



La tua *Europa*

Guide generali europee

<http://ec.europa.eu/youreurope>



ACQUISTARE BENI E SERVIZI NEL MERCATO UNICO EUROPEO

INTRODUZIONE

Nella tua qualità di cittadino dell'Unione europea godi di diritti e di opportunità con cui magari non hai sempre familiarità. Ad esempio, sapevi che indipendentemente dal paese (1) in cui acquistate beni e servizi all'interno dell'UE vi sono possibilità di ricorso contro le clausole vessatorie contenute nei contratti che hai stipulato in qualità di consumatore?

In quanto consumatore l'esistenza di un Mercato unico europeo ti dà accesso a un'ampia gamma di prodotti e di servizi a prezzi competitivi. Sei quindi libero di scegliere tra i beni e i servizi che ti sono offerti.

Per consentirti però di acquistare prodotti e servizi sicuri a condizioni chiare e senza trabocchetti nascosti, sia nel tuo paese di residenza che in qualsiasi altro paese dell'Unione europea, la normativa comunitaria impone certi obblighi agli operatori commerciali e ti garantisce diritti di cui è bene essere a conoscenza.

(1) In questa guida, le espressioni 'paese', 'Stato' e 'Stato membro' sono usate senza distinzione per indicare gli Stati membri dell'Unione europea che sono: Austria, Belgio, Cipro, Repubblica ceca, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Ungheria, Irlanda, Italia, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Malta, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia e Regno Unito. Ad altri paesi o Stati si fa riferimento quali 'paesi terzi'. Devi sapere però che, all'interno dello Spazio economico europeo, praticamente tutti i diritti menzionati in questa guida sono validi in Irlanda, Liechtenstein e Norvegia. Di converso, tali diritti si applicano ai cittadini di questi paesi che acquistino beni e servizi nel Mercato unico europeo.

I. VUOI ACQUISTARE PRODOTTI SICURI A CONDIZIONI CHIARE E SENZA TRABOCCHETTI NASCOSTI

PRODOTTI SICURI

UN REQUISITO GENERALE DI SICUREZZA

Per proteggere la tua salute e sicurezza la normativa comunitaria stabilisce che i produttori e gli importatori possono immettere sul mercato soltanto prodotti sicuri. In altre parole, qualsiasi prodotto fornito ai consumatori non deve presentare nessun rischio o, in ogni caso, non deve comportare rischi maggiori di quelli che il prodotto può presentare se usato in condizioni normali o prevedibili. Ad esempio, il rischio di caduta legato a un uso normale di una bicicletta i cui dispositivi di sicurezza - come ad esempio i freni - non siano messi in causa per quanto concerne la loro solidità e affidabilità.

Per assicurare che i prodotti soddisfino questo livello elevato di protezione della salute e della sicurezza i produttori e gli importatori devono tener conto di:

- le caratteristiche del prodotto, come la sua composizione, la confezione e i requisiti di installazione e manutenzione;

- gli effetti che questo prodotto sicuro avrà su altri prodotti, laddove sia ragionevolmente prevedibile che sarà usato con questi altri prodotti;
- la presentazione del prodotto, l'etichettatura, le istruzioni per l'uso e per lo smaltimento;
- i tipi di consumatori esposti a serio rischio quando usano il prodotto, in particolare i bambini e gli anziani.

Inoltre, i distributori devono agire con la debita attenzione per quanto concerne la sicurezza del prodotto, in particolare evitando di fornire prodotti che sanno non essere a norma o la cui non conformità essi possono presumere sulla base delle informazioni in loro possesso. (Per ulteriori informazioni, vedi la scheda 'Sicurezza dei prodotti'.)

NORME SPECIFICHE

Oltre a questa norma specifica, sono state adottate disposizioni settoriali per tener conto delle caratteristiche di certi prodotti.

Tra questi vi sono gli **alimenti** cui si applicano regole specifiche che armonizzano disposizioni essenziali, in particolare per quanto concerne l'etichettatura, gli additivi, il controllo e il monitoraggio delle condizioni igieniche nonché i prodotti destinati a usi nutrizionali particolari.

Hai diritto perciò di conoscere gli ingredienti, le istruzioni per l'uso e la scadenza dei cibi preconfezionati.

I **prodotti farmaceutici** sono soggetti a una rigorosissima procedura di autorizzazione prima di poter essere immessi sul mercato. Inoltre, i prodotti medicinali immessi sul mercato devono essere corredati di un bugiardino. Il bugiardino deve contenere informazioni sulle precauzioni per l'uso, ma anche sulle controindicazioni e sui possibili effetti collaterali del prodotto.

I **prodotti cosmetici** sono anch'essi soggetti a una regolamentazione molto rigorosa, in particolare per quanto concerne le sostanze utilizzate, come ad esempio i coloranti, i conservanti o i filtri ultravioletti (UV). Un elenco di circa 400 sostanze la cui presenza è proibita nei prodotti cosmetici è tenuto costantemente aggiornato. L'obbligo di un'etichettatura dettagliata dovrebbe assicurarti un'informazione adeguata.

Un'attenzione particolare è riservata ai giocattoli destinati ai bambini di meno di 14 anni. Ad esempio, la legislazione comunitaria stabilisce che i giocattoli, le loro componenti e le loro parti staccabili destinati a essere usati da bambini di meno di 36 mesi devono avere dimensioni tali da impedire che possano essere ingoiati o inalati. Inoltre, le etichette apposte sui giocattoli o sulla loro confezione e le istruzioni per l'uso di cui sono corredati devono attirare pienamente ed efficacemente l'attenzione degli utilizzatori o delle persone che li sorvegliano sui rischi legati al loro uso e sul modo per evitarli. Nella tua qualità di consumatore dovresti sapere che il marchio 'CE' deve comparire sul giocattolo o sulla confezione a riprova del fatto che è stato fabbricato conformemente alla normativa comunitaria.

Il marchio 'CE' deve comparire anche sugli **elettrodomestici**. Questi prodotti devono soddisfare inoltre requisiti di sicurezza molto rigorosi, in particolare per quanto concerne le loro caratteristiche fisiche, meccaniche ed elettriche.

PRODOTTI DIFETTOSI — PREVENZIONE, SANZIONI E RESPONSABILITÀ

Quando si tratta di sicurezza, al di là dei controlli effettuati dalle autorità di ciascuno Stato membro dell'UE, la tua attenzione in quanto consumatore è il modo migliore per evitare i rischi della vita quotidiana — controllando, ad esempio, la data di scadenza degli alimenti che consumi o l'età raccomandata dal fabbricante per il prodotto che vorresti comprare per i tuoi bambini, ecc.

In ogni caso, quando un prodotto di consumo di una certa marca o di un certo tipo è ritenuto pericoloso, le autorità preposte alla sorveglianza del mercato hanno diritto a prendere tutte le misure imposte dall'urgenza o dalla gravità della situazione, come ad esempio il divieto di vendita del prodotto o l'ordine di richiamo dello stesso. Le norme comunitarie impongono anche a queste autorità di porre in atto sistemi per lo scambio rapido di informazioni tra di loro e la Commissione europea. In tal modo è possibile intervenire a livello appropriato. Inoltre, l'abuso del marchio 'CE' o la sua assenza sui giocattoli o la loro confezione o sugli elettrodomestici configura una violazione della legislazione comunitaria e possono essere comminate sanzioni dissuasive conformemente alle procedure stabilite dai singoli Stati membri.

Vi sono inoltre norme comunitarie in materia di responsabilità nel caso di prodotti difettosi. In altre parole, se hai subito un nocumento a causa di un prodotto difettoso il produttore, l'importatore, e in certe circostanze il fornitore sono responsabili dei danni causati per il fatto che il prodotto non offriva la sicurezza che ci si poteva ragionevolmente attendere. Nel valutare la difettosità di un prodotto i criteri principali sono la sua presentazione e l'uso cui ci si poteva ragionevolmente aspettare venisse adibito.

Se sei vittima di un prodotto difettoso hai diritto a un indennizzo per le lesioni fisiche e i danni materiali da esso causati anche se il produttore non ha commesso irregolarità. Per ottenere un indennizzo tutto quello che devi fare è di provare che hai subito un danno, che il difetto era reale e che vi è una relazione causale tra il difetto e il danno subito.

Sappi però che vi è un limite massimo per la maggior parte degli indennizzi legati a danni materiali. I denunciati devono inoltre intentare la loro azione entro tre anni dalla data in cui sono diventati consapevoli, o avrebbero dovuto ragionevolmente diventare consapevoli, del danno, del difetto e dell'identità del produttore. Inoltre, è possibile intentare azioni soltanto entro 10 anni dalla data in cui il prodotto è stato messo in circolazione.

CLAUSOLE CONTRATTUALI STANDARD E METODI DI VENDITA CHIARI, PRIVI DI TRABOCCHETTI NASCOSTI

ETICHETTATURA E PRESENTAZIONE

Oltre alle regole in materia di etichettatura che disciplinano la sicurezza dei prodotti, la legislazione comunitaria sull'etichettatura è destinata non solo ad informare in modo corretto i consumatori sul prezzo, ma anche su altre proprietà o caratteristiche essenziali del prodotto.

L'indicazione del prezzo di vendita sull'etichetta è obbligatoria per tutti i beni di consumo.

L'indicazione sull'etichetta del prezzo unitario (prezzo al chilo, al litro o al metro, ecc.) è obbligatoria per i prodotti preconfezionati in quantità variabile (ad esempio, le mele preconfezionate vendute nei supermercati) o per i prodotti venduti alla rinfusa, tranne che per un certo numero di prodotti preconfezionati venduti in quantità predeterminate. L'indicazione

del prezzo non deve solo informarti sul prezzo d'acquisto del prodotto, ma anche aiutarti a comparare i prodotti. Lo stesso vale per l'indicazione del peso dei prodotti confezionati.

Inoltre, per evitare eventuali confusioni quanto a certe designazioni e indicazioni, si sta progressivamente mettendo a punto un elenco di 'denominazioni protette' e di 'indicazioni geografiche protette' da citare sugli alimenti o nella pubblicità che li riguarda.

Nel caso dei tessuti l'Unione europea ha adottato un sistema standard per etichettare la composizione delle fibre. Su tutti i prodotti tessili (ad eccezione dei tessuti venduti al metro cui si applicano regole diverse) devono essere applicate etichette chiare e leggibili che indichino la composizione percentuale delle fibre presenti nel prodotto finito, a patto che tale percentuale sia superiore a 10%.

Inoltre, si sta sviluppando gradualmente l'etichettatura comunitaria relativa alle caratteristiche ecologiche o di risparmio energetico di certi prodotti, come ad esempio l'ecolabel comunitario o l'etichettatura del consumo energetico degli elettrodomestici.

PUBBLICITÀ

Per proteggerti contro la pubblicità ingannevole e le sue conseguenze in termini di concorrenza sleale l'Unione europea ha stabilito regole comuni che si applicano su tutto il suo territorio.

In breve, la pubblicità ingannevole è una pubblicità fatta da un operatore professionale che in qualche modo inganna o può ingannare le persone cui è rivolta, ad esempio nel caso in cui essa influenzi la tua scelta tra i prodotti (e servizi) che intendi acquisire.

Per determinare se la pubblicità sia ingannevole si deve tener conto di tutti i suoi aspetti, più in particolare la natura del prodotto, la sua disponibilità, la composizione, il prezzo o la quantità, i risultati che ci si possono attendere dal suo uso, i risultati dei test ovvero l'identità o le qualifiche di chi fa la pubblicità, ecc.

Si noti che la pubblicità può essere considerata ingannevole sia per il contenuto che per il modo in cui è presentato il messaggio. Ad esempio, questo è il caso quando ricevi un opuscolo pubblicitario il cui tenore di fondo ti fa credere che hai vinto un importo di denaro o un dono mentre ciò non è affatto vero.

Se hai subito danni a causa della pubblicità ingannevole devi sapere che, oltre al tuo diritto di intentare una causa per danni sulla base della legislazione di ciascuno Stato membro, la legislazione comunitaria obbliga gli Stati membri a mettere a disposizione strumenti adeguati ed efficaci per controllare la pubblicità ingannevole nell'interesse dei consumatori come anche dei concorrenti e del pubblico in generale.

A seconda dello Stato membro in questione, le persone o le organizzazioni che si ritiene abbiano un legittimo interesse nella questione possono chiedere che venga emanato un divieto della pubblicità in questione. Questi procedimenti o azioni legali intentati dinanzi alle autorità amministrative possono portare al divieto o all'ordine di cessazione della pubblicità in questione.

Ci sono inoltre regole comunitarie in ambiti specifici come la pubblicità dei medicinali e la pubblicità televisiva.

Per ulteriori informazioni ti rinviamo alla scheda 'Pubblicità ingannevole'.

VENDITE PORTA A PORTA

Cosa succede se un venditore si presenta alla tua porta senza che tu lo abbia espressamente invitato? L'Unione europea ha varato una legislazione volta a proteggerti contro i rischi eventuali legati a questo tipo di pratica commerciale poiché puoi essere colto di sorpresa e, in tali circostanze, non sei spesso in grado di comparare la qualità e il prezzo dell'offerta con altre offerte.

Questa legislazione copre essenzialmente i contratti conclusi tra un commerciante che fornisce beni (o servizi) e un consumatore:

- durante un'escursione organizzata dal commerciante lontano dalla sede ove esercita la sua attività ovvero
- durante una visita organizzata dal commerciante, di propria iniziativa, nella casa o sul posto di lavoro del consumatore.

In tale situazione i commercianti devono fornirti un'informazione scritta del tuo diritto a recedere dal contratto entro un certo periodo. Questa informazione deve riportare per iscritto la data e anche il nome e l'indirizzo della persona contro cui puoi esercitare tale diritto, come anche i dettagli che ti consentono di identificare il tuo contratto.

Per cancellare il contratto devi inviare la tua lettera di rescissione entro un periodo non inferiore a sette giorni dalla data in cui hai ricevuto l'informazione scritta in merito a tale diritto, indipendentemente dallo Stato membro in cui la transazione avviene.

Dovresti però sapere che questa protezione non si applica quando acquisti alimenti, bevande o altri beni destinati al consumo corrente nel nucleo familiare e forniti da distributori che effettuano giri frequenti e regolari. Lo stesso vale per i contratti relativi alla costruzione, la vendita o l'affitto di proprietà immobiliari o i contratti di acquisto di titoli che sono oggetto di altre regole specifiche nazionali o comunitarie (vedi 'Uso di proprietà immobiliari in multiproprietà' e 'Pubblicità, vendite porta a porta, clausole vessatorie, contratti a distanza' nella parte riservata ai servizi).

Regole specifiche si applicano anche ai contratti stipulati in base a cataloghi che il consumatore abbia avuto la possibilità di leggere in assenza del rappresentante del commerciante. Queste regole intendono offrire una protezione analoga o identica a quella fornita per quanto concerne le vendite porta a porta.

Per ulteriori informazioni ti rinviamo alla scheda 'Vendite porta a porta'.

CLAUSOLE VESSATORIE

Sei protetto contro le clausole vessatorie nei casi in cui, nella tua qualità di consumatore, stipuli un contratto con un operatore professionale in qualsiasi punto dell'Unione europea.

Di norma, una clausola contrattuale è considerata vessatoria se determina un importante squilibrio nei diritti e doveri contrattuali a detrimento del consumatore.

Ad esempio, puoi acquistare un elettrodomestico e magari sul contratto c'è una clausola in cui il venditore si dichiara non responsabile in caso di una consegna tardiva del prodotto o in cui si stipula che l'impresa non è in alcun modo responsabile dei danni causati da uno o più difetti nascosti.

Se incappi in queste clausole hai il diritto di impugnarle o di ignorarle – ma non vi sei affatto vincolato.

Le condizioni alle quali queste clausole sono da considerarsi prive di validità sono espresse nella legislazione di ciascuno Stato membro. Queste condizioni, assieme a esempi pratici e ulteriori informazioni, possono essere reperite nella scheda 'Clausole vessatorie' per ciascun paese.

Se ci sono dubbi quanto al significato di una clausola scritta (comprese le clausole standard) nel tuo contratto stipulato con un operatore professionale, prevale l'interpretazione più favorevole al consumatore. Questa regola deriva dalla regola generale in base alla quale nei contratti in cui tutte o certe clausole sono scritte, tali clausole devono essere sempre redatte in linguaggio semplice ed intelligibile.

CONTRATTI STIPULATI A DISTANZA

Godi anche di una protezione specifica quando acquisti beni e servizi a distanza all'interno dell'Unione europea. Questa protezione si applica indipendentemente dallo strumento di comunicazione a distanza che usi (ad esempio, ordinazione via catalogo, Internet o teleacquisti o una combinazione di queste forme) a patto che il fornitore non ti abbia contattato direttamente, sin dal momento in cui entri in contatto con lui.

La protezione che ti è offerta comprende l'obbligo per i fornitori di darti informazioni specifiche (come ad esempio, il prezzo e la durata dell'offerta) prima che tu sottoscriva il contratto.

Alcune di queste informazioni, come anche le informazioni riguardanti ad esempio l'esercizio del diritto di recesso e i servizi e le garanzie postvendita devono esserti fornite per iscritto nel corso dell'esecuzione del contratto, tranne alcune circostanze limitate. In tutti i casi devi ricevere per iscritto l'indirizzo cui rivolgerti per reclami.

La protezione comprende anche il diritto di recesso in relazione alla maggior parte di tipi di contratto. Nei casi in cui questo diritto si applica, hai un minimo di sette giorni lavorativi dal ricevimento delle merci o dalla stipula del contratto di servizi per cambiare idea senza dover dare spiegazioni né sostenere costi, tranne il costo diretto di restituzione dei beni. Questo lasso di tempo è più lungo nel caso in cui l'operatore professionista non ti abbia dato le informazioni scritte che è tenuto a farti pervenire. Se decidi di recedere dal contratto entro il tempo consentito, il contratto a distanza è cancellato come qualsiasi contratto di finanziamento che il fornitore abbia predisposto per te in relazione al contratto. Tieni presente che, in certi casi, devi concordare anticipatamente il fatto che il diritto di recesso si applichi al contratto. Questo vale, ad esempio, nel caso di prodotti su misura, di prodotti con durata breve, di CD e software informatico da te disigillati.

La protezione di cui godi stabilisce anche che il fornitore deve eseguire l'ordine entro 30 giorni da quando glielo hai inviato, a meno che voi non abbiate stabilito altrimenti sin dall'inizio. Se i beni o servizi non sono disponibili il fornitore deve informarti e rimborsarti entro 30 giorni il denaro che gli hai versato.

Sappi anche che se un fornitore ti manda scientemente beni o servizi che non avevi ordinato, non sei tenuto ad effettuare nessun pagamento.

Se desideri stipulare un contratto a distanza relativo a servizi finanziari, il fornitore deve anche darti informazioni specifiche prima della stipula del contratto (come, ad esempio,

informazioni su: l'identità e l'indirizzo del fornitore; le principali caratteristiche del servizio finanziario; l'esistenza di un diritto di recesso; il diritto di reclamo ...). Il fornitore deve anche comunicarti tutte le condizioni contrattuali prima che tu stipuli il contratto. Tutte queste informazioni devono essere fornite in modo chiaro e comprensibile, su supporto cartaceo o altro supporto duraturo.

In virtù di questi contratti disponi di 14 giorni di calendario per recedere a decorrere dal giorno in cui hai stipulato il contratto a distanza o dal giorno in cui hai ricevuto le condizioni contrattuali e le informazioni summenzionate.

Inoltre, il fornitore non può usare la tecnica di un sistema automatico di chiamata senza intervento umano né il fax senza il tuo consenso previo.

GARANZIE SUI BENI DI CONSUMO

Quando acquisti qualcosa il venditore deve fornirti beni conformi al contratto di vendita. In caso di mancanza di conformità la tua prima opzione è di chiedere la riparazione o la sostituzione gratuita del bene. Se la riparazione e la sostituzione sono impossibili o sproporzionate o se il venditore non fa fronte al suo obbligo entro un lasso di tempo ragionevole e che consenta di evitare turbative di rilievo, puoi chiedere un'adeguata riduzione di prezzo o la rescissione del contratto.

Il venditore è responsabile della mancanza di conformità allorché questa si manifesta entro due anni dalla consegna dei beni.

Gli operatori professionali che offrono garanzie aggiuntive (ad esempio, i fabbricanti) sono vincolati alle condizioni enunciate nella garanzia e nella pubblicità relativa. Essi devono spiegare chiaramente che le garanzie aggiuntive non pregiudicano altri diritti legali conferiti ai consumatori dalla legislazione nazionale.

II. VUOI AVVALERTI DI SERVIZI A CONDIZIONI CHIARE E SENZA TRABOCCHETTI NASCOSTI

REGOLE SPECIFICHE NEI SINGOLI SETTORI

BANCHE

In linea di principio, puoi spendere, depositare o investire il tuo denaro ovunque tu voglia nell'Unione europea o accendere prestiti ovunque tu pensi di ottenere le condizioni migliori.

Tieni presente che nonostante l'abolizione delle restrizioni sui trasferimenti monetari, gli Stati membri hanno diritto a chiederti di dichiarare tali trasferimenti per ragioni legate a controlli fiscali o per motivi di politica pubblica, come ad esempio la lotta contro il riciclaggio di denaro sporco.

APRIRE UN CONTO BANCARIO IN UN ALTRO STATO MEMBRO

Sei libero di aprire un conto bancario dove ti pare nell'Unione europea e di trasferire importi verso e da questo conto. Questo diritto d'ordine generale è però soggetto a procedure specifiche nei singoli Stati membri. Accade così che in certi paesi dell'UE se non sei residente e sei sprovvisto di codice fiscale ti si chiede di comprovare che sei residente in un altro Stato membro.

È importante anche ricordare che quando percepisci redditi da capitale in un altro Stato membro sei tenuto di norma a dichiarare tali redditi all'amministrazione fiscale del tuo Stato di residenza.

In quanto correntista, se il tuo conto è in una valuta comunitaria, hai un livello minimo di protezione che ti garantisce, in caso di insolvenza del tuo istituto di credito e conformemente a certe procedure, il rimborso di una somma non inferiore a EURO 20.000.

Inoltre, l'Unione europea ha adottato regole comunitarie per rendere i bonifici transfrontalieri rapidi e affidabili.

Per ulteriori informazioni, ti rinviamo alla scheda 'Aprire un conto in banca in un altro Stato membro' e all'opuscolo 'Trasferimenti transfrontalieri in Euro'.

CREDITO AL CONSUMO

Sei libero di chiedere prestiti in qualsiasi altro Stato membro dell'Unione europea. Tutte le pubblicità di credito al consumo devono indicare il costo totale del credito (tenendo conto non solo degli interessi ma anche di certi altri oneri legali al credito), calcolato secondo una formula comparabile in tutti gli Stati membri (il cosiddetto tasso annuo effettivo globale — TAEG). Questo ti facilita il raffronto delle offerte in diversi Stati membri.

Se il tuo credito al consumo comporta importi tra EURO 200 e EURO 20.000, disponi dei seguenti diritti di minima:

- il diritto a una dichiarazione scritta indicante il TAEG, l'importo totale da rimborsare e il numero e l'importo delle rate;
- il diritto di essere informato sulla linea di credito e sul tasso debitore;
- il diritto di rimborsare il credito prima del tempo fissato nel contratto;
- la garanzia di certi diritti quando un contratto di credito è ceduto a terzi;
- nel caso di contratti ai termini dei quali il credito è garantito esclusivamente da un prestatore ai clienti di un fornitore (credito vincolato) godi di certi diritti nei confronti del fornitore dei beni e, a certe condizioni, dell'istituto di credito;
- se il credito è usato per l'acquisto di beni sei protetto nel caso che il prestatore si rivalga sui beni stessi.

Tieni presente però che queste misure non si applicano al credito concesso alle aziende.

Hai anche il diritto di accendere un'ipoteca in uno Stato membro diverso dallo Stato membro di residenza. Gli accordi finanziari, però, come anche le clausole standard e la registrazione delle ipoteche e di altri titoli immobiliari variano da uno Stato membro all'altro.

I prestatori che aderiscono al codice deontologico volontario (per essere sicuro chiediglielo) forniscono informazioni specifiche sui vari tipi di ipoteca disponibili (a tasso fisso o variabile, ecc.). Una volta scelto il tipo che corrisponde ai tuoi bisogni essi ti daranno un 'Prospetto informativo europeo standardizzato', che contiene le informazioni essenziali presentate allo stesso modo in tutta Europa. Questo ti consente di comparare agevolmente le offerte di vari prestatori sia nel tuo Stato membro che al di fuori di esso.

In ogni caso hai diritto agli assegni di alloggio (come ad esempio, sovvenzioni sugli interessi), laddove tali assegni esistono nello Stato membro in cui risiedi anche se hai acceso un'ipoteca con un istituto di credito stabilito altrove.

INVESTIMENTI IN TITOLI

Hai diritto a investire il tuo denaro per acquistare titoli, come azioni o obbligazioni, e diversi altri prodotti finanziari sul mercato unico. Lo puoi fare tramite un intermediario stabilito nel tuo paese (che è ancora la prassi più diffusa) o tramite una banca o una società di investimenti stabilita in un altro paese dell'UE. Sulla base delle norme comunitarie le società di investimenti che desiderano fornire servizi direttamente su tutto il territorio dell'Unione europea devono ottenere previamente l'autorizzazione dall'autorità competente del paese in cui hanno la sede.

Certi fondi comuni di investimento specializzati in titoli sono già commercializzati liberamente in tutti gli Stati membri. Tali fondi devono soddisfare le regole minime che disciplinano la politica di investimento e la protezione e informazione degli investitori.

Più in generale, per quanto concerne l'acquisto di titoli e di diversi altri prodotti finanziari, hai diritto a ottenere un'informazione chiara e obiettiva sui prodotti proposti e sulle organizzazioni emittenti. Nel caso di titoli, l'informazione deve essere pubblicata in forma di prospetto contenente ampi dettagli, prescritti dalla normativa comunitaria, destinati ad assicurare che un investitore riceva tutte le informazioni necessarie per poter fare una valutazione consapevole dei titoli e dell'offerta. Ciò vale, ad esempio, quando una società o un'altra emittente fa un'offerta pubblica di azioni o obbligazioni o allorché chiede che tali titoli siano ammessi agli scambi sul mercato regolamentato.

Se il prospetto non contiene tutte le informazioni prescritte dalla normativa comunitaria o è comunque fuorviante hai diritto a chiedere riparazione in forza della legislazione nazionale dello Stato in cui è stata fatta l'offerta pubblica o in cui i titoli sono stati ammessi agli scambi.

Come già avviene per il settore bancario, si devono prendere anche opportuni provvedimenti per assicurare che le società di investimento soddisfino requisiti minimi per quanto concerne il capitale, l'azionariato e l'organizzazione. Inoltre, se le transazioni nei titoli che ti interessano sono effettuate su mercati regolamentati sei coperto dalle regole in materia di trasparenza che si applicano al prezzo e al volume delle transazioni effettuate in tale sede. Ciò significa che gli emittenti di titoli negoziati devono pubblicare regolari informazioni che consentano agli investimenti di valutare le loro condizioni e prospettive finanziarie oltre a pubblicare qualsiasi altra informazione riguardante il prezzo dei titoli.

Inoltre, i clienti delle società di investimento in tutti gli Stati membri sono garantiti contro il rischio di insolvenza di dette società, fatte salve certe condizioni ed entro certi limiti.

ASSICURAZIONI

Assicurazioni vita e non vita

Puoi sottoscrivere una polizza assicurativa contattando direttamente la compagnia di assicurazioni di tua scelta autorizzata a emettere questo tipo di polizza in qualsiasi Stato membro dell'Unione europea. Puoi anche rivolgerti a un intermediario o agente di assicurazioni.

Prima di impegnarti, hai diritto a ricevere le seguenti informazioni:

- se l'assicuratore copre direttamente il rischio da una compagnia ubicata nel tuo Stato membro o in un altro Stato membro;
- la legge che si applica al contratto e se è possibile scegliere il diritto applicabile;
- le norme che si applicano e le autorità competenti in caso di controversia oltre alle vie di ricorso a tua disposizione.

Inoltre, nel caso delle assicurazioni vita, ti si devono fornire il nome e lo stato giuridico della compagnia di assicurazione e ti si deve informare per iscritto su tutti gli aspetti essenziali prima della stipula del contratto. La compagnia di assicurazione deve fornirti informazioni sulla copertura e sulle condizioni della polizza (definizione delle garanzie, esenzioni, durata del contratto e procedura di rescissione, indicazione del valore di cessione e il valore della polizza liberata, ecc.). Devi anche sapere che hai diritto a rescindere qualsiasi contratto di assicurazione vita di durata superiore a sei mesi entro un periodo che varia da 14 a 30 giorni a seconda dello Stato membro, a decorrere dal momento in cui la compagnia assicuratrice ti informa che il contratto è stato stipulato.

Assicurazione motoveicoli

Puoi inoltre far assicurare un motoveicolo da una compagnia assicuratrice debitamente autorizzata di un altro Stato membro dell'Unione europea. Questo vale sia per l'assicurazione obbligatoria nel campo della responsabilità civile sia per le assicurazioni opzionali che coprono rischi supplementari (come furto, incendio, ecc.).

Se vuoi sottoscrivere una assicurazione per la responsabilità civile da una compagnia di assicurazioni stabilita in un altro Stato membro la compagnia ha diritto a venderti tale polizza soltanto se soddisfa le seguenti condizioni:

- dev'essere membro dell'ufficio nazionale degli assicuratori di motoveicoli e del fondo di garanzia dello Stato membro in cui risiedi;
- se la compagnia non ha una sede nel tuo Stato membro di residenza essa deve designare un rappresentante autorizzato a trattare le denunce e le richieste nel tuo Stato membro.

Sei tenuto per legge ad assicurarti contro i danni alla persona e i danni materiali provocati dal tuo motoveicolo. Questa garanzia copre tutti i passeggeri del tuo veicolo compresi i tuoi familiari. La carta verde o il certificato di assicurazione, rilasciato dal tuo assicuratore a conclusione del contratto, è prova del fatto che hai ottemperato ai tuoi obblighi assicurativi in materia di responsabilità civile per i motoveicoli.

L'assicurazione copre la tua responsabilità civile in tutta l'Unione europea, indipendentemente dal luogo in cui si verifica l'incidente. Per questo motivo non ti si potrà chiedere in nessuna circostanza di pagare un supplemento per questa assicurazione obbligatoria di responsabilità civile quando ti rechi in altri paesi dell'Unione europea. Quando vai in un altro Stato membro non è di norma necessario esibire la carta verde o il certificato di assicurazione poiché la targa del tuo motoveicolo è considerata quale prova del fatto che hai sottoscritto un'assicurazione obbligatoria di responsabilità civile nel tuo Stato membro.

Se però vuoi assicurarti contro altri rischi, ad esempio contro il rischio di incendio o di furto all'estero, la compagnia di assicurazione può chiederti un supplemento di premio.

In caso di incidente in cui sei tu il colpevole, la tua carta verde o il certificato di assicurazione comprovano che hai un'assicurazione 'responsabilità civile' che consente alle vittime di ottenere un'indennizzazione. Tutto quello che devi fare è notificare il sinistro alla tua compagnia di assicurazione. La vittima deve contattare il proprio assicuratore che si metterà a sua volta in contatto con l'ufficio nazionale per l'assicurazione dei motoveicoli. Quest'ufficio si fa carico delle formalità tra le due compagnie di assicurazione e la parte lesa. Lo stesso sistema funziona anche in altri paesi che non sono membri dello Spazio economico europeo (Svizzera, ecc.) ma che hanno adottato il sistema della carta verde.

In caso di un incidente stradale in un altro Stato membro in cui tu non hai colpa, riceverai un indennizzo conformemente alle norme in vigore in detto Stato membro o nel tuo paese di residenza se in questo il livello di indennizzo è più alto. Queste regole sono ancora diverse da uno Stato membro all'altro, ma in ciascuno Stato membro hai diritto a una copertura minima fino a EURO 350.000 per danni alla persona e fino a EURO 100.000 per danni materiali¹. Il totale, però, della copertura garantita può essere limitato in certi Stati membri qualora vi siano più vittime dello stesso incidente. Questi importi minimi di copertura sono stati aumentati dalla direttiva 2005/14/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 maggio 2005, che li ha portati a EURO 1.000.000 per vittima o a 5.000.000 per sinistro per quanto concerne i danni alla persona e a EURO 1.000.000 per i danni materiali. Entro l'11 gennaio 2010 gli Stati membri dovrebbero portare la copertura minima ad almeno la metà di tali importi e assicurare una copertura pari alla totalità di detti importi entro l'11 giugno 2012. Se il sinistro si verifica in un paese dell'UE di cui non sei residente (o in un paese che appartiene allo Spazio economico europeo, vale a dire Norvegia, Islanda o Liechtenstein) si applica a decorrere dal gennaio 2003 un meccanismo specifico istituito dalle direttive comunitarie per agevolare l'indennizzo di tali incidenti. Una volta ritornato a casa puoi eventualmente contattare l'ufficio informazioni istituito a tal fine nel tuo paese di residenza per ottenere i dettagli complessivi o quelli mancanti del veicolo registrato nel paese in cui si è verificato l'incidente (numero di immatricolazione, numero di polizza assicurativa, ecc.). Una volta acquisite queste informazioni puoi contattare il rappresentante della compagnia di assicurazione nel tuo paese di residenza (tutte le compagnie di assicurazione sono tenute ad avere un rappresentante in tutti gli altri paesi dell'UE al fine di evadere le pratiche dei sinistri). Entro tre mesi la compagnia di assicurazione deve farti un'offerta motivata per liquidare il sinistro o darti una spiegazione del motivo per cui declina la sua responsabilità. Se la compagnia di assicurazione non ti spiega le sue ragioni entro tre mesi, puoi metterti in contatto con l'organismo di compensazione costituito nel tuo paese di residenza per farti liquidare il dovuto. Tale sistema di protezione delle persone che hanno un incidente fuori del paese di residenza si applica anche nel caso in cui l'incidente avvenga tra due cittadini dell'UE (o cittadini dello Spazio economico europeo) in un paese terzo che aderisca all'accordo sulla 'carta verde'.

Se l'incidente è provocato da un veicolo non assicurato o non identificato hai diritto, in forza della normativa comunitaria, a un indennizzo dal fondo di garanzia per gli autoveicoli dello Stato membro in cui l'incidente si è verificato, conformemente alle norme in vigore in tale Stato membro.

Per ulteriori informazioni ti rinviamo alla scheda 'Assicurazione autoveicoli'.

¹ In caso di più vittime di uno stesso sinistro, gli Stati membri possono decidere di sostituire tali importi con una copertura minima di 500 000 EUR a favore di tutti i soggetti che hanno riportato lesioni personali e una copertura minima di 600 000 EUR a favore di tutti coloro che hanno subito lesioni personali e danni a cose.

TRASPORTI

Un livello elevato di sicurezza in tutti i tipi di trasporto.

Nell'ultimo decennio il numero di incidenti legati ai trasporti è aumentato significativamente, sia su strada che nel trasporto aereo, su nave o ferrovia. Per arginare queste catastrofi e garantire un livello elevato di sicurezza per gli utenti dei servizi di trasporto l'Unione europea ha adottato negli ultimi anni diverse iniziative.

Ad esempio, per quanto concerne il traffico stradale, in tutta Europa si sono imposti requisiti di sicurezza rigorosi per quanto concerne la sicurezza nei tunnel. Si sono anche definite norme tecniche per i veicoli al fine di garantire un livello di sicurezza più elevato.

Per quanto concerne i trasporti aerei le regole di ispezione degli aeromobili e le procedure a terra sono ora armonizzate in tutta Europa.

Veicoli a noleggio

Se prendi a nolo un veicolo mentre sei in vacanza in un altro Stato membro ricordati che l'accordo di noleggio è anch'esso soggetto alle norme comuni che disciplinano le clausole vessatorie di cui si è parlato nella I^a parte della presente guida.

Ad esempio, una clausola che declini la responsabilità in caso di un incidente determinato da un difetto intrinseco del veicolo o da carenze di manutenzione può essere considerata una clausola vessatoria.

Tieni presente che l'autonoleggio non può chiederti un deposito maggiore perché non sei residente di quello Stato membro.

Trasporto aereo

Se ti informi sui voli o fai una prenotazione tramite un'agenzia di viaggi nell'Unione europea l'agente deve fornirti informazioni precise e obiettive sui voli disponibili per la destinazione prescelta. Su tua richiesta deve offrirti la possibilità di consultare le informazioni fornite dal sistema informatico leggendo direttamente lo schermo del computer o stampando su carta le informazioni.

Quello del trasporto aereo è un contratto che conferisce certi diritti ai passeggeri. Puoi chiedere copia del contratto alla compagnia aerea o all'agenzia di viaggi.

Conformemente agli accordi internazionali le compagnie aeree sono responsabili dei danni causati da ritardi, a meno che possano dimostrare di aver fatto tutto il possibile per evitare tali danni o che si trattava di cause inevitabili. Le compagnie aeree sono anche responsabili delle perdite o del danneggiamento dei bagagli. Puoi metterti in contatto con la tua compagnia aerea o agenzia di viaggi per ricevere ulteriori informazioni.

Se ti viene negato l'imbarco, se il tuo volo viene cancellato, se devi sopportare notevoli ritardi o se i tuoi bagagli sono andati smarriti, potresti avere diritto a un **indennizzo** in base alla legislazione UE e puoi sporgere reclamo presso l'autorità competente. Per maggiori informazioni vedi:

http://ec.europa.eu/transport/air_portal/passenger_rights/information_en.htm

VIAGGI TUTTO COMPRESO

Viaggi, vacanze e circuiti ‘tutto compreso’

Se acquisti un prodotto turistico ‘tutto compreso’ la legislazione comunitaria ti conferisce certi diritti che si applicano in tutti i paesi dell’Unione.

Il termine ‘tutto compreso’ indica un servizio venduto o offerto in vendita a un prezzo forfettario che copre un periodo di più di 24 ore o comprende una notte e combina almeno due degli elementi in appresso:

- trasporto;
- alloggio;
- altri servizi turistici non accessori al trasporto o all’alloggio che costituiscono una parte significativa del ‘tutto compreso’.

Le legislazione comunitaria stabilisce diverse norme in materia di informazione da fornire ai consumatori, termini da includere nel contratto e condizioni rigorose alle quali i prezzi contrattuali possono essere modificati. Essa stabilisce anche regole per il trasferimento del servizio ‘tutto compreso’ dal consumatore ad un altro consumatore e le condizioni alle quali il contratto può essere rescisso o cancellato. Le regole comprendono anche disposizioni sulla responsabilità del fornitore di servizi in caso di mancata o cattiva esecuzione del contratto e la predisposizione di una garanzia in caso di insolvenza del fornitore di servizi (per ulteriori informazioni ti rinviamo alla scheda “Viaggi ‘tutto compreso’”)

SICUREZZA ANTI-INCENDIO NEGLI ALBERGHI

È bene sapere che quando soggiorni durante le vacanze o per motivi di lavoro in un albergo sito in uno dei paesi dell’Unione europea un livello minimo di sicurezza contro l’incendio è fortemente incoraggiato per tutte le strutture alberghiere che accolgono più di 20 ospiti paganti. Gli attuali orientamenti tecnici riguardano:

- Uscite d’emergenza
- Caratteristiche costruttive
- Rivestimenti per pareti e decorazioni
- Illuminazione elettrica
- Impianti di riscaldamento
- Sistemi di ventilazione
- Mezzi di soccorso
- Sistemi d’allarme e di avvertimento
- Istruzioni di sicurezza

Per informazioni più dettagliate sulle misure di sicurezza informati presso il tuo albergo.

MULTIPROPRIETÀ

La crescita dell'industria turistica è stata accompagnata da una proliferazione di contratti legati all'acquisto o al diritto di godimento turnario di proprietà immobiliari: ad esempio, il diritto a usare un appartamento sito in una località marina o montana per una settimana all'anno.

Per proteggerti contro sgradevoli sorprese che il contratto potrebbe comportare la legislazione comunitaria ti conferisce certi diritti in caso di contratti stipulati per un periodo di più di tre anni e concernenti periodi di almeno una settimana all'anno. Questi diritti riguardano l'informazione sugli elementi costitutivi del contratto, le modalità di trasmissione di tale informazione e le procedure e modalità di risoluzione e di recesso.

Ad esempio, indipendentemente dalla località nell'Unione europea in cui è sita la proprietà:

- il venditore deve fornire un'informazione completa in cui si descrive, tra l'altro, la legislazione cui è assoggettato il contratto, l'ubicazione della proprietà e gli obblighi o le condizioni specifici legati al diritto di godimento della proprietà nello Stato membro in cui questa è sita;
- il contratto che firmi deve essere redatto nella tua lingua materna anche se la legislazione dello Stato membro in cui la proprietà è ubicata stabilisce che una copia del contratto deve essere disponibile nella lingua di quello Stato membro;
- deve essere dichiarato per iscritto che è possibile la risoluzione del contratto dopo un periodo di ripensamento non inferiore a 10 giorni dalla data della firma del contratto;
- il venditore non può richiedere il versamento di acconti durante il periodo di ripensamento.

Per ulteriori informazioni ti rinviamo alla scheda 'Multiproprietà'.

CLAUSOLE CONTRATTUALI STANDARD E METODI DI VENDITA TRASPARENTI SENZA TRAPPOLE NASCOSTE

Pubblicità, vendita porta a porta, clausole vessatorie, contratti stipulati a distanza

Come per i prodotti, una persona può desiderare di acquisire servizi in condizioni chiare e senza avere sorprese. Anche se non vi sono regole specifiche che disciplinano il settore dei servizi, la maggior parte delle regole comunitarie sulla pubblicità ingannevole, le vendite porta a porta, le clausole vessatorie e i contratti stipulati a distanza di cui si è trattato nella parte I^a 'Vuoi acquistare prodotti sicuri a condizioni chiare e senza trabocchetti nascosti' si applicano ai contratti per la fornitura di servizi.

Devi però sapere che, nel caso delle vendite porta a porta, tre tipi di contratti di servizi sono disciplinati dalla legislazione nazionale di ciascuno Stato membro: i contratti assicurativi, i contratti relativi a valori mobiliari e i contratti d'affitto di immobili. Certi tipi di servizi, come anche di beni, sono esclusi da tutte o parti delle disposizioni relative ai contratti stipulati a distanza.

III. VUOI ACQUISTARE BENI E SERVIZI IN UN ALTRO PAESE DELL'UE

ALCUNE REGOLE FISCALI CHE DOVRESTI CONOSCERE

IVA E ALTRE IMPOSTE INDIRETTE

Hai diritto ad acquistare beni e servizi per il tuo uso personale in un altro Stato membro e alle stesse condizioni fiscali che si applicano ai cittadini del paese in questione. Puoi portare a casa ciò che hai acquistato senza dover pagare un' IVA o imposte addizionali. Vi sono però alcune eccezioni a questa regola. Esse riguardano essenzialmente l'acquisto di nuovi mezzi di trasporto e gli acquisti d'affari.

Quando ritorni a casa, i tuoi acquisti non possono essere sottoposti a un'ispezione al confine se non per motivi d'ordine pubblico.

Gli Stati membri hanno però diritto di prelevare imposte sui prodotti del tabacco e sulle bevande alcoliche se tali prodotti non sono destinati ad uso personale. Le seguenti quantità indicative sono in generale riconosciute per uso personale.

- 800 sigarette
- 400 cigarillo
- 200 sigari
- 1 kg di tabacco
- 10 litri di bevande alcoliche (più di 22% di tenore d'alcol)
- 20 litri di aperitivi o prodotti intermedi (ad es. sherry)
- 90 litri di vino, 60 dei quali possono essere di spumante
- 110 litri di birra

Se trasporti queste merci in quantità maggiore ti si può chiedere di dimostrare che sono destinate a un uso personale per eventi che giustificano l'acquisto di tali grandi quantità, ad esempio matrimoni.

Le regole di cui sopra per i prodotti del tabacco si applicano già a Malta e a Cipro sin dalla loro adesione all'UE il 1° maggio 2004. Ma gli Stati membri dell'UE pre-allargamento (UE-15) possono applicare soluzioni transitorie speciali ai viaggiatori che ritornano dai nuovi Stati membri che hanno aderito all'UE il 1° maggio 2004 fintanto che questi nuovi Stati membri non abbiano raggiunto il livello minimo di tassazione delle sigarette o di altri prodotti del tabacco.

I seguenti Stati membri hanno introdotto tali restrizioni il 1° maggio 2004: Austria, Belgio, Germania, Regno Unito, Danimarca, Svezia, Finlandia, Italia (solo per quanto riguarda la Slovenia), Francia e Irlanda. Per ulteriori informazioni sui loro limiti all'importazione ti rinviamo alle seguenti pagine della Direzione generale "Fiscalità e unione doganale":

http://ec.europa.eu/taxation_customs/common/travellers/within_eu/index_en.htm

Vendite a distanza

Per quanto concerne le vendite a distanza che si danno quando fai un'ordinazione a una ditta sita in un altro Stato membro, l'IVA è inclusa nel prezzo e la merce ti viene inviata direttamente.

Al momento però in cui il venditore si assume la responsabilità di spedirti quanto hai ordinato, l'aliquota IVA che si applica alla tua ordinazione — a seconda delle circostanze — può essere quella che si applica nello Stato membro in cui risiedi o quella dello Stato membro del venditore. L'aliquota applicabile — che è in funzione del volume d'affari annuale complessivo del venditore nello Stato membro di destinazione (o all'opzione fatta dal venditore di assoggettare le sue vendite all'IVA nello Stato membro di destinazione) — non si ripercuote sul prezzo che hai concordato di pagare per la merce poiché tale prezzo viene offerto e accettato dal venditore IVA compresa.

Autoveicoli

Le regole che disciplinano la tassazione dei veicoli a motore fanno una distinzione tra automobili nuove e usate. Le automobili 'nuove' (vale a dire di meno di sei mesi o con meno di 6.000 km percorsi) comperate in un altro Stato membro sono soggette all'IVA nello Stato membro di destinazione che è, in linea di principio, il tuo paese di residenza e il paese in cui registrerai il veicolo. Il venditore deve preparare una fattura al netto di imposta e tu devi pagare l'IVA nel tuo paese d'origine.

D'altro canto, i veicoli 'usati' (vale a dire i veicoli di più di sei mesi o con più di 6.000 km percorsi) sono tassati in modo diverso a seconda che la transazione avvenga tra privati o coinvolga un intermediario. Nel primo caso non si paga l'IVA. Nel secondo caso il venditore ti presenta una fattura comprendente l'IVA.

Nel caso sia dei veicoli nuovi che di quelli usati le altre imposte — come ad esempio la tassa di immatricolazione e di circolazione — devono essere pagate nel paese di immatricolazione del veicolo che è, in linea di principio, il tuo paese di residenza.

Lo Stato membro in cui registri il tuo veicolo non può chiederti di pagare imposte diverse da quelle che impone per l'immatricolazione di veicoli nuovi o usati acquistati nello stesso Stato membro.

Per ulteriori informazioni sulle tasse di immatricolazione e circolazione e sulla tassazione dei veicoli ti rinviamo alla guida 'Vivere in un altro paese dell'Unione europea' e alle schede correlate.

Tassazione dei capitali

In linea di principio, puoi spendere il tuo denaro o fare investimenti o accendere prestiti ovunque tu ritenga di poter ottenere le condizioni migliori all'interno dell'Unione europea. Questo però non ti esime dai tuoi obblighi in materia fiscale. È bene quindi conoscere la fiscalità che si applica ai servizi finanziari di cui intendi avvalerti.

In assenza di un'armonizzazione a livello europeo delle tasse sugli interessi, i dividendi, le plusvalenze e la proprietà, le aliquote fiscali tra gli Stati membri dell'Unione europea possono differire in modo sostanziale. La doppia tassazione è però alquanto inusuale poiché vi sono diversi accordi bilaterali tra gli Stati membri. In forza di tali accordi gli Stati membri

concordano che il diritto di imporre una tassazione sia garantito ad un solo paese o, ove tale diritto sia condiviso, che delle tasse prelevate nel primo paese si tenga conto nel secondo.

ALCUNE COSE CHE DOVRESTI SAPERE A PROPOSITO DEI CONTRATTI

LA LEGGE CHE SI APPLICA AI CONTRATTI

All'interno del mercato unico sei libero di stipulare contratti per l'acquisto di beni e servizi in qualsiasi paese dell'Unione europea.

Per la maggior parte dei tuoi acquisti quotidiani ti può sembrare che sia inutile conoscere le leggi che si applicano ai contratti da te stipulati. I consumatori sono in generale più interessati alla qualità e al prezzo dei prodotti e dei servizi acquistati. Inoltre, le clausole contrattuali standard che spesso contengono indicazioni nel merito sono redatte da professionisti e vengono raramente discusse dal consumatore.

Conoscere però la legislazione che si applica ai contratti che stipuli con operatori professionali può essere essenziale in caso di controversia in merito a un bene o servizio di un certo valore e laddove sia necessario determinare i diritti e i doveri di ciascuna delle parti.

Tieni presente che, fatte salve certe regole specifiche, il tuo contratto è soggetto alle regole del paese che tu e l'altra parte contraente avete scelto, implicitamente o esplicitamente, al momento della stipula (ad esempio, le regole applicabili nel paese in cui ti trovi al momento della transazione). Se la scelta non è stata espressa o dimostrata con ragionevole certezza dai termini del contratto o dalle circostanze del caso, sarà necessario stabilire il paese con il quale il contratto ha i legami più stretti — e questo non è sempre facile da stabilire.

Nella maggior parte dei casi, però, anche se la legge di un altro Stato membro si applica al contratto che hai stipulato con un operatore professionale, questo non significa che tu, nella tua qualità di consumatore, possa essere privato della protezione cui hai diritto in virtù di certe norme essenziali del paese in cui vivi di solito (ad esempio, le garanzie minime che un venditore deve darti a norma di legge). Questo è il caso quando ti trovi in una delle seguenti situazioni:

- la conclusione del contratto è preceduta da un invito specifico o da una pubblicità nel paese in cui sei domiciliato e tu hai espletato i passi necessari per la conclusione del contratto in tale paese;
- l'altra parte contraente o il suo rappresentante riceve la tua ordinazione nel paese in cui sei domiciliato;
- ti rechi in un altro paese dell'Unione europea e acquisti un bene o servizio durante un viaggio organizzato dal venditore al fine di incoraggiarti all'acquisto.

Questa protezione supplementare non si applica però ai servizi che ti sono forniti esclusivamente in un paese diverso da quello in cui vi è il tuo luogo di residenza normale né ai contratti di trasporto. Né si applica ai contratti che conferiscono diritti di proprietà (come ad esempio la proprietà di un appartamento, ecc.) o il diritto di uso della proprietà (affitto, ecc.).

Inoltre, le regole comunitarie che disciplinano il diritto assicurativo contengono disposizioni specifiche per determinare la legislazione applicabile a questa particolare categoria di contratti. Nella maggior parte dei casi è la legislazione del paese di residenza del

consumatore. In ogni caso i consumatori devono essere informati, prima della conclusione del contratto, della legislazione che si applicherà al loro contratto di assicurazione.

La legge relativa ai contratti di trasporto è anch'essa disciplinata da disposizioni specifiche che si discostano dalle regole generali.

IV. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Quando apri un conto in banca, acquisti una polizza di assicurazione o concludi altri tipi di contratto ti vengono chieste informazioni personali.

Tutti gli Stati membri dispongono di regole relative alla protezione dei dati personali che hanno lo scopo di impedire l'uso di tali dati in modo che danneggi la tua privacy, ma le disposizioni relative a tale protezione variano da un paese all'altro.

Per consentire il buon funzionamento del mercato unico l'UE garantisce la libera circolazione dei dati pur proteggendo i singoli individui contro qualsiasi violazione della loro privacy. Questo è il motivo per cui è stata adottata una legislazione su scala UE volta a stabilire un livello comune di protezione dei dati e a garantire certi diritti su tutto il territorio dell'UE.

Questa legislazione si applica anche al trattamento dei dati nel settore delle comunicazioni elettroniche. Le garanzie coprono, in particolare, il diritto ad essere informati sull'uso cui saranno adibiti i dati, sul diritto di correggere i dati e, in certi casi, sul diritto di dare un'autorizzazione previa all'uso dei dati personali.

Per particolari su queste disposizioni comunitarie o nazionali mettiti in contatto con le autorità responsabili della protezione dei dati nel tuo paese d'origine.

Per ulteriori informazioni nel merito ti rinviamo alla guida 'La protezione dei dati nell'Unione europea'.

V. COME FAR VALERE I TUOI DIRITTI

VIOLAZIONE DELLA NORMATIVA DA PARTE DI OPERATORI ECONOMICI

Se ti rendi conto che la legge è stata violata (etichettatura fraudolenta, assenza di indicazione del prezzo, prodotti non sicuri, ecc.) puoi sempre adire le autorità nazionali responsabili della sorveglianza del mercato. Queste autorità hanno il potere di prendere tutte le misure dettate dall'urgenza e dalla gravità della situazione nell'ambito di procedure specifiche.

CONTROVERSIE DI NATURA CONTRATTUALE

Nella tua qualità di consumatore puoi ritenere di esser stato danneggiato da una pubblicità ingannevole o da clausole contrattuali inique o ti puoi trovare coinvolto in una controversia in relazione all'acquisto di beni, all'accensione di un prestito o all'acquisto di una polizza di assicurazione.

La presente sezione della guida indica come risolvere le controversie che attengono ai tuoi diritti in quanto consumatore in forza della normativa comunitaria.

Spesso i problemi incontrati possono essere risolti amichevolmente e gratuitamente reclamando presso il fornitore, il fabbricante o il distributore del prodotto o il fornitore del servizio in questione. Per facilitare la risoluzione extragiudiziale delle controversie di

consumo la Commissione europea ha elaborato un modello speciale di ricorso per aiutare gli acquirenti e i venditori a trovare soluzioni amichevoli. Questo modello può essere usato per risolvere i problemi sia con un fornitore stabilito nel tuo paese di residenza sia con un fornitore stabilito in un altro paese dell'Unione europea. Puoi scaricare il modello dal sito web http://ec.europa.eu/consumers/redress/compl/cons_compl/acce_just03_en.htm

Inoltre, vi sono diversi organi extragiudiziali incaricati di risolvere le controversie legate al consumo in tutti gli Stati membri. L'accesso a questi organi è rapido, non oneroso e non richiede la consultazione di un avvocato.

Questi organi si configurano in forme diverse da uno Stato membro all'altro: ombudsman, mediatori, organizzazioni di arbitraggio o di conciliazione, ecc. Alcune di queste organizzazioni hanno una competenza generale mentre altre hanno una competenza settoriale (ad esempio, la mediazione nei settori assicurativo e bancario). Alcuni organismi hanno una competenza nazionale mentre altri soltanto regionale. Nessun organismo copre tutti i settori o tutti i paesi.

Le procedure extragiudiziali possono fondarsi su iniziative pubbliche o private. La natura delle decisioni adottate nell'ambito di tali procedure è estremamente diversificata: alcune sono solo raccomandazioni, altre sono vincolanti soltanto per i settori interessati (come nel caso soprattutto degli ombudsman per il settore bancario o assicurativo) e altre sono vincolanti per entrambe le parti interessate.

La Commissione europea ha raccomandato agli Stati membri di assicurare che queste forme di risoluzione extragiudiziale delle controversie del consumo offrano alle parti un certo numero di garanzie di qualità come, ad esempio, l'indipendenza, la trasparenza, l'efficienza e il rispetto della legge. Gli Stati membri possono notificare alla Commissione gli organismi che rispettano tali principi i quali vengono quindi raccolti in una base dati che può essere consultata sul sito web della Commissione:

http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/out_of_court/database/index_en.htm

Le organizzazioni dei consumatori esistono proprio per aiutarti a far valere i tuoi diritti. Esse possono fornirti informazioni utili, offrirti una consulenza legale sui tuoi diritti e mettersi in contatto con la ditta in questione per risolvere amichevolmente il tuo reclamo. Puoi consultare l'elenco delle organizzazioni dei consumatori presenti in ciascuno Stato membro sul sito web della Commissione:

http://ec.europa.eu/consumers/cons_org/associations/national/index_en.htm

Per quanto concerne le controversie transfrontaliere, la Commissione e gli Stati membri hanno costituito la rete dei Centri europei dei consumatori (EEC-Net oppure Eurosportelli). Questa rete è costituita di 21 centri in 19 Stati membri, come anche in Norvegia e Islanda. A partire dal 2006 tutti gli Stati membri dovrebbero disporre di un Centro europeo dei consumatori. La rete ti informa sui tuoi diritti nel mercato interno. I Centri europei dei consumatori ti possono assistere per metterti in contatto con un operatore commerciale o con un'organizzazione incaricata della risoluzione extragiudiziale delle controversie in un altro Stato membro. Puoi consultare l'elenco dei centri esistenti sul sito web della Commissione:

http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/index_en.htm

Hai anche diritto di portare il tuo caso innanzi a un tribunale. Se ti trovi coinvolto in una controversia con un operatore professionale stabilito nel paese in cui sei domiciliato e hai concluso il contratto in tale paese potrai ovviamente avvalerti delle vie di ricorso legale

disponibili nel tuo paese. L'accesso alla giustizia può comportare però costi elevati e tempi lunghi. Per facilitare la risoluzione dei problemi in materia di consumo che comportano somme relativamente piccole alcuni Stati membri hanno posto in atto procedimenti giudiziari semplificati. Tali procedimenti possono comprendere meccanismi semplificati per intentare un'azione per somme di piccola entità innanzi a un tribunale o un primo tentativo di conciliazione ad opera del tribunale che tratta il caso. In certi casi può non essere necessario che ti faccia rappresentare da un avvocato. Inoltre, se ti tocca avviare un procedimento nella tua qualità di acquirente di un bene o di un servizio che proviene direttamente da un altro Stato membro hai diritto di adire i tribunali sia del tuo paese di residenza sia di quello della controparte se ti trovi in una delle seguenti situazioni: la stipula del contratto è stata preceduta da una pubblicità o da un invito specifico fattoti nel tuo paese di residenza e tu hai compiuto i passi necessari per la conclusione del contratto in tale paese.

La stessa possibilità ti si offre nel caso di un contratto per accendere un prestito da ripagare a rate o per qualsiasi forma di credito garantito per finanziare la vendita di beni.

Nel caso di contratti di assicurazione hai diritto di scegliere tra il tribunale dello Stato membro in cui sei domiciliato, quello del luogo in cui è domiciliato l'assicuratore o quello del paese in cui è situato lo stabilimento a partire dal quale si copre il rischio assicurato. In compenso, qualsiasi azione intrapresa dall'assicuratore contro di te deve essere trattata innanzi a un tribunale del paese in cui sei domiciliato. Regole specifiche disciplinano anche le polizze di assicurazione relative a proprietà immobiliari o alla responsabilità civile, destinate a rendere più agevole l'esercizio dei tuoi diritti a petto dell'assicuratore.

Dovresti però sapere che nel caso di controversie relative a contratti di acquisto di proprietà immobiliari (appartamenti, ville, ecc.), la giurisdizione è esclusivamente dei tribunali del paese in cui la proprietà è situata. Lo stesso vale per le locazioni, eccezion fatta per le locazioni di immobili ad uso temporaneo per un periodo massimo di sei mesi consecutivi, a patto che il locatario e il proprietario siano persone fisiche domiciliate nello stesso Stato membro. In questo caso la causa può essere intentata anche innanzi ai tribunali nello Stato membro in cui risiede il convenuto.

Se devi adire tribunali diversi da quelli dello Stato membro in cui sei domiciliato ricordati che è inammissibile che tu venga discriminato a motivo della tua nazionalità. Ad esempio, non ti può essere richiesta nessuna garanzia o cauzione a copertura dei costi giudiziari semplicemente per il fatto che non sei cittadino di tale paese. Ed hai inoltre il diritto di fruire di un sostegno legale alle stesse condizioni che si applicano ai cittadini di tale paese.

Fatto salvo un numero limitato di eccezioni – e senza dover ricorrere a un procedimento legale specifico – la sentenza di un tribunale pronunciata in uno Stato membro viene riconosciuta negli altri paesi dell'Unione europea. Per far sì che la sentenza a tuo favore venga applicata (ad esempio, il pagamento di danni) in un altro Stato membro devi presentare una richiesta al tribunale competente (in generale, il tribunale del paese in cui è domiciliata la parte soccombente).

Anche le organizzazioni dei consumatori possono aver diritto a intentare azioni innanzi ai tribunali o i competenti organi amministrativi per proteggere gli interessi generali dei consumatori. Queste organizzazioni possono ad esempio svolgere un ruolo importante nella lotta contro le clausole contrattuali inique. Esse possono anche avere diritto di intentare azioni per conto dei consumatori innanzi ai tribunali o alle autorità amministrative competenti per determinare se le clausole di un contratto standard siano inique e, in tal caso, se debbano essere vietate.

Inoltre, certe organizzazioni dei consumatori dispongono di un accesso agevolato alla giustizia nel caso di controversie transfrontaliere in materia di consumo. È stato loro riconosciuto il diritto di intentare un'azione per porre fine a tutti gli atti che danneggino gli interessi collettivi dei consumatori e siano contrari ai testi fondamentali del diritto europeo in materia di consumo. In ciò rientrano, ad esempio, la pubblicità ingannevole, il credito al consumo, le clausole contrattuali vessatorie, i contratti conclusi a distanza e i viaggi 'tutto compreso'.

Infine, è in via di creazione una rete delle pertinenti autorità amministrative. Queste autorità disporranno di notevoli poteri per lottare contro le violazioni transfrontaliere della normativa europea nel campo della protezione dei consumatori. Se sei vittima di una pratica commerciale iniqua potrai informarne queste autorità amministrative.

CONTROVERSIE CON LE AUTORITÀ

Se ritieni che un'autorità nazionale, regionale o locale abbia interpretato o applicato in modo erroneo i tuoi diritti puoi presentare appello. Inoltre, se ritieni che tu – o un tuo familiare – sia stato vittima di discriminazione, ti si aprono diverse linee di azione.

In primo luogo, dovresti presentare un reclamo all'amministrazione in questione. Se non ricevi soddisfazione hai diritto a intraprendere altre azioni.

Innanzitutto, ti potrebbe servire una consulenza personalizzata sui tuoi diritti in quanto cittadino dell'Unione europea. A tal fine puoi contattare il Servizio di orientamento per i cittadini (Citizens Signpost Service), che è un servizio rapido ed efficace di consulenza fornito gratuitamente in tutte le lingue ufficiali dell'Unione europea. Gli esperti legali del servizio ti forniranno informazioni pratiche e consigli sui tuoi diritti e ti rinvieranno all'organismo più appropriato a livello europeo o nazionale che potrà assisterti nella soluzione del problema.

Per ulteriori informazioni sul Citizens Signpost Service consulta le seguenti pagine:

http://europa.eu/citizensrights/signpost/front_end/index_en.htm

Se il tuo caso presenta un elemento transfrontaliero puoi sottoporlo al tuo Centro nazionale SOLVIT. SOLVIT è una rete di centri nazionali per la risoluzione dei problemi costituita dalla Commissione europea che ne assicura la supervisione. SOLVIT affronta i problemi transfrontalieri dovuti a un'applicazione scorretta delle regole dell'UE da parte delle autorità pubbliche. La sua finalità è di trovare soluzioni pratiche entro dieci settimane ed è un servizio gratuito. Per ulteriori informazioni su come presentare un caso ti rinviamo a:

<http://europa.eu/solvit>.

Puoi anche decidere di intentare un procedimento maggiormente formale a livello nazionale. I tribunali nazionali hanno le competenze giurisdizionali necessarie per assicurare che i provvedimenti basati sulla normativa comunitaria siano applicati e, se del caso, di dichiarare nullo ogni provvedimento che la violi. I tribunali possono anche riconoscerti il diritto a una riparazione.

Vi sono anche modi per presentare il tuo caso in modo più formale a livello comunitario.

Puoi presentare, ad esempio, una denuncia alla Commissione europea (vedi 'Indirizzi utili'). Se i tuoi motivi di reclamo vengono riconosciuti validi la Commissione può contattare lo Stato membro in questione. La Commissione chiede allora spiegazioni e può sollecitare che si

ponga fine alla mancata applicazione della normativa comunitaria. Se la Commissione non è soddisfatta della risposta che riceve può avviare una procedura di infrazione contro il paese UE interessato. Ciò può portare al deferimento del caso innanzi alla Corte di giustizia europea. Sappi che tali procedimenti possono comportare tempi estremamente lunghi e che SOLVIT può essere in grado di aiutarti molto più celermente.

In quanto cittadino dell'Unione europea hai anche il diritto di presentare petizioni al Parlamento europeo (vedi 'Indirizzi utili') o di sollevare il tuo caso innanzi a un deputato del Parlamento europeo che può presentare interrogazioni alla Commissione e al Consiglio. Le risposte alle interrogazioni vengono pubblicate.

Infine, se la tua denuncia riguarda un caso di cattiva amministrazione (ad esempio, irregolarità o omissioni amministrative) da parte delle istituzioni comunitarie (ad esempio, il Parlamento, il Consiglio o la Commissione) o di un'agenzia comunitaria decentrata (ad esempio, la Fondazione europea per la formazione professionale), puoi metterti in contatto con il Mediatore europeo (vedi 'Indirizzi utili'). Il Mediatore europeo non ha però competenza per trattare denunce riguardanti le amministrazioni nazionali o locali.

Per ulteriori informazioni ti rinviamo alla guida 'Far valere i tuoi diritti nel Mercato unico europeo'.

Ultimo aggiornamento: 2005

Né la Commissione europea né qualunque persona che operi a suo nome sarà responsabile dell'uso che potrà essere fatto delle informazioni qui presentate.

È autorizzata la riproduzione, con indicazione della fonte.