Danimarca entrarono a far parte della Comunità; nel 1981 si aggiunse la Grecia, nel 1986 il Portogallo e la Spagna, mentre nel 1990, dopo la riunificazione della Germania, si unirono anche i territori dell'ex Repubblica Democratica Tedesca. Nel 1995 l'adesione di Austria, Finlandia e Svezia portò la Comunità Europea a comprendere 15 Stati Membri (Europa dei 15). Nel 2004 l'Unione Europea ha dato vita al più ampio allargamento della sua storia: sono entrati a farne parte 10 nuovi paesi: Polonia, Ungheria, Repubblica Ceca, Slovacchia, Slovenia, Lituania, Lettonia, Estonia, Cipro e Malta, per un numero complessivo di 25 paesi membri dell'Unione.



L'espansione ad Est continua: Bulgaria e Romania sono in una fase avanzata del percorso di adesione all'UE (prevista già per il 2007), mentre per la Turchia si prevede un tempo più lungo.

Oggi l'Europa conta 457 milioni di cittadini. Oltre alla sua graduale estensione, l'Europa ha visto negli anni enormemente aumentare le materie oggetto di collaborazione e politica comune: nel 1993, con il trattato di Maastricht, è nata ufficialmente l'Unione Europea, con un significato che va oltre quello economico originario e comprende ambiti più vasti quali: lotta al crimine, libera circolazione delle persone, ambiente, salute, tutela consumatori, istruzione e ricerca. Ulteriori passi decisivi si ebbero con il Trattato di Amsterdam (1997) e con il Trattato di Nizza (2001) nonché con la redazione del testo della Costituzione Europea.

L'organizzazione dell'Unione Europea passa attraverso 4 punti principali:

- Unione monetaria: l'adesione dei Paesi Membri ad una moneta unica, l'Euro, con l'istituzione della Banca centrale europea (BCE), con sede a Francoforte, la quale forma con le banche centrali nazionali il Sistema europeo delle Banche centrali (SEBC), con importanti compiti di regolazione della moneta, dei tassi di interesse e dei prezzi; a gennaio 2002, l'Euro ha sostituito, in 12 dei 15 paesi dell'Unione (con esclusione di Regno Unito, Danimarca e Svezia), le valute nazionali.
- Politica Estera e di sicurezza comune, per la collaborazione nella lotta al crimine e il contributo agli equilibri di pace internazionali;
- Tutela dei diritti dei cittadini degli Stati Membri: attraverso l'istituzione di una cittadinanza dell'Unione e l'adozione della Carta dei Diritti Fondamentali dell'Unione Europea
- Cooperazione nel settore della giustizia e degli affari interni.
- Politiche comuni, programmi e strumenti per : Mercato Unico, agricoltura, industria, difesa consumatori, diritti dei lavoratori, istruzione e informazione, ricerca e sviluppo, salute e sicurezza sociale, tutela ambientale, trasporti, infrastrutture, sostegno ai paesi terzi ecc.

2) *La Costituzione Europea e la Carta Europea dei Diritti*

L'Unione Europea, trattandosi di unione e non di fusione di stati, rispetta e promuove l'identità nazionale degli Stati Membri, rispettandone le specificità culturali e sociali; combatte ogni forma di discriminazione in base a nazionalità, sesso, razza, etnia, religione, convinzioni personali, handicap, età o tendenze sessuali e sono promosse le pari opportunità tra uomini e donne; promuove i diritti e la partecipazione democratica dei cittadini.

Perché allora l'esigenza di scrivere una Costituzione dell'Unione europea? Perché la carta costituzionale consente all'UE di esprimere una propria identità politica e di "parlare" a livello internazionale con voce autonoma rispetto ai singoli Stati Membri. La Costituzione è frutto di un lavoro di politica e di diplomazia. Il progetto di Costituzione, sottoscritto a Roma il 29 ottobre 2004, è suddivisa in tre parti: Architettura costituzionale - Carta dei diritti fondamentali - Politiche e funzionamento dell'UE. Inoltre sancisce i diritti dei cittadini recependo la Carta europea dei Diritti, apre la porta ai cittadini offrendo nuove possibilità di partecipazione, stabilisce una chiara divisione dei compiti fra l'Unione e gli Stati Membri (nel rispetto del consolidato principio di sussidiarietà) e amplia i poteri dell'Unione per consentire il progressivo sviluppo di una politica estera e di difesa comune.

La Carta europea dei diritti esprime i diritti fondamentali a cui l'UE si ispira. Questi diritti vengono riconosciuti a tutti i cittadini dell'Unione e sono: DIGNITA' (da intendersi quale diritto alla vita ed alla integrità della persona); LIBERTA' (nella sua accezione più ampia, tanto di libertà personale es. di pensiero, coscienza e religione, quanto sociale es. di informazione, di associazione, di lavorare, di fare impresa); UGUAGLIANZA (da intendersi come uguaglianza davanti alla legge, assenza di ogni tipo di discriminazione e tutela dei più deboli); SOLIDARIETA' (tanto sociale, es. diritto all'assistenza sociale, e divieto di lavoro minorile, quanto giuridica, es. diritto di negoziazione e azioni collettive); CITTADINANZA (tutela in quanto "cittadino dell'Unione" es. libertà di circolazione e di soggiorno, tutela diplomatica e consolare); GIUSTIZIA (da intendersi in senso tanto formale, es. accesso alla giustizia, quanto sostanziale, es. diritto ad un giudice imparziale).

Tutti questi principi devono essere soddisfatti in ogni Stato Membro dell'Unione. Anche gli stati che si candidano ad entrare nella UE (si parla in questo caso di "allargamento") devono soddisfare dei parametri di

carattere politico - economico, secondo i quali il paese: deve essere una democrazia stabile che rispetta i diritti Umani, il principio di legalità e i diritti delle minoranze; deve adottare un'economia di mercato funzionante; deve adottare le regole, le norme e le politiche economiche comuni che costituiscono il corpo della legislazione dell'UE.

3) *Le istituzioni Europee*

Quali sono e che funzioni svolgono?

Il Parlamento Europeo: è un organo rappresentativo dei popoli europei con sede a Strasburgo, è composto da 732 deputati, eletti direttamente dai cittadini europei in maniera proporzionale alla consistenza demografica di ciascun paese dell'Unione. Come i Parlamenti nazionali, si divide in Commissioni specializzate per materia e per gruppi parlamentari. Non ha ancora un pieno potere legislativo indipendente.

Il Consiglio dell'Unione Europea

Ha la funzione di rappresentare i governi degli Stati Membri dell'Unione (si compone di volta in volta dei capi di stato e di governo o dei ministri competenti, in base alla materia trattata); è il massimo organo politico, esercita il potere legislativo adottando regolamenti (norme giuridiche che vincolano gli stati ed i loro cittadini dal momento stesso in cui sono emanate) e direttive, (indicazioni obbligatorie, rivolte agli stati, di obiettivi che devono essere perseguiti approvando leggi nazionali di recepimento, sulla base del contenuto minimo vincolante della Direttiva) sulla base di progetti presentati dalla Commissione Europea. La presidenza del Consiglio è tenuta a turno, per periodi di 6 mesi, da un paese dell'Unione.

La Commissione Europea

E' l'organo permanente dell'UE ed esercita il potere esecutivo dell'Unione, ha sede a Bruxelles, è composta dal Presidente e 25 Commissari che durano in carica 5 anni: svolge l'iniziativa, attraverso la preparazione dei testi, per l'approvazione delle norme comunitarie; dà attuazione alle deliberazioni comunitarie e ne sorveglia l'applicazione negli Stati Membri; si occupa della gestione degli stanziamenti previsti per gli interventi comunitari nei vari settori.



La Corte di giustizia

Esercita il potere giurisdizionale dell'Unione per assicurare il rispetto del diritto comunitario (trattati, regolamenti e direttive) e della sua interpretazione. Ha sede a Lussemburgo ed è composta da 25 giudici (uno per ogni stato membro) e 8 avvocati generali, tutti nominati di comune accordo e per 6 anni dai Governi nazionali.

La Corte giudica: sulle controversie circa l'adempimento degli obblighi comunitari da parte degli Stati Membri, sui ricorsi contro la validità degli atti comunitari, sulle questioni sollevate dai giudici nazionali circa la validità e l'interpretazione del diritto comunitario, sulle controversie che insorgono tra gli organi comunitari e, infine, sul rispetto dei diritti fondamentali dei cittadini.

L'Unione Europea copre quindi tutti gli aspetti della nostra vita, offrendo ai cittadini dei singoli Stati Membri una doppia cittadinanza ed anche una doppia tutela. Conoscere l'UE con i suoi meccanismi e sentirsene parte vuol dire poter godere delle infinite possibilità dallo spazio politico, sociale ed economico comune.

4) *Vivere in Europa*

Come cittadino europeo hai diritto di risiedere e stabilirti in qualsiasi paese dell'UE. Il principio è che i cittadini possono soggiornare temporaneamente in un altro Stato Membro (con parità di trattamento rispetto ai suoi cittadini) per motivi di vacanza, studio o lavoro liberamente e senza alcuna limitazione o formalità; tale diritto è riconosciuto anche ai familiari e, qualora questi non siano cittadini UE, il paese interessato può richiedere un visto di ingresso. In merito al diritto di stabilimento è utile sapere che:

- per periodi inferiori a tre mesi è sufficiente la carta di identità o il passaporto in corso di validità,
- per periodi superiori a tre mesi, si ha il diritto di stabilirsi in un altro paese UE se si è un lavoratore dipendente o autonomo nel paese ospitante, oppure se si è iscritti presso un istituto di istruzione pubblico o privato per seguire un corso di studi o di formazione professionale, oppure se si hanno risorse sufficienti per sé ed i familiari ed una assicurazione sanitaria completa nel paese.



Se si è in cerca di un lavoro, si può soggiornare in un altro Stato Membro per cercarvi un impiego, purché ciò avvenga entro sei mesi.

Si può esercitare il diritto di voto e candidarsi nel paese ospitante alle stesse condizioni dei suoi cittadini; in particolare, per le elezioni amministrative l'esercizio del voto non comporta la perdita automatica del diritto nel paese d'origine, mentre per le elezioni europee bisogna iscriversi nelle liste elettorali e, votando nel paese ospitante, si perde il diritto di voto nel paese d'origine. Il cittadino Italiano residente all'estero, in base alla legge 27 dicembre 2001 n. 459, può votare per le elezioni politiche ed i referendum in Italia recandosi presso gli uffici consolari nelle modalità che vengono indicate dagli stessi con apposita comunicazione.

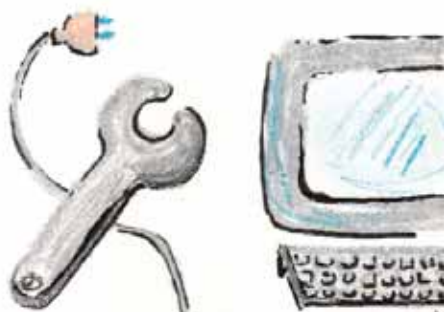
Per chi si trasferisce in un altro paese e intende portare con sé il veicolo, ricordiamo che di regola è necessario immatricolare la vettura con una targa del paese ospitante e pagare la relativa tassa, oltre che il bollo di circolazione. Va ricordato che bisogna prestare molta attenzione alle regole nazionali in fatto di conformità agli standard Euro (Euro2, 3, o 4) a carattere ecologico richiesti per le autovetture.

Se un cittadino europeo ritiene che siano stati violati i propri diritti in materia di residenza in un altro Stato dell'unione potrà rivolgersi ai Giudici nazionali, tenuti ad assicurare il rispetto degli obblighi derivanti dal diritto comunitario, alla Commissione europea, ed al Mediatore europeo.

5) *Lavorare in Europa*

Ecco i diritti fondamentali riconosciuti dall'UE ai lavoratori:

- diritto di lavorare ed andare in pensione in qualsiasi paese UE. Il Mercato Unico europeo permette di svolgere un'attività lavorativa dipendente o autonoma in un paese diverso rispetto a quello di acquisizione delle qualifiche professionali. Al riguardo è utile consultare la rete dei centri nazionali di informazione sul riconoscimento accademico "NARIC": <http://europa.eu.int/commeducation/programmes/socrates/agenarit.html>. Per il riconoscimento dei titoli di studio e delle abilitazioni professionali è infatti necessario seguire le procedure del luogo, eventualmente integrando la preparazione come richiesto e sostenendo esami aggiuntivi. Come lavoratore, si è soggetti alle stesse condizioni dei cittadini del paese ospitante per quanto concerne il trattamento economico, il licenziamento, la reintegrazione e le misure volte a tutelare la salute e la sicurezza sul posto di lavoro. Se si è disoccupati si ha il diritto di vivere in un paese UE allo scopo di cercare un lavoro per un periodo definito ragionevole, che nella maggior parte dei casi coincide con i sei mesi. Chi ha lavorato in un altro paese UE ha il diritto di restarvi dopo essere andato in pensione; il diritto deve essere fatto valere nel termine di due anni, onde essere trattato come un cittadino del paese ospitante.
- diritto di ricevere il medesimo trattamento di qualsiasi cittadino di quel paese. In tema di sicurezza sociale, le norme UE garantiscono l'affiliazione ad un unico regime di protezione e non può essere richiesto di soddisfare alcuna condizione supplementare, che non sia richiesta ai cittadini del paese ospitante. Devono essere pagati gli stessi contributi versati dai cittadini nazionali. La normativa europea sancisce il principio della pari opportunità fra uomini e donne sul posto di lavoro: si deve ricevere lo stesso trattamento ed



avere gli stessi diritti e le stesse opportunità di crescita professionale; è tutelata la gravidanza, con diritti riconosciuti alle donne prima e dopo la nascita e le previsioni per la genitorialità, con i congedi parentali ed il diritto di allontanarsi dal posto di lavoro per urgenti motivi di famiglia.

- diritto di rispondere a qualsiasi offerta di lavoro pubblicata in qualsiasi paese UE (sono esclusi alcuni posti nelle Pubbliche Amministrazioni). Attualmente, e per un periodo transitorio massimo di 7 anni, sono in vigore importanti restrizioni: i lavoratori provenienti da alcuni degli Stati che hanno recentemente aderito all'UE potrebbero vedersi imporre restrizioni all'accesso ai mercati del lavoro dei vecchi Stati Membri, mentre i lavoratori di questi ultimi paesi potrebbero a loro volta vedersi imporre restrizioni analoghe in alcuni dei nuovi Stati Membri. Inoltre, esistono restrizioni al diritto dei cittadini dei nuovi paesi UE a fruire dei sussidi di disoccupazione in un paese diverso dal proprio. Si possono reperire informazioni su posti di lavoro ed opportunità di formazione in Europa consultando il sito: <http://europa.eu.int/eures>.

Se si lavora in un paese UE, al fine di evitare la doppia tassazione, è necessario stabilire se si è residenti a fini fiscali nel paese ospitante e, quindi, se ivi andranno dichiarati i redditi. E' necessario accertare prima della partenza le formalità da compiere ed anche contattare le autorità fiscali sia del paese d'origine che quello ospitante, perché il trasferimento di residenza in un altro Stato Membro comporta l'adeguamento al diritto tributario del paese di accoglienza.

6) *Studiare in Europa*

Come cittadini UE si ha diritto di studiare in un altro paese europeo e di essere accettati dall'Università o da altro istituto di istruzione alle stesse condizioni dei cittadini di tale paese e comunque senza pagare tasse più elevate. I periodi di studi compiuti all'estero in programmi riconosciuti dalla Comunità Europea devono essere riconosciuti dalla propria università di provenienza, quale parte integrante del corso di studi.

I principali programmi UE per l'istruzione e la formazione professionale integrati sono: Europass, che garantisce la mobilità in materia di istruzio-

ne, formazione e lavoro, istituendo una rete di Punti di Contatto Nazionali; Leonardo da Vinci: che offre collocamento e scambi nel settore della formazione professionale; Socrates: che sviluppa, a livello



europeo, l'istruzione attraverso programmi specifici per docenti universitari e comprende i sottoprogrammi Erasmus (che promuove gli scambi tra università ed istituti di istruzione superiore, attivando anche Masters europei), Comenius (destinato ad allievi ed insegnanti delle scuole), Lingua (dedicato a chi insegna le lingue straniere), Grudtvig (corsi per adulti ed istruzione alternativa a quella scolastica). Sono inoltre previsti, per i giovani, scambi che gli permettano di provare nuove situazioni socioculturali come il programma Gioventù e il Servizio volontario europeo (SVE), che offre ai giovani l'opportunità di risiedere in un altro paese UE per un periodo massimo di un anno, partecipando come volontari a progetti locali. Infine, vi sono strumenti di formazione ed istruzione con riconoscimento europeo, come il Sistema di Trasferimento dei Crediti (ECTS) e la patente Europea per il Computer (ECDL).

Ricordiamo infine le reti europee EURES (una sorta di banca dati per il collocamento nel settore ICT a livello europeo), Euroguidance (centri di orientamento professionale); Eurodesk (call centers sulle opportunità di mobilità offerte ai cittadini europei). Si invita a consultare il Portale Europeo, con particolare attenzione alla sezione dedicata ai Giovani ed alle pagine della Direzione Generale per l'Istruzione e di quella per il Lavoro della Commissione Europea.

7) Viaggiare in Europa

Per i cittadini dell'Unione europea non si effettuano più controlli doganali alle frontiere interne di oltre metà degli Stati dell'UE perché, con il c.d. accordo di Schengen sono stati eliminati tutti i controlli alle frontiere interne ed è stata stabilita una politica comune in materia di visti. I paesi che aderiscono pienamente all'accordo Schengen sono Austria, Belgio, Danimarca, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Italia, Lussemburgo, Paesi Bassi, Portogallo, Spagna, Svezia (non Irlanda e Regno Unito), più Islanda e Norvegia (che non appartengono all'UE).



Come cittadini avete quindi il diritto di entrare in qualsiasi paese dell'Unione senza dover espletare particolari formalità, basta un passaporto o una carta di identità in corso di validità, che può esservi richiesto per provare la vostra identità. Per motivi di ordine pubblico o di sicurezza nazionale e per periodi limitati possono essere effettuati controlli alle frontiere interne. Anche i bambini che viaggiano devono avere la propria carta d'identità o il proprio passaporto o devono essere registrati su quello dei genitori.

Quando viaggiate non dimenticate di portare con voi i documenti di viaggio, sanitari (es. tessera europea di assicurazione sanitaria che consente di accedere alle cure sanitarie necessarie) ed i documenti assicurativi, anche relativi all'automobile. La patente di guida rilasciata in un paese UE è valida in tutto il territorio dell'UE dal primo luglio 1996. Nella maggior parte dei paesi l'età minima richiesta per guidare è 18 anni.

Quando viaggiate in Europa non vi sono limiti relativi agli acquisti ed a ciò che si può portare con sé quando ci si sposta tra paesi dell'UE, basta che le merci siano state acquistate per uso personale e non per essere rivendute. Le tasse (IVA e accise) sono incluse nel prezzo di vendita e in nessun paese dell'UE può essere richiesto alcun ulteriore pagamento.

Ciascun paese è autorizzato a fissare le quantità massime di tabacco e di alcool considerate "per uso personale". In altre parole: se superate i quantitativi previsti di questi articoli vi può essere chiesto di dimostrare che sono destinati ad uso personale e di giustificarne l'acquisto.

L'euro è la moneta usata come abbiamo già detto in 12 paesi europei, con notevoli vantaggi pratici anche per chi viaggia e risparmio sulle commissioni di cambio che un tempo erano inevitabili negli spostamenti transfrontalieri. Ricordate che se acquistate durante un viaggio dei francobolli potrete usarli soltanto nel paese di emissione.

In caso di furto, dovete recarvi alla polizia locale e sporgere regolare denuncia: ricordate che per chiedere l'indennizzo alla propria compagnia assicuratrice si deve allegare il verbale redatto dalla Polizia locale. Se il furto riguarda il passaporto o altro documento di identità necessario al rimpatrio, è opportuno rivolgersi al Consolato o all'Ambasciata del proprio paese. In caso di furto o smarrimento di carte di credito è bene bloccarle subito per evitare che al fastidio si aggiunga anche il danno. Prima di partire, controllate l'orologio: ricordate che con alcuni paesi c'è una differenza di fuso orario e che in tutta l'UE vige l'ora legale.

Avete intenzione di viaggiare con un amico a quattro zampe? Allora ricordate che dal 2004 è stato introdotto un passaporto per animali domestici, accettato in tutta l'UE, che serve a provare che l'animale ha effettuato le vaccinazioni richieste (es. antirabbica): tutti i cani e gatti devono esserne dotati, sia per uscire che per entrare da/in un paese UE. Molte società di trasporti (ferrovie, compagnie aeree e navali) impongono limitazioni al trasporto di animali o richiedono una spedizione separata, con determinati documenti e costi aggiuntivi: non si tratta di un normale bagaglio!

Prima di partire potete rivolgervi agli uffici del turismo dei paesi che volete visitare per verificare le manifestazioni organizzate nel periodo del vostro soggiorno, l'Europa infatti ha un calendario ricco di appuntamenti culturali. E' possibile ottenere informazioni e pubblicazioni sull'Unione europea in lingua italiana rivolgendosi alle rappresentanze della Commissione Europea o agli Uffici del Parlamento Europeo. Informazioni in tutte le lingue dell'Unione europea possono essere trovate via internet sul portale Europa <http://europa.eu.int>.

Ricordate che è possibile partire informati, contattando gli Uffici del turismo del paese che vi accingete a visitare ed anche consultando Internet.



Se viaggiate in un paese che non ha ancora adottato l'Euro, informatevi preventivamente sul tasso di cambio e sulle commissioni applicate, ad esempio presso la vostra banca, ricordando che con l'uso della moneta elettronica (carte di credito e bancomat) le spese di cambio non esistono. Inoltre, ricordate che la moneta cambiata e non utilizzata si può cambiare ancora al ritorno, ma con nuove spese ed un tasso sfavorevole (inoltre le banconote vengono accettate, mentre le monete generalmente no); meglio cambiare poco alla volta, in uffici che non applichino commissioni fisse.

8) *L'Europa in macchina*

Quando si viaggia con la propria auto, è bene sapere che per guidare nei paesi dell'UE è necessario essere in possesso di una patente di guida in corso di validità e portare con sé il libretto d'immatricolazione del proprio veicolo, nonché i documenti di assicurazione RC. Il paese ospitante ha poi la facoltà di applicare la propria normativa nazionale sulla durata della validità del documento, sui controlli medici, sulle tasse, sulle multe, sul ritiro, sulla sospensione e sull'annullamento della patente (in quest'ultimo caso solo a coloro che fissano la residenza abituale nel suo territorio).

Per quanto riguarda l'assicurazione dei veicoli, la polizza di assicurazione della vostra auto fornisce automaticamente la copertura minima richiesta dalla legge, cioè l'assicurazione della responsabilità civile. La stessa regola vale anche per Islanda, Norvegia e Svizzera, che non fanno parte dell'UE ma hanno firmato accordi. Se la vostra autovettura ha una polizza casco è opportuno verificare che la copertura sia estesa anche agli spostamenti in altri paesi, inoltre può essere utile sottoscrivere un'assicurazione contro i guasti del veicolo. La carta verde è un documento di prova, riconosciuto a livello internazionale, del possesso di una copertura assicurativa e rende più facile la richiesta di risarcimento in caso di incidenti, quindi anche se non è un documento obbligatorio per viaggiare in Europa è sempre bene averla con sé. La carta verde va richiesta alla compagnia con cui si è assicurati per la responsabilità civile. Prima di partire potete reperire presso le compagnie di assicurazione un modulo europeo di denuncia di sinistro. Questo è un documento redatto in più lingue che agevola l'eventuale denuncia di un sinistro, qualora questo avvenga in un altro paese.

Il limite di velocità sulle autostrade è generalmente di 110, 120 o 130 km/h e il limite nelle zone urbane è di 50 o 60 km/h. Fate attenzione ai segnali per essere sicuri del limite esatto e di eventuali condizioni particolari: questi limiti infatti possono essere ridotti in condizioni di cattivo tempo o per i neopatentati. Piccole differenze nella segnalazione stradale, inclusi i semafori, potrebbero disorientare il conducente: usate prudenza. A Cipro, in Irlanda, a Malta e nel Regno Unito la guida è a sinistra, al contrario degli altri paesi.

L'uso dei telefoni cellulari durante la guida è vietato in tutti i paesi dell'UE. Ricordate che in tutti i paesi dell'UE è obbligatorio l'uso delle cinture di sicurezza sia sui sedili anteriori che su quelli posteriori dell'automobile. Se viaggiate con bambini è necessario installare gli appositi seggiolini.

Nella maggior parte dei paesi il tasso massimo autorizzato di alcool nel sangue è di 0,5 mg/ml e alcuni paesi non ammettono affatto la presenza di



alcohol nel sangue durante la guida. La Commissione europea ha raccomandato l'adozione da parte di tutti i paesi di un tasso consentito standard non superiore a 0,5 mg/ml.

Relativamente ai pedaggi, è utile sapere che vi sono strade a pagamento in Austria, Francia, Grecia, Irlanda, Italia, Polonia, Portogallo, Regno Unito, Repubblica Ceca, Slovacchia, Spagna e Ungheria. In questo caso può essere richiesto ai viaggiatori, come avviene ad es. in Austria, di acquistare e mettere bene in vista sul proprio veicolo un contrassegno di avvenuto pagamento del pedaggio o "vignette", che può essere acquistato presso tutti i principali valichi di frontiera oppure presso tutte le principali aree di rifornimento di carburante. La Repubblica ceca, la Slovacchia e l'Ungheria adottano un sistema simile che prevede un contrassegno esposto sul parabrezza.



9) *Noleggiare l'auto*

Se invece volete noleggiare una macchina, è bene sapere che il limite di età per il noleggio di un'automobile non è fissato a livello europeo, ma rimesso alle società di noleggio, e generalmente varia tra i 20 e i 23 anni o comunque vi sono assicurazioni aggiuntive da pagare se si ha una età inferiore. Può essere fissata anche un'età massima che può variare dai 65 ai 75 anni. E' generalmente necessario dare una carta di credito a garanzia di eventuali danni al mezzo o a terzi, oppure di sanzioni amministrative.

E' estremamente importante leggere con attenzione il contratto, acquisire tutte le garanzie assicurative di cui si ritiene di aver bisogno (ad integrazione delle limitazioni delle garanzie minime e per eliminare franchigie in caso di sinistro) e verificare se è autorizzato alla guida il solo conducente che ha firmato il contratto di noleggio o anche altri:



in caso di sinistro una "svista" di questo tipo potrebbe comportare la cosiddetta "rivalsa", ovvero la richiesta di risarcimento dall'assicurazione dei danni pagati a terzi!

Infine, al momento della riconsegna pretendete che l'integrità del veicolo venga accertata subito e controfirmata sulla vostra copia del contratto (con esplicita indicazione del funzionario che ha provveduto alla verifica), ad evitare brutte sorprese in seguito, come l'addebito di danni difficili da contestare a distanza magari di migliaia di chilometri. In alcuni casi al momento della riconsegna la pre-autorizzazione all'addebito sulla carta di credito viene stornata immediatamente, con maggiore tranquillità per voi.

10) Assistenza medica per chi viaggia in Europa

L'attenzione alla salute ha improntato molte politiche dell'UE, come ad esempio la politica sociale e dell'occupazione (compresa sicurezza e salute sul lavoro), la politica in tema di ambiente e di mercato unico. Anche i collegamenti informatici rendono possibile la connessione in rete dei professionisti del settore sanitario all'interno dell' UE e consentono di offrire ai pazienti contatti con specialisti distanti molti chilometri.

Il diritto di spostarsi liberamente o risiedere e lavorare ovunque nell'UE comporta necessariamente che i cittadini dell'Unione possano usufruire di cure sanitarie ovunque vadano. Infatti, il reciproco riconoscimento dei diritti di sicurezza sociale garantisce l'immediata disponibilità dell'assistenza sanitaria a chiunque si ammali o abbia un incidente in un altro Stato Membro e, la tessera sanitaria europea rende più semplice a chi viaggia per lavoro o per vacanza la tutela di tali diritti.

I cittadini dell'UE hanno anche diritto di recarsi in uno Stato Membro diverso dal proprio anche appositamente per ricevere cure o se necessitano di una terapia specialistica, nel caso che la prestazione non possa essere garantita, o comunque non sia disponibile in tempi ragionevoli, nel proprio paese. Sarà bene in quel caso informarsi sulle necessarie autorizzazioni preventive, che garantiranno il pagamento della prestazione da parte del servizio sanitario nazionale oppure il rimborso all'assistito delle spese sostenute.

La tessera europea di assicurazione malattia (TEAM) serve per ottenere l'assistenza sanitaria nell'UE e per accelerare il rimborso delle spese sostenute. Il cittadino deve munirsi prima della partenza dall'Italia di un apposito modulo denominato: " tessera europea di assicurazione e malattia (TEAM), entrata in vigore in Italia dal 1 novembre 2004. Tale tessera consente di usufruire delle prestazioni sanitarie prima coperte da altri moduli (es. E110, E111). L'emissione e la distribuzione della TEAM è effettuata dal Ministero dell'Economia e Finanze a tutti gli iscritti al SSN. Per chi invece lavora o studia all'estero c'è il modello E106 se si ha la residenza nello Stato estero.



La TEAM permette al cittadino, che temporaneamente soggiorna all'estero, di ricevere nello Stato UE tutte le cure mediche necessarie, mentre prima erano previste solo le cure urgenti (assicurate in precedenza dal modello E111). In tema di sanità sono stati introdotti due principi fondamentali

I) Allineamento dei diritti: comporta che a tutte le persone assicurate, in caso di soggiorno temporaneo in uno stato membro UE, venga erogato un livello uniforme di assistenza a prescindere dalla categoria di appartenenza (es. pensionati, studenti, lavoratori). Tutte le persone assicurate hanno diritto alle prestazioni sanitarie che si rendono necessarie nel corso del soggiorno temporaneo in un altro Stato Membro.

II) Accesso diretto: l'assicurato, munito di tessera sanitaria europea, può recarsi direttamente presso chi deve erogare le cure ed esibendo la tessera ha diritto ad ottenere le cure secondo le stesse regole applicabili ai residenti del paese UE in cui si trova.

Con la tessera sanitaria il cittadino italiano ha diritto, durante il soggiorno, allo stesso trattamento fornito ai cittadini di quello Stato, con esclusione delle cure di alta specializzazione.

La regolamentazione vigente tra gli Stati dell'UE è stata estesa anche a



Svizzera, Norvegia, Islanda e Liechtenstein. Esistono poi accordi bilaterali stipulati tra l'Italia e altri Stati come il Principato di Monaco e la repubblica di San Marino.

E'consigliabile anche sottoscrivere una polizza viaggio, sia perché solo alcuni paesi dell'UE sostengono per intero le spese per le cure mediche, sia perché una malattia o un incidente all'estero possono comportare spese supplementari (viaggio, alloggio, rientro in patria).

Per quanto riguarda le vaccinazioni: in genere non sono richieste per viaggiare in Europa, possono però esservi prescrizioni o raccomandazioni particolari, anche a fini di prevenzione delle epidemie, quindi è bene sempre informarsi.

Portare con se i farmaci base di uso più comune, quelli che si usano quotidianamente e la cui assunzione deve proseguire durante il soggiorno all'estero. E' utile anche munirsi di eventuale ricetta, se necessaria all'acquisto del farmaco: non sarà sempre direttamente riconosciuta in farmacia, ma sarà utile a procurarsene una idonea presso le strutture sanitarie del luogo.

11) Telefonare in Europa: il roaming

Il servizio Roaming è possibile in quanto gli operatori di rete mobile stipulano fra di loro accordi per permettere al consumatore di passare su una rete alternativa, quando non vi è copertura del gestore di appartenenza. Il Roaming internazionale permette all'utente di connettersi ad una delle reti di telefonia mobile presenti nel paese straniero in cui si trova.

I mercati delle telecomunicazioni sono disciplinati a livello nazionale e comunitario, con l'obiettivo di favorire la concorrenza e garantire la qualità del servizio ai consumatori, assicurando tariffe trasparenti.

Quando ci si trova in un altro paese, si subisce il carico economico della tratta internazionale, ovvero sia per chiamare che per ricevere chiamate si paga il servizio erogato dal gestore locale per la connessione.E' utile sapere che, il rapporto contrattuale resta sempre con il gestore della SIM: è infatti il nostro gestore che ci vende il traffico e si rapporta eventualmente con l'altro gestore da noi utilizzato per chiamare o ricevere quando

siamo all'estero. Quindi è lui a fatturarci l'intero servizio, e dunque trattare i nostri reclami anche relativamente agli eventuali addebiti impropri riferiti al servizio in roaming. Tutti i gestori della UE sono obbligati a garantire comunque l'accesso all'ADR per la soluzione delle eventuali controversie.



Il costo del servizio Roaming all'estero è decisamente elevato, se rapportato al costo del traffico nazionale: quindi, al fine di limitare la spesa, è conveniente utilizzare il telefono fisso per le chiamate verso l'Italia ed il cellulare solo o prevalentemente per l'invio di sms.

Per quanto riguarda invece il traffico telefonico che si effettua in albergo: si deve pagare soltanto il costo del traffico effettuato. La telefonata dall'albergo è considerata un servizio senza sovrapprezzo: pertanto non è dovuta alcuna maggiorazione sul costo del traffico che, se applicata, potrà essere contestata rivolgendosi alle competenti autorità anche con l'aiuto delle associazioni dei consumatori.

In Europa c'è un unico prefisso telefonico da utilizzare per le telefonate internazionali da qualsiasi paese dell'UE: è lo 00, poi ciascun paese ha il proprio prefisso.

Internet: è possibile in viaggio consultare la posta elettronica, inviare e ricevere messaggi o navigare in rete negli "Internet café" che si trovano ormai ovunque. Se viaggiate col vostro computer, potete accedere ad Internet da molti alberghi che dispongono di prese Internet nelle stanze. Se vi viene offerto un accesso telefonico, verificate che si tratti di un numero locale perchè il collegamento al server di un altro paese fa salire i costi. Potete anche usare le cosiddette reti senza fili Wi-Fi che ora si trovano negli aeroporti e nelle stazioni ferroviarie. L'accesso è spesso a pagamento e il vostro computer dovrà essere dotato di una scheda per l'accesso al network senza fili.

In caso di emergenza per contattare i servizi di pronto intervento, in qualunque paese dell'UE, componete il numero: 112.

Alcune informazioni e suggerimenti:

- Convieni verificare presso il proprio operatore di telefonia mobile le tariffe in vigore nel Paese in cui ci si reca, presso i diversi operatori locali;
- Valutare le condizioni offerte dal proprio operatore e la convenienza a passare ad un operatore concorrente;
- Chiedere al proprio operatore se ci sono disponibilità di offerte o pacchetti speciali per il Paese in cui ci si reca;
- Può essere conveniente selezionare manualmente una rete e scegliere un gestore alternativo a quello assegnato in automatico;
- Di solito le tariffe tramite carta prepagata sono più elevate rispetto a quelle offerte da un abbonamento;
- Informare amici e familiari che sarete all'estero ed avvisare, non appena chiamati, del luogo ove vi trovate;
- Utilizzare le fasce orarie a tariffa ridotta, solitamente nelle ore serali o durante il fine settimana;
- Considerare l'eventuale acquisto di una tessera SIM nel Paese in cui vi trovate.

12) *Viaggi organizzati*

A volte si sceglie di fare un "viaggio tutto compreso" ovvero si acquista un pacchetto di servizi turistici che comprende trasporto, soggiorno, pasti, escursioni, corsi o attività sportive e ricreative, o solo parte di questi elementi. La legge protegge i consumatori dai disservizi e dalle inadempienze di chi organizza o vende il pacchetto turistico, garantendo un risarcimento per i servizi non goduti e nei casi più gravi finanche per il danno morale da "vacanza rovinata".

La direttiva 90/314/CEE, sui rapporti tra l'organizzatore di viaggi ed il turista, è basata sul principio dell'informazione nella fase di conclusione del contratto di viaggio. Principio generale e predominante è che:

la descrizione del servizio "tutto compreso" fornita al consumatore non deve contenere alcuna indicazione ingannevole e deve essere redatta in maniera chiara e comprensibile. Per fare un esempio tipico, è vietato promettere paradisi a cinque stelle e consegnare squallide sistemazioni in alberghi di infima categoria. La direttiva è stata naturalmente recepita in Italia con leggi nazionali di attuazione, poi riprese nel Codice del Consumo.



Vi sono poi delle Convenzioni internazionali, come quella di Bruxelles, che sono state poi ratificate con legge nazionale.

Sia l'organizzatore del viaggio (il tour operator) che il venditore (l'agenzia di viaggi) hanno obblighi e responsabilità nei confronti del consumatore e rispondono delle mancanze. Tutti i servizi descritti nel catalogo vincolano entrambi al mantenimento di quanto promesso al consumatore. Il contratto deve essere scritto, con tutti i suoi elementi ben spiegati e inequivocabilmente esplicitati, compresi sovrapprezzi, servizi da pagare in loco, penali in caso di rinuncia. Il prezzo può subire modifiche solo nei casi di imprevisto aumento del costo di carburante, tasse aeroportuali o simili evenienze indipendenti dall'organizzatore, ma non può in ogni caso essere aumentato nei 20 giorni che precedono la partenza.

In caso di imprevisti che compromettano anche solo in parte lo svolgimento previsto del viaggio già iniziato, organizzatore e venditore devono prestare la massima assistenza, dare informazioni ed offrire al consumatore soluzioni alternative.

Il consumatore deve però contestare le mancanze riscontrate appena possibile e comunque sporgere reclamo scritto entro 10 giorni dal rientro: è utile inoltre poter documentare quanto si lamenta con fotografie e altre prove o le testimonianze di altri partecipanti al viaggio.

E sempre opportuno stipulare un'assicurazione che copra il rischio di un eventuale recesso per il consumatore: servirà a risarcire tutte le richieste di danni e penalità connesse alla mancata partenza, nel caso che si verifichi un imprevisto..

13) Disavventure nel trasporto aereo: overbooking, ritardi, bagagli smarriti

Può accadere che le compagnie aeree non vi facciano imbarcare anche se siete regolarmente prenotati su un volo di linea, avete un biglietto valido e anche se vi siete presentati per tempo all'imbarco, in quanto l'aeromobile risulta già completamente occupato. Questa situazione viene detta: "overbooking", cioè "sovraprenotazione" e si verifica quando vengono accettate più prenotazioni rispetto ai posti disponibili.

A tutela del passeggero che si vede rifiutato l'imbarco sull'aereo, c'è il Regolamento CE n. 261 del 2004, che si applica tanto ai voli di linea quanto ai voli charter, anche quando sono inseriti in un pacchetto turistico "tutto compreso". Per ricadere nei casi tutelati da questo Regolamento, i voli devono partire da o avere come destinazione un aeroporto di uno Stato membro dell'Unione Europea, ed in questo secondo caso il volo deve essere effettuato da una compagnia aerea di uno Stato Membro. I passeggeri per avere questa tutela devono disporre di una prenotazione confermata sul volo in cui viene negato l'imbarco e devono essersi presentati all'accettazione all'ora indicata per iscritto o, mancando questa indicazione, almeno 45 minuti prima dell'ora di partenza.

La compagnia aerea ha l'obbligo, prima di negare l'imbarco al viaggiatore per eccesso di prenotazioni, di interpellare i passeggeri per trovare eventuali volontari disposti a rinunciare al volo in cambio di un risarcimento. L'imbarco ai passeggeri potrà essere rifiutato solo qualora il numero dei volontari non sia sufficiente a consentire l'imbarco a tutti quelli muniti di prenotazione.

In caso di overbooking al passeggero è riconosciuta una compensazione pecuniaria quale risarcimento ed il diritto di scelta tra il rimborso del biglietto ed un volo alternativo per la stessa destinazione. Inoltre ha diritto ai pasti ed alla sistemazione alberghiera (compreso il trasporto verso e da essa) per il tempo necessario a trovare una soluzione al suo mancato imbarco ed al trasferimento alla destinazione deside-



rata, e a fare due telefonate o comunicazioni in altra forma (fax, e-mail).

Cosa accade se il volo viene cancellato? In questo caso i passeggeri avranno diritto al risarcimento, a meno che:

- siano stati informati della cancellazione del volo con congruo anticipo, oppure
- siano informati con congruo anticipo e riprotetti (cioè riprenotati) con una partenza fissata ad un orario molto vicino (ad es. una o due ore) rispetto a quello originario.

Se la cancellazione del volo avviene per "circostanze eccezionali" (cioè per cause di forza maggiore) non è dovuto alcun risarcimento.

Nel caso di ritardo del volo oltre le due ore per le tratte pari o inferiori a 1.500 Km, oltre le tre ore per le tratte intracomunitarie superiori a 1.500 Km e per le altre comprese tra i 1.500 ed i 3.500 Km, oltre le 4 ore per tutte le altre tratte, la compagnia aerea presta in ogni caso ai passeggeri l'assistenza in forma di pasti e bevande e di due telefonate (o fax, e-mail ecc.) e se necessario il soggiorno in albergo con il relativo trasporto. Se l'orario di partenza è rinviato di almeno un giorno (cioè di 24 ore) rispetto all'orario previsto, si può scegliere di rinunciare e farsi risarcire il prezzo del biglietto entro sette giorni.

I diritti dei passeggeri stabiliti dal Regolamento n. 261 del 2004 sono irrinunciabili, quindi eventuali clausole inserite nel contratto non valgono e avrete diritto al risarcimento del danno. Infine la compagnia aerea ha l'obbligo di informare per iscritto i passeggeri sui loro diritti in tutti i casi in cui neghi l'imbarco o cancelli o ritardi il volo di almeno due ore.

In ogni Stato Membro dell'Unione Europea c'è un "organismo responsabile" dell'applicazione del Regolamento CE n. 261 del 2004, presso cui i passeggeri possono presentare reclami per le presunte violazioni dei diritti.

Accade purtroppo assai di frequente che il passeggero, giunto a destinazione, abbia la sgradevole sorpresa del mancato arrivo del proprio bagaglio: è prevista in questi casi la possibilità di ottenere un risarcimento, sia per il danno in sé che per le spese (se necessarie e documentate) sostenute nell'acquisto di effetti personali necessari all'arrivo.


La normativa in vigore, per i voli in ambito europeo, è contenuta nella Convenzione di Varsavia del 1929, modificata dalla Convenzione di Montreal e poi recepita anche nel nostro paese con legge nazionale.

- In caso di ritardo nella consegna del bagaglio: il passeggero ha diritto ad un risarcimento fino a 1000 DSP (circa € 1.167,00) a meno che la compagnia aerea non dimostri che ha fatto di tutto per evitare il ritardo e che è dipeso da cause di forza maggiore. La compagnia aerea può essere esonerata in tutto o in parte dal pagare il risarcimento dovuto se dimostra che il danno è stato provocato (in tutto o in parte) dal passeggero;
- In caso di distruzione, perdita o danno del bagaglio: se il bagaglio è stato registrato (cioè consegnato al check-in ed etichettato) il passeggero ha diritto ad un risarcimento fino a 1000 DSP (circa € 1.167,00). La compagnia aerea in questi casi è sempre responsabile, con due sole eccezioni: 1) se il difetto riguarda il bagaglio stesso, 2) se la compagnia dimostra che la responsabilità del danno verificatosi sia dovuta esclusivamente al passeggero, oppure se il passeggero ha contribuito al verificarsi del danno, distruzione o perdita del bagaglio stesso.

In caso di dichiarazione di valore, ovvero se si è scelto di dichiarare il maggior valore del bagaglio, è possibile aumentare i livelli di risarcimento mediante un modulo da compilare al momento del check-in ed il pagamento di una modesta tariffa aggiuntiva. Il passeggero che intende dichiarare un maggior valore, pagando il relativo supplemento, ha diritto di prendere visione di un tariffario sugli eventuali costi supplementari.

Per la distruzione, perdita o danno del bagaglio a mano il passeggero ha diritto ad un risarcimento fino a 1000 DSP (circa € 1.167,00) nel caso in cui vi sia una responsabilità della compagnia.

Ecco cosa fare: recarsi all'Ufficio "oggetti smarriti" o "assistenza bagagli" dell'aeroporto con il biglietto e il tagliando del bagaglio per denunciare l'accaduto, compilare il Rapporto di Irregolarità Bagaglio (RIP) che dovrà poi essere allegato alla richiesta di risarcimento da inoltrare successivamente alla compagnia aerea ed, eventualmente, alla compagnia assicurativa con la quale si è stipulata apposita polizza. La denuncia avvia le ricerche del bagaglio perso. E' necessario conservare il tagliando del



check-in, il biglietto del viaggio, gli scontrini degli acquisti ed esborsi sostenuti in conseguenza della ritardata consegna o dello smarrimento del bagaglio. In caso di bagaglio danneggiato è utile anche conservare la prova del danno (ad es. attraverso fotografie), un preventivo che attesti il costo della riparazione e, nel caso riusciate ad averla, soprattutto per valigie di valore (ad es. di marca), anche una dichiarazione relativa al valore del bagaglio smarrito o distrutto.

La denuncia di smarrimento e la richiesta di risarcimento alla compagnia aerea devono essere presentate o inviate alla compagnia, in forma scritta ed a pena di decadenza: immediatamente all'arrivo e comunque entro 7 giorni dalla data di consegna del bagaglio o, in caso di ritardo, entro 21 giorni dalla data di effettiva riconsegna. Il danno relativo al bagaglio restituito danneggiato deve essere contestato al momento della riconsegna, altrimenti spetterà poi al passeggero dimostrare che il danno si è verificato durante il trasporto aereo.

In caso di smarrimento del bagaglio questo si intende perso se non giunge a destinazione entro 21 giorni dalla data prevista per la consegna (cioè la data di arrivo del volo): la richiesta di rimborso, quindi, dovrà essere inviata nei successivi 21 giorni, salvo che la compagnia aerea non riconosca prima la perdita del bagaglio registrato, nel qual caso, i 21 giorni entro cui inviare alla compagnia la richiesta di rimborso, vanno contati dal riconoscimento di smarrimento fatto dalla compagnia.

La compagnia aerea deve rispondere per iscritto entro 30 giorni e offrire la possibilità di una conciliazione per risolvere in via extragiudiziale il reclamo.

14) *bonifici transfrontalieri*

Se vi recate all'estero per vacanza o per motivi di studio o di lavoro potrebbe capitarvi di dover effettuare o di ricevere bonifici transfrontalieri (invii di denaro su un conto presso un istituto di credito di un altro paese). La Direttiva 97/5/CE del 1997 sui bonifici transfrontalieri, ha fissato i requisiti minimi in materia d'informazione e di esecuzione dei bonifici transfrontalieri in modo da renderli rapidi, sicuri ed economici in tutta l'UE. La direttiva si applica ai bonifici effettuati nelle valute degli Stati membri o in euro per un importo massimo di 50.000 euro.

Al consumatore che chieda di eseguire un bonifico transfrontaliero devono essere date in modo chiaro e per iscritto le seguenti informazioni:

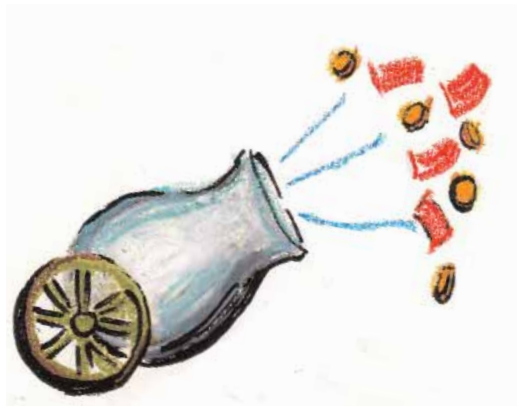
- il termine entro il quale i fondi sono accreditati, in esecuzione del bonifico transfrontaliero, e resi disponibili al beneficiario;
- le modalità di calcolo di tutte le commissioni e spese a carico del cliente a favore dell'istituto di credito e la data di valuta applicata;
- l'indicazione delle procedure di reclamo e di ricorso offerte ai clienti e delle modalità per accedervi;
- l'indicazione del tasso di cambio.
- un riferimento che consenta al cliente di identificare il bonifico transfrontaliero;

Chiedete sempre l'informativa scritta: è un vostro diritto, vi aiuterà a capire come funziona il bonifico che state eseguendo, quali costi ha e, soprattutto...vi eviterà brutte sorprese!

L'ordinante può specificare che le spese relative al bonifico transfrontaliero sono a carico del beneficiario, che deve pertanto esserne informato.

Qualora il bonifico transfrontaliero non sia stato eseguito o non sia andato a buon fine a causa di errore od omissione nelle istruzioni impartite dal consumatore, l'importo del bonifico deve essere rimborsato.

I bonifici sono ormai effettuati sulla base del numero internazionale di conto bancario (IBAN) e del codice di identificazione della banca (BIC), grazie ai quali le banche eseguono i pagamenti "immediatamente". Le commissioni per i bonifici transfrontalieri in euro, utilizzando l'IBAN e il BIC, sono uguali a quelli per i pagamenti in euro all'interno di uno stesso paese UE: se non si conoscono questi codici si pagheranno probabilmente commissioni superiori.



15) *Le garanzie dei prodotti*

La Direttiva Europea 1999/44/CE, recepita nel nostro paese con un decreto legislativo nel 2002, ora ripreso dal Codice del Consumo, ha migliorato significativamente la tutela del consumatore nell'acquisto di prodotti, garantendogli il diritto a ricevere prodotti conformi alle caratteristiche promesse, ben funzionanti ed esenti da difetti per almeno due anni.

Questo significa che se il prodotto acquistato non corrisponde alla descrizione che ci hanno dato o manca delle prestazioni promesse o si guasta, possiamo chiederne la riparazione, sostituzione, la riduzione del prezzo o addirittura la restituzione dell'intera somma pagata. La vera novità è che il consumatore può agevolmente rivolgersi al venditore, senza essere costretto a pellegrinaggi presso i centri di assistenza del produttore: è il negoziante, oggi, il nostro interlocutore, che deve farsi carico della conformità del bene e se necessario del suo ripristino.

Per quanto riguarda i tempi, abbiamo due mesi dalla scoperta del difetto per denunciarlo al venditore e siamo garantiti per difetti che si manifestino entro 24 mesi dall'acquisto: in tutto dunque, 26 mesi di garanzia effettiva. Occorre naturalmente conservare e presentare lo scontrino fiscale o altra prova di avvenuto acquisto.

Il venditore deve attivarsi per la riparazione o se impossibile (o troppo costosa) per la sostituzione, entro un tempo che la legge stabilisce debba essere "congruo". Il consumatore può anche accettare una riduzione del prezzo e tenere il bene con il suo difetto.

Queste norme sulla garanzia non valgono se il consumatore conosceva il difetto al momento dell'acquisto, se fa del bene un uso improprio o pretende prestazioni non in linea con quelle di prodotti analoghi e se ha acquistato per fini legati alla sua attività professionale (e dunque in quel caso non si considera propriamente un "consumatore").

Il produttore del bene solitamente offre una sua garanzia sul prodotto (anche per evitare richieste di risarcimento da parte del venditore che abbia dovuto rispondere di difetti imputabili alla produzione) che viene chiamata "garanzia commerciale" ed è una garanzia ben distinta da quella "legale" che fa capo al venditore. Le due garanzie operano contemporaneamente, ovvero abbiamo sempre il diritto di rivolgerci al venditore (è suo compito eventualmente di servirsi dei centri di assistenza del produttore che operano in garanzia) ma abbiamo

anche la facoltà di invocare la garanzia del produttore se è più vantaggiosa, ad esempio se è di maggiore durata temporale o se copre anche guasti non imputabili a un difetto di fabbricazione ecc.

Per i beni usati, la garanzia legale è comunque dovuta, per un periodo uguale (se non espressamente pattuito inferiore - e comunque non può essere meno di un anno). Questo è particolarmente importante nel settore delle auto usate.




16) *La sicurezza dei prodotti*

I prodotti devono essere sicuri, ovvero non comportare rischi per la salute e la sicurezza dei consumatori: la legge, a livello comunitario e nazionale, fornisce strumenti di prevenzione dei pericoli potenzialmente derivanti dall'uso dei prodotti e stabilisce il principio del risarcimento del danno eventualmente subito dai consumatori. Ad esempio, se il prodotto provoca un incidente domestico oppure risulta tossico anche se utilizzato con le precauzioni indicate, il produttore deve risarcire il danno causato.

Tra i più importanti provvedimenti, citiamo la direttiva 2001/95/CE sulla sicurezza generale dei prodotti ed il decreto n. 172 del 21 maggio 2004, il cui scopo è tutelare i Consumatori imponendo a produttori e distributori l'obbligo di immettere sul mercato e di permettere la libera circolazione esclusivamente di prodotti sicuri, anche attraverso un efficace ed incisivo sistema di controllo che prevede sanzioni.





Cosa si intende per prodotto sicuro o pericoloso? Un prodotto è sicuro quando: in condizioni d'uso normali o ragionevolmente prevedibili, compresa la durata e l'eventuale messa in servizio, l'installazione e la manutenzione, non presenti alcun rischio, oppure presenti unicamente rischi minimi, compatibili con l'impiego del prodotto e considerati accettabili nell'osservanza di un livello elevato di tutela della salute e della sicurezza delle persone. Sul concetto di sicurezza influiscono naturalmente le specifiche caratteristiche del prodotto, le categorie di utenti (bambini ed anziani meritano precauzioni speciali), la presentazione del prodotto stesso e delle modalità di utilizzo.

Le autorità competenti devono adottare tutte le misure necessarie per limitare l'immissione sul mercato o chiedere il ritiro o il richiamo del prodotto che, nonostante la apparente conformità agli standard, si riveli pericoloso per la salute e la sicurezza del Consumatore.

- Richiamo: è la misura volta ad ottenere la restituzione di un prodotto pericoloso che il fabbricante o il distributore ha già fornito o reso disponibile ai consumatori.
- Ritiro: qualsiasi misura volta a impedire la distribuzione e l'esposizione di un prodotto pericoloso, nonché la sua offerta ai consumatori.

Della sicurezza del prodotto risponde non solamente il produttore, ma anche eventualmente l'importatore (se il fabbricante si trova fuori dall'Unione Europea) o colui che distribuisce sul mercato il prodotto con il proprio marchio, pur non avendolo materialmente fabbricato.

La pubblicità del prodotto è certamente un elemento che può indurre il consumatore ad avere un certo grado di fiducia nel prodotto, incidendo sul grado di sicurezza che questi può legittimamente attendersi dal prodotto così come pubblicizzato. Funzione diversa rispetto alla pubblicità hanno le avvertenze il cui scopo è fornire al consumatore informazioni di carattere tecnico sul prodotto, al fine di ridurre al minimo il rischio di danni che potrebbero derivare dall'utilizzo o dalla particolare pericolosità del bene. Le istruzioni d'uso e le avvertenze di sicurezza, spesso accompagnate da simboli internazionali, devono essere ben chiare ed evidenti ed espresse nella lingua locale..



Il sistema di controlli comporta l'adozione, da parte delle competenti Amministrazioni, dei provvedimenti proporzionati alla gravità del rischio connesso alla commercializzazione del prodotto, anche dopo che il prodotto sia stato immesso in circolazione. Questa attività di controllo, sarà esperita tramite approfondite indagini, consistenti anche nel prelievo di campioni di prodotto, al fine di sottoporli a prove ed analisi, al fine di verificarne la sicurezza.


La legislazione Europea consente l'immissione nel mercato comunitario esclusivamente di prodotti che sono conformi alle sue regole di sicurezza, con apposizione dell'apposito marchio CE (sono stabiliti specifici requisiti per ogni categoria di prodotti). Il problema si pone però per i prodotti con marchio contraffatto o per i quali la dichiarazione di conformità del produttore, che appone il marchio sotto la sua responsabilità, è mendace.

17) Le clausole vessatorie nei contratti

I termine clausole contrattuali vessatorie deriva dal verbo "vessare" e significa imporsi al soggetto più debole a suo danno: è un concetto riferito chiaramente al consumatore, parte debole nella contrattazione con il professionista. Si considerano vessatorie le clausole contrattuali che, malgrado la buona fede, determinano a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto. Questa disciplina si applica anche ai contratti unilateralmente predisposti o contenuti in moduli o formulari (tutti quei contratti pre-stampati che ad esempio ci fanno firmare in banca, quando acquistiamo una vettura ecc.).

La legge ha imposto che questo tipo di clausole devono essere sempre specificatamente approvate per iscritto, in considerazione della situazione di svantaggio in cui pongono il consumatore e nel presupposto che così chi eventualmente le firma, dovrebbe fare particolare attenzione. Molti professionisti ed imprese si sono così sentiti al riparo, semplicemente chiedendo due o tre firme sul medesimo contratto, di cui almeno un paio riferite a clausole vessatorie richiamate a caratteri minuscoli:





il consumatore firma dove gli viene indicato, senza leggere, e si ritrova ad aver specificamente approvato condizioni per lui molto onerose o inique. Perciò attenzione: quando ci sono due o più firme da apporre consecutivamente, leggete attentamente il contenuto.

Una Direttiva dell'Unione Europea ha però individuato una serie di 20 diversi tipi di clausole vessatorie (la Direttiva parlava di clausole "abusive") che possono essere dichiarate dal giudice inefficaci anche se il consumatore le conosceva e le ha sottoscritte, cioè si presumono vessatorie salvo l'accertamento in concreto da realizzare caso per caso attraverso un giudizio. Se ricadono in una di queste 20 specie, le clausole vessatorie inserite nel contratto si considerano nulle mentre il contratto rimane valido per il resto, dando in tal modo al consumatore una tutela concreta ed effettiva. Vale dunque il principio che quelle specifiche condizioni contrattuali sono vessatorie ed abusive, fino a prova contraria, ed a stabilire se non è vero sarà il giudice.

Per fare un esempio, sono considerate abusive le clausole che impongono un "Foro competente" (il Tribunale che dovrà eventualmente trattare una controversia tra consumatore ed impresa) diverso da quello del consumatore, costringendolo a citare in giudizio la controparte in un'altra città o addirittura in un'altra nazione, naturalmente per scoraggiarlo e per far ricadere su di lui maggiori spese.

Tutte le clausole contenute nel contratto e proposte al consumatore per iscritto devono sempre essere redatte in modo chiaro e comprensibile, ma in caso di dubbio sul senso di una clausola prevale l'interpretazione più favorevole al consumatore.

18) Le vendite a distanza e le vendite fuori dai locali commerciali

Tra i contratti a distanza rientrano le vendite tramite televisione (teleacquisto o televendita), come nel caso in cui, nel corso di trasmissioni televisive o in spazi pubblicitari appositi, viene proposto l'acquisto di materassi, quadri, oggetti preziosi, ecc... Sono contratti a distanza anche quelli conclusi per telefono e fax: è il caso di una società




che ad esempio contatta telefonicamente i potenziali utenti, proponendo l'attivazione di un abbonamento per il servizio Internet. Infine, sono considerate vendite a distanza anche quelle effettuate per posta elettronica, catalogo, sito Internet ecc. (il cosiddetto e-commerce è una forma di vendita a distanza, in cui il consumatore visiona il bene sul sito del venditore e lo ordina telematicamente)

Quali sono gli obblighi che la legge prescrive per il fornitore? Questi deve dare al consumatore, prima della conclusione del contratto a distanza, tutte le informazioni fondamentali (relative ad es. alle caratteristiche essenziali del bene o del servizio offerto, sul prezzo e sulle spese di spedizione, sul diritto di recesso ecc.). Le informazioni devono essere fornite al consumatore in modo chiaro e comprensibile, con ogni mezzo adeguato alla tecnica di comunicazione a distanza impiegata, devono anche essere confermate per iscritto o su altro supporto duraturo a scelta del consumatore prima o al momento dell'esecuzione del contratto.

Cosa fare se si è insoddisfatti dell'acquisto fatto? E' possibile ripensarci? Un consumatore può essere insoddisfatto, può ripensarci o, comunque, se non trova corrispondenza fra il bene che gli è stato consegnato (o il servizio erogato) e ciò che gli era stato promesso e venduto, ha diritto per legge di esercitare il diritto di recesso.

E' possibile esercitare il recesso dal contratto, inviando all'operatore commerciale una raccomandata con avviso di ricevimento, oppure un telegramma o un fax purché seguiti, entro le successive 48 ore, dall'invio della raccomandata A/R, rispettando i seguenti termini:

- Per recedere da un contratto di fornitura di beni, il diritto va esercitato entro 10 giorni dalla data del ricevimento dei beni da parte del consumatore, ove siano stati rispettati gli obblighi informativi descritti sopra, o entro 10 gg. dal giorno in cui questi siano stati soddisfatti (qualora ciò avvenga dopo la conclusione del contratto) purché non oltre il termine di tre mesi dalla conclusione stessa.
- Per recedere da un contratto di fornitura di servizi, il recesso va esercitato entro 10 giorni dal giorno della conclusione del contratto o dal giorno in cui siano stati soddisfatti gli obblighi di informazione sul recesso



Dunque, qualora il fornitore non abbia dato al consumatore le informazioni richieste dalla legge oppure abbia fornito un'informazione incompleta o errata, che non abbia consentito il corretto esercizio dei diritti del consumatore, il termine per recedere è esteso a tre mesi, che nel caso di fornitura di beni, decorrono dal ricevimento della merce, mentre nel caso di prestazione di servizi decorrono dalla stipulazione del contratto.

Vendite fuori dai locali commerciali: ne sono un esempio la vendita a domicilio, le dimostrazioni in alberghi durante le gite, le vendite in area pubblica o aperta al pubblico, mediante la sottoscrizione di una nota d'ordine (quando magari davanti alla scuola ci propongono di acquistare un corso di inglese e ci fanno firmare un impegno).

Il diritto di recesso: Il consumatore ha sempre il diritto di recedere dal contratto stipulato fuori dai locali commerciali inviando, entro 10 giorni, una raccomandata con avviso di ricevimento, oppure inviando un telegramma, telex, posta elettronica o fax confermati, entro le 48 ore successive, mediante raccomandata A/R: tale diritto è irrinunciabile ed ogni patto contrario è nullo. Può essere anche espressamente previsto che per recedere, al posto della comunicazione, sia sufficiente la restituzione della merce entro lo stesso termine. Se non vengono fornite al consumatore tutte le informazioni sul diritto di recesso, il termine per recedere è di 60 giorni che decorrono: dal ricevimento della merce per la fornitura di beni, mentre nel caso di prestazione di servizi decorrono dalla conclusione del contratto.

Per le controversie relative ai contratti stipulati fuori dei locali commerciali è competente il giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore.

19) *La tutela della privacy*

In tempi di globalizzazione e di enorme sviluppo dei sistemi informatici, il tema della protezione dei nostri dati personali è un tema importante: avviene con estrema facilità che informazioni riservate ci vengano carpite e facciano impropriamente il giro del mondo passando di mano in mano, fino a che ne perdiamo assolutamente il controllo. Il moti-

vo per cui ciò accade è che i nostri dati hanno un grande valore economico: servono alle imprese ed alle società di marketing per inviarci pubblicità e proposte di acquisto mirate sui nostri gusti, sulle nostre abitudini e sulla nostra condizione sociale, culturale ecc. Non vi è mai accaduto che dopo una vacanza in montagna (in occasione della quale avete firmato senza leggere l'autorizzazione al trattamento dei dati in albergo) inizi ad arrivarvi a casa una rivista sugli sport invernali che "casualmente" è fatta da un'azienda di attrezzature o abbigliamento sportivi?



La legge (L. 675/96 e poi D.lgs 196/2003) intende garantire al consumatore che i suoi dati vengano utilizzati solo per gli scopi cui espressamente acconsente e che vengano detenuti e trattati solo dai soggetti che autorizza; prevede inoltre che il consenso possa essere ritirato e il trattamento e la diffusione dei dati immediatamente cessata.

Far valere questo diritto non è però sempre facile, perché spesso ci viene richiesto di firmare autorizzazioni al trattamento dei dati che genericamente ne prevedono la possibilità di cessione "a terzi" oppure perché i nostri dati vengono raccolti a nostra insaputa attraverso vere e proprie forme di spionaggio informatico. Con la diffusione di Internet, il fenomeno legato agli Spyware (software appositi per lo spionaggio degli utenti della rete) e quello dello SPAM (l'invio di messaggi e-mail non richiesti) sono divenuti una vera piaga.

Ogni soggetto che acquisisca i nostri dati personali è tenuto ad informarci sui nostri diritti, sull'uso che ne farà e sulle persone che eventualmente vi avranno accesso; sono stati anche istituiti appositi elenchi di soggetti "titolari del trattamento dati" presso l'Autorità Garante della Privacy, l'organismo incaricato della sorveglianza e delle sanzioni, a cui va comunicata la richiesta di blocco dei dati impropriamente utilizzati e cui vanno presentate le denunce di violazione. Prendiamo la sana abitudine di leggere tutto quello che ci viene dato da firmare e di acconsentire esclusivamente all'uso dei dati che è necessario a fornirci il servizio richiesto!



20) *La tutela del consumatore in Europa*

La tutela dei diritti dei consumatori in Europa è in atto già da moltissimi anni: per realizzare un Mercato Unico in cui i consumatori acquistino con fiducia e la concorrenza fra le imprese sia leale, è necessario che ci siano regole chiare ed uguali per tutti. Per questo, la legislazione che protegge i consumatori proviene da ogni materia disciplinata a livello europeo: dall'agricoltura all'industria, dai trasporti all'energia, all'ambiente, all'istruzione, alla salute...

Inoltre, fra i diritti garantiti a tutti i cittadini europei ci sono anche i diritti dei consumatori: salute, sicurezza, qualità dei beni, trasparenza ed equità dei contratti, informazione corretta e completa, educazione al consumo, diritto di associazione, diritto alla tutela collettiva ed individuale.

Esiste una Direzione Generale della Commissione Europea, che prende il nome di DG SANCO (sta per "salute e consumatori"), che è incaricata di attuare tutte le politiche atte a proteggere i consumatori e promuoverne i diritti, anche attraverso attività di ricerca, monitoraggio, programmi di intervento, progetti specifici, creazione di Comitati e Gruppi Consultivi, attività di incontro con i rappresentanti dei consumatori ed i competenti organismi nazionali. Esistono una pluralità di iniziative, dunque, che si aggiungono

alla legislazione in favore dei consumatori: fra queste, non dimentichiamo la Rete ECC-Net dei Centri Europei Consumatori, che informa ed assiste nel consumo transfrontaliero.

La Comunità Europea, oggi Unione, ha legiferato, con specifico riferimento alla protezione dei consumatori, in materia di: sicurezza dei cosmetici, etichettatura dei prodotti alimentari, pubblicità ingannevole, vendite a domicilio, sicurezza dei giocattoli e sicurezza generale dei prodotti, pagamenti transfrontalieri, clausole abusive nei contratti, vendite a distanza, multiproprietà, commercio elettronico, vendite a distanza dei servizi finanziari, contratti di viaggio, garanzie di conformità dei prodotti, tutela della privacy.



21) *L' A.D.R. (Alternative Dispute Resolution)*

Se siete in conflitto con una impresa, un professionista o con una pubblica amministrazione, nel vostro paese o all'estero potete, anziché rivolgervi alle Autorità Giudiziarie ordinarie, ricorrere all'A.D.R. quali l'arbitrato e la conciliazione.

Tali procedure hanno il pregio di risolvere una lite e di prevenire un giudizio in tribunale, con i suoi tempi, i suoi costi (spesso proibitivi per una lite in tema di consumo, magari di modesta entità economica) e la necessità di assistenza legale.

La conciliazione e l'arbitrato sono purtroppo ad oggi ancora strumenti poco conosciuti e, pertanto, anche poco utilizzati, ma in molti Paesi si sta diffondendo la consuetudine di ricorrere a procedure alternative alle controversie giudiziarie (soprattutto per quanto riguarda la materia civile e commerciale), basate sull'intervento di persone terze ed imparziali con funzioni di mediazione.

I vantaggi rispetto ai procedimenti giudiziari ordinari sono evidenti: tempi brevi di risoluzione, costi non elevati e certi, procedure semplici.

- La conciliazione: consiste in uno strumento volontario di risoluzione delle controversie attraverso cui le parti tentano, con una negoziazione gestita da un soggetto terzo, di raggiungere un accordo che le soddisfi entrambe. La conciliazione può avvenire anche davanti al Giudice di Pace il quale può assumere questa funzione conciliativa su richiesta delle parti per evitare un vero e proprio giudizio.
- L'arbitrato: può essere: Arbitrato irrituale che si propone di comporre una controversia in via equitativa, spesso con vera e propria forma di transazione e si conclude con un atto che si chiama lodo; Arbitrato rituale che consiste in un "giudizio privato", cioè effettuato da soggetti che operano come giudici, con i poteri loro delegati dalle parti di comune accordo, contrattualmente. L'arbitrato rituale si conclude con una pronuncia (detta lodo arbitrale) la cui efficacia è analoga a quella di una sentenza. In genere vi ricorrono le imprese, in quanto i costi sono ben più elevati della conciliazione (l'Arbitro è sempre un esperto, spesso un libero professionista, e si avvale se necessario di perizie tecniche).



Presso le Camere di Commercio sono istituiti organismi ADR come le Camere di Conciliazione e le Camere Arbitrali. Rivolgetevi al centro Europeo Consumatori per conoscere l'organismo ADR più adatto al vostro caso e più vicino a voi e per farvi consigliare.



Appendice:

Far valere i propri diritti in ambito UE

I cittadini dell'Unione Europea vantano numerosi diritti definiti e sanciti con la proclamazione della Carta dei diritti fondamentali dell'UE.


Può capitare però di incontrare difficoltà nell'esercizio dei propri diritti di cittadino dell'Unione Europea o di essere oggetto di una decisione ritenuta ingiusta o sbagliata: fondamentale è allora conoscere gli strumenti a nostra disposizione, a livello nazionale ed europeo, per poter rivendicare i nostri diritti e per poterli far valere nella sede opportuna.

- A livello nazionale, possiamo reclamare presso l'autorità competente, avendo cura di rispettare i termini e le scadenze previste. Tutti gli Stati Membri sono tenuti a far applicare i nostri diritti. Possiamo anche rivolgerci al mediatore nazionale, ove previsto, in considerazione della natura e dell'attività di tale figura, che può variare da paese a paese. In Italia, ad esempio, esiste l'ufficio del Difensore Civico, istituito ex art. 8 L.142/90 nelle città, province e regioni, per rafforzare e completare il sistema di tutela e garanzia del cittadino nei confronti delle pubbliche amministrazioni, nonché per assicurare e promuovere il pieno rispetto dei principi di imparzialità e buon andamento della pubblica amministrazione. Infine, possiamo avviare un'azione legale innanzi ad un giudice, nel qual caso è bene informarsi se il paese in cui ci troviamo a reclamare fornisce il servizio di assistenza legale gratuita (c.d. gratuito patrocinio) e, in caso, se è possibile accedervi ed a quali condizioni.
- A livello europeo, bisogna sapere che l'Unione Europea offre vari servizi di informazione pratica e di consulenza ai cittadini, per veder riconosciuti i diritti sanciti e per risolvere gli eventuali problemi che possono insorgere. Informazioni generali sono reperibili sul sito:

<http://ec.europa.eu/youreurope/index-it.html>

La Rete di informazione Europe Direct agisce come intermediario tra l'Unione Europea ed i cittadini a livello locale, con questi compiti:

- Fornire ai cittadini informazioni, consulenze, assistenza e risposte a domande sulle istituzioni, sulla legislazione, sulle politiche, sui programmi e sulle possibilità di finanziamento dell'Unione Europea;

- 
- Promuovere attivamente il dibattito locale e regionale sull'Unione Europea e le sue politiche; consentire alle istituzioni europee di migliorare la diffusione di informazioni adatte alle necessità locali e regionali;
 - Offrire ai cittadini la possibilità di fornire un feedback alle istituzioni europee in forma di domande e suggerimenti.

La rete SOLVIT serve ad affrontare un problema causato da una errata applicazione della normativa UE da parte di una Pubblica Amministrazione di un altro paese europeo: agisce cioè nei casi di controversia tra cittadino e pubblica amministrazione a livello transfrontaliero. Il Solvit è una rete per la risoluzione extra giudiziale di problemi (quasi interamente gestita on-line), in cui gli stati membri collaborano per risolvere concretamente e velocemente questo tipo di contenzioso. Esiste un centro Solvit in ogni stato membro dell'Unione Europea, legittimato ad intervenire per risolvere i problemi presentati sia dai cittadini che dalle imprese. I centri Solvit fanno parte della amministrazione nazionale (in Italia è presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri) e si impegnano a fornire soluzioni pratiche ai problemi entro 10 settimane dalla presentazione del caso. Il servizio è gratuito.

FIN-NET è una rete per la soluzione extragiudiziale delle controversie nel settore dei servizi finanziari: ne fanno parte in tutti gli Stati Membri gli organismi ADR, che operano in specifici settori (bancario, assicurativo, finanziario), anche se non si tratta di ADR notificati a livello europeo per la conformità ai due Regolamenti CE in materia di risoluzione extragiudiziale. In Italia ne fanno parte l'Ombudsman Bancario (attivo presso l'ABI, l'associazione delle banche e degli istituti di credito) e l'ISVAP, l'istituto per la vigilanza nel settore delle Assicurazioni, che raccoglie anche i reclami dei cittadini.

La rete ECC-Net dei Centri Europei Consumatori informa i cittadini in tutte le tematiche del consumo transfrontaliero in ambito UE e li assiste nella presentazione dei reclami, indirizzando le controversie alla risoluzione extragiudiziale (ADR) quando possibile.

Problemi di consumo transfrontaliero?

Il Centro Europeo Consumatori ti informa e ti assiste

Il Centro Europeo Consumatori ti aiuta
a conoscere i tuoi diritti e a farli rispettare.



Il Centro Europeo Consumatori ti sostiene nel
contenzioso transfrontaliero
impegnandosi per
indirizzarlo a soluzione
extragiudiziale.



Il Centro Europeo Consumatori dialoga con
l'impresa per esporre le tue
ragioni e vedere accolto il
tuo reclamo.



Il Centro Europeo Consumatori promuove la
diffusione del ricorso alla soluzione
extragiudiziale delle controversie di
consumo in ambito europeo.

Il Centro Europeo Consumatori lavora
in stretto contatto con la Commissione
Europea, le istituzioni nazionali a tutela
dei consumatori e gli altri Centri Europei
della rete ECC-NET per migliorare la tutela
dei consumatori nel Mercato Unico Europeo.



www.ecc-netitalia.it

Sede principale: Via G.M. Lancisi 31/a - 00161 Roma
Tel.: (+39) 06 44290734 / (+39) 06 44238090 - Fax: (+39) 06 44118348
E-mail: info@ecc-netitalia.it



00159 Roma - Via Gabrielli di Monteverchio, 2
Tel. 06 4382583

