

# Guida ai reclami per i consumatori



A cura del



Centro Europeo Consumatori Italia

ufficio di Bolzano

Via Brennero 3

39100 Bolzano

Tel. +39-0471-980939

Fax +39-0471-980239

[www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)

[info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org)

Sede principale per l'Italia:

ECC-Net Italy – Centro Europeo Consumatori

via Francesco Gentile 135

00173 Roma – ITALIA

Tel. +39-06-44238090

Fax +39-06-44170285

[www.ecc-netitalia.it](http://www.ecc-netitalia.it)

[info@ecc-netitalia.it](mailto:info@ecc-netitalia.it)

Le attività del Centro Europeo Consumatori in Italia vengono cofinanziate dalla Direzione Generale per il Mercato, la Concorrenza, il Consumatore, la Vigilanza e la Normativa Tecnica presso il Ministero dello Sviluppo Economico, dalla Direzione Generale salute e tutela del consumatore presso la Commissione Europea, dalla Provincia Autonoma di Bolzano – Alto Adige e dalla Regione Autonoma Trentino – Alto Adige. Il CEC appartiene alla Rete dei Centri Europei Consumatori ECC-Net; viene organizzato dal Centro Tutela Consumatori Utenti dell'Alto Adige e dall'Associazione di consumatori Adiconsum.

Per le informazioni riportate nella presente pubblicazione, frutto di ricerca ed elaborazione molto accurate, non possiamo comunque garantire la mancanza di inesattezze. Intendono avere carattere indicativo, senza alcuna pretesa di esautività.

Informazioni aggiornate a settembre 2011

## Premessa

In questa premessa vi raccontiamo quello che accade quotidianamente a numerosi consumatori, ovvero il doversi confrontare con i **reclami**. In quanto **consumatori** (p. 4) siamo tutelati da una serie di norme europee ed italiane (p. 6). Tra le più note ci sono quelle sulla garanzia, sul diritto di recesso dai contratti conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali e i diritti dei viaggiatori. Nella maggior parte dei casi se io consumatore concludo un contratto, tutto fila liscio: ordino un prodotto, lo pago e mi viene spedito; oppure mi reco in un negozio e sottoscrivo il contratto di fornitura per il servizio di cui ho bisogno.

A volte però le cose vanno diversamente e allora potrebbe essere utile avere sotto mano questa guida. Se qualcosa con l'acquisto fosse andato storto, la prima cosa da fare è quella di contattare immediatamente il venditore o il fornitore del servizio ed esporre il problema. Solitamente l'azienda ci proporrà una soluzione che – se soddisfacente – noi accetteremo. Nel caso in cui non ci venisse proposta alcuna soluzione o questa per noi non è favorevole o accettabile, è necessario compiere ulteriori passi.

Prima di tutto bisogna inviare una **lettera di reclamo** (p. 5). Se non dovessimo ricevere una risposta alla nostra contestazione, ci conviene mirare ad una **soluzione amichevole**, magari facendoci assistere da una associazione a tutela dei consumatori. Oltre a ciò, in molti casi è possibile adire un organismo di **conciliazione** (in alcuni casi è addirittura obbligatorio) prima di rivolgersi al Giudice.

Una volta esauriti tutti questi tentativi, è sempre possibile intentare una **causa** contro l'azienda (p. 10).

In alcuni casi, prima di rivolgersi al Giudice, sarà necessario contattare una **Autorità** che da una valutazione sul comportamento tenuto dall'azienda (p. 13).

Se una particolare condotta negativa di un'azienda colpisce un elevato numero di consumatori, si potrebbe intentare addirittura una **azione di classe** (c.d. **class action**) con il supporto di un'associazione di consumatori (p. 12).

Questo opuscolo vuole fornirvi una breve panoramica delle molteplici opzioni che avete a disposizione per trovare una soluzione al vostro reclamo. A questo scopo alla fine di ogni capitolo troverete tutti gli indirizzi e link utili.

## Consumatore & professionista

Prima di vedere nel dettaglio come reclamare, dobbiamo chiarire qualche nozione, prima fra tutte, quella di consumatore.

L'art. 3 del Codice del Consumo (il decreto legislativo n. 206 del 2005) definisce come **consumatore** o **utente** la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta. La tutela del consumatore vale quindi soltanto se io sono una persona fisica e consumatore finale: se acquisto un computer per la mia azienda, anche se piccola, non sono un consumatore; e non sono un consumatore nemmeno se lavoro come traduttore e il computer lo utilizzo per fornire un servizio, ad esempio una traduzione. Un indicatore certo per poter affermare che non si tratta di un contratto concluso da un consumatore è il rilascio di un documento fiscale che riporta un numero di partita IVA. Questo chiarimento è fondamentale, in quanto alcune leggi e determinate tutele valgono soltanto per il consumatore.

La controparte nei contratti conclusi dai consumatori è il c.d. **professionista**, che il Codice del Consumo definisce come "la persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale o professionale, ovvero un suo intermediario". Anche questa nozione è fondamentale, perché ne deriva che di reclamo del consumatore non si può parlare nel caso in cui il consumatore abbia acquistato un bene (magari difettoso) o un servizio da un altro privato, cioè da un non-professionista.

Per riassumere, esistono quindi 3 diversi tipi di contratti: b2b, c2c e b2c, dove la b sta per *business*, cioè il professionista e c sta per *consumer*, ovvero il consumatore. I contratti che soggiacciono alle regole per la tutela del consumatore sono soltanto quelli **b2c**, cioè quelli conclusi tra un'azienda ed un consumatore, entrambi come sopra definiti.

Questo opuscolo si limita ad analizzare i reclami contro un'azienda privata. Nel caso in cui doveste avere un problema con una Amministrazione Pubblica, rivolgetevi invece al **Difensore Civico** della vostra città o Provincia<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> La figura del Difensore Civico è una figura volontaria, che può o meno essere inserita negli statuti degli enti locali.

## La lettera di reclamo

Se dopo la conclusione di un contratto con un'azienda sorge un problema, comunicatelo immediatamente alla controparte. A volte questo tentativo informale può essere sufficiente a risolvere il problema. Se il venditore non è disponibile a trovare una soluzione, probabilmente la prima cosa che vi viene in mente di fare è dire al venditore che non è possibile che l'aspirapolvere si è rotto al primo utilizzo o che il termine per la consegna del divano non è stato rispettato e sono già passate due settimane o che siete stufo di guardare la TV a casa del vostro vicino perché la vostra non è ancora stata riparata – se non altro per sfogarvi!

In realtà la cosa migliore da fare è un'altra, ovvero quella di **reclamare per iscritto**. Tenete presente che molte aziende sono contattabili solo a dei numeri a pagamento e il costo della telefonata potrebbe addirittura superare il costo del servizio stesso. Oltre a ciò, delle telefonate non rimane alcuna traccia: come fate allora in un secondo momento a dimostrare che vi era stato garantito – telefonicamente – il rimborso del biglietto aereo che non avete utilizzato?

In linea di principio il reclamo andrebbe inviato sempre con raccomandata a/r, le alternative possono essere un fax o una e-mail. In ogni caso verificate con attenzione cosa prevedono le condizioni contrattuali in materia di reclamo: potrebbero infatti essere previste specifiche forme (ad esempio una e-mail) e/o dei termini per l'invio dello stesso. La cosa fondamentale è avere la certezza (attraverso la conferma di ricevimento) che il professionista abbia ricevuto la vostra richiesta (e in quale data); inoltre conservate sempre una copia del reclamo inviato, unitamente agli eventuali allegati.

Ecco cosa dovrebbe **contenere** una lettera di reclamo:

- il vostro nome, cognome, indirizzo (magari anche di posta elettronica)
- data di sottoscrizione del contratto
- descrizione precisa del prodotto o del servizio in questione
- motivo del reclamo
- richiesta di soluzione concreta
- termine entro il quale chiedete una risposta (di solito 15 giorni)
- se si tratta di un rimborso, i vostri dati bancari<sup>2</sup>.

Sul nostro sito internet, cliccando sull'apposita icona, potete trovare un link a numerose **lettere-tipo** relative ai diversi settori, ad esempio gli artigiani, il commercio, le banche, i viaggi: individuate la vostra lettera-tipo, scaricatela, adattatela alla vostra situazione concreta e poi speditela al venditore o al fornitore del servizio.

<sup>2</sup> Se la controparte è una ditta italiana, sarà sufficiente indicare il codice bancario IBAN; se si tratta invece di una ditta straniera, oltre all'IBAN sarà necessario anche inserire il codice BIC/SWIFT.

## Conoscere i nostri diritti & doveri

Abbiamo appena detto che è fondamentale mettere per iscritto le nostre pretese. A volte però le nostre aspettative potrebbero divergere da quelli che sono i diritti che la tutela del consumatore ci garantisce. Si tratta pertanto di capire bene quali sono i diritti che spettano a noi consumatori, ma anche quelli che sono i nostri obblighi nei confronti del professionista.

A seconda della tipologia di contratto (compravendita, prestazione di servizio) e del bene o servizio acquistato (nuovo, usato, su misura) e del metodo di acquisto (in negozio, a distanza), le normative prevedono diritti differenti per i consumatori. È però possibile reclamare anche quando non esiste una normativa specifica per il problema in questione e la situazione ci sembra particolarmente svantaggiosa ed ingiusta. Nel dubbio vale comunque la pena di informarsi in proposito. Ricordate che molti dei diritti che tutelano i consumatori italiani sono contenuti nel c.d. Codice del Consumo.

Le **associazioni dei consumatori** possono fornirvi tutte le informazioni di cui avete bisogno. Troverete l'associazione presente nella vostra città sul sito internet [www.tuttoconsumatori.it](http://www.tuttoconsumatori.it). Anche gli studi legali possono fornirvi informazioni in merito ai vostri reclami (informatevi in anticipo sul costo della consulenza!).

Se il vostro reclamo riguarda una ditta che ha sede in un altro Paese dell'Unione Europea, potete rivolgervi al nostro Centro. La Rete dei **Centri Europei Consumatori (ECC-Net)** si occupa infatti della soluzione amichevole dei reclami transfrontalieri all'interno dell'UE, ovvero quando consumatore ed azienda hanno sede in due Paesi diversi dell'UE, oltre che in Norvegia e Islanda.

### **Codice del consumo:**

[www.sviluppoeconomico.gov.it/images/stories/normativa/codice\\_consumo\\_giu2011.pdf](http://www.sviluppoeconomico.gov.it/images/stories/normativa/codice_consumo_giu2011.pdf)

### **Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti**

[www.tuttoconsumatori.it](http://www.tuttoconsumatori.it)

### **Centro Europeo Consumatori Italia – ufficio di Bolzano**

Via Brennero 3 – 39100 Bolzano

Tel.: 0471 980939 – Fax: 0471 980239

[www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org) – [info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org)

### **Centro Europeo Consumatori Italia – sede di Roma**

via Francesco Gentile 135 – 00173 Roma  
Tel.: 06 44238090 – Fax: 06 44170285  
[www.ecc-netitalia.it](http://www.ecc-netitalia.it) – [info@ecc-netitalia.it](mailto:info@ecc-netitalia.it)

### **ECC-Net – Rete dei Centri Europei Consumatori**

[ec.europa.eu/consumers/ecc/index\\_it.htm](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_it.htm)

## Soluzioni amichevoli (stragiudiziali)

La maggior parte delle associazioni di consumatori non si limita a fornire informazioni e consulenze giuridiche ai consumatori ma cerca anche di risolvere la controversia e a tale scopo invia una comunicazione scritta alla ditta, chiedendo ad esempio l'adempimento del contratto o la restituzione del prezzo. Nel caso di reclami transfrontalieri, quando ad esempio avete ordinato un prodotto da un sito internet germanico senza però riceverlo, il Centro Europeo Consumatori (CEC) inoltrerà la vostra pratica ai colleghi del CEC Germania che a sua volta contatterà il venditore tedesco. La lettera di reclamo inviata dall'associazione nazionale o dal CEC ha lo scopo di convincere l'impresa ad accettare una **soluzione amichevole**.

Trovare una soluzione amichevole, cioè stragiudiziale (senza ricorrere ad un giudice) ha una serie di vantaggi: consente di risolvere in maniera efficiente e rapida le controversie con un minimo dispendio economico, senza necessità di seguire rigidi obblighi formali. Le parti si impegnano a trovare una soluzione che le soddisfi entrambi, anche se a volte questa differisce dalla soluzione a cui si arriverebbe adendo le vie legali. Facciamo un esempio: la scrivania non è esattamente del colore che avevate ordinato? Se il venditore per ovviare al problema vi regala la sedia coordinata, magari siete soddisfatti comunque. In un caso del genere il giudice invece avrebbe condannato il rivenditore a sostituire la scrivania.

### **Soluzione alternativa delle controversie (ADR)**

Nel caso in cui non siate riusciti a risolvere il vostro problema, nemmeno attraverso l'intervento di una associazione a tutela del consumatore o l'aiuto dell'ECC-Net, potete giocarvi ancora la carta dei c.d. organismi **ADR** (*Alternative Dispute Resolution*).

Si tratta di organismi di **soluzione alternativa della controversia**, nei quali le parti decidono volontariamente di affidare la soluzione del problema ad un terzo indipendente. Questo terzo aiuta le parti a trovare una soluzione (mediazione), in alcuni casi propone lui stesso una soluzione (conciliazione); in altri casi ancora decide sul problema (arbitrato). A differenza della giustizia ordinaria gli ADR sono caratterizzati da procedure snelle, rapide, poco formali ed economiche. Oltre a ciò, le parti non devono necessariamente farsi assistere da un legale. Purtroppo nel nostro Paese questi organismi sono ancora poco conosciuti ed utilizzati (considerate inoltre che il più delle volte la partecipazione dell'azienda alla procedura è volontaria e in caso di sua mancata adesione non interviene alcun meccanismo sanzionatorio).

Inoltre, molte **Camere di Commercio** italiane hanno istituito degli **organi di conciliazione** che hanno il compito di comporre le controversie sorte fra consumatori e fornitori di beni e servizi come gli artigiani, i commercianti e via dicendo. Informatevi presso la Camera di Commercio della vostra città se questo servizio è attivo e quanto costa. Per ulteriori informazioni consultate i regolamenti di conciliazione.

La maggior parte delle procedure ADR prevede che le parti siano presenti fisicamente ai tentativi di conciliazione. Se acquistate un bene mentre siete in vacanza all'estero o in internet, probabilmente la vostra controparte si trova a centinaia o migliaia di chilometri di distanza. In questi casi potrebbe essere comodo ricorrere ad una forma particolare di ADR, cioè l'**ODR – Online Dispute Resolution**. I principi di funzionamento sono gli stessi della conciliazione tradizionale, ma il tutto avviene da casa vostra, comodamente seduti davanti al vostro computer. Un esempio molto efficiente di ODR è RisolviOnline, il servizio di conciliazione online istituito dalla Camera Arbitrale di Milano.

In molti settori economici, aziende ed associazioni dei consumatori hanno stipulato dei protocolli d'intesa nei quali si prevede che le eventuali controversie verranno risolte attraverso l'utilizzo delle c.d. **conciliazioni paritetiche**. In queste manca il conciliatore terzo e le parti si incontrano, appunto, sullo stesso piano. Ciò è avvenuto ad esempio nel settore della telefonia, delle banche e dei trasporti. In questo modo le aziende risolvono efficientemente ed economicamente un numero elevato di controversie (di solito molto simili tra loro) ed alla fine della procedura riescono a mantenere il cliente. Oltre a ciò, si tratta di procedure "segrete" nel senso che gli organi di stampa non ne verranno mai a sapere e non si pone il problema della cattiva pubblicità o di eventuali precedenti giudiziari.



I consumatori risolvono il loro reclamo rapidamente e senza dover spendere molto; senza il ricorso alle conciliazioni (paritetiche) i consumatori probabilmente non avrebbero mai risolto il loro problema, perché i costi e i tempi della giustizia ordinaria poco si addicono alle controversie consumeristiche.

Dal 21 marzo 2011 in alcuni settori la **conciliazione** è divenuta **obbligatoria**, nel senso che è il presupposto indispensabile per chi, in un secondo tempo, volesse instaurare un giudizio davanti all’Autorità giudiziaria. I settori di competenza sono le controversie attinenti a diritti reali (proprietà, usufrutto, servitù), divisione, eredità e patti di famiglia, locazioni, comodato, affitto di aziende, contratti assicurativi, bancari e finanziari, oltre a risarcimenti danni da responsabilità medica e da diffamazione a mezzo stampa. La procedura obbligatoria di mediazione è stata invece rinviata di un anno per le controversie in materia di condominio e di risarcimento danni per incidente d’auto. L’organismo di conciliazione può essere scelto liberamente dalle parti in lite tra enti di mediazione, siano essi pubblici o privati, iscritti in un apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

Nel caso di un reclamo transfrontaliero con una ditta che ha sede in un altro Paese dell’UE, il nostro ufficio vi fornirà tutte le informazioni e l’assistenza necessaria per ricorrere ad un organismo ADR che ha sede nel Paese dell’impresa.

#### **Conciliazione online – Portale delle Camere di Commercio d’Italia**

[www.camcom.gov.it/cdc/id\\_pagina/26/id\\_tema/x/id\\_cp/x/id\\_ui/286/id\\_prov/x/id\\_ateco/x/t\\_p/Conciliazione-on-line.htm](http://www.camcom.gov.it/cdc/id_pagina/26/id_tema/x/id_cp/x/id_ui/286/id_prov/x/id_ateco/x/t_p/Conciliazione-on-line.htm)

#### **RisolviOnline – Camera Arbitrale di Milano**

Via Meravigli 9/B – 20123 Milano

Tel.: 02 8515 4522 – Fax: 02 85154384

[www.risolvionline.com](http://www.risolvionline.com) – [risolvionline@mi.camcom.it](mailto:risolvionline@mi.camcom.it)

#### **Registro degli Organismi di Mediazione in Italia**

[www.giustizia.it/giustizia/it/mg\\_1\\_10\\_4.wp](http://www.giustizia.it/giustizia/it/mg_1_10_4.wp)

## Accesso alla Giustizia

“Allora Le faccio causa”, una frase comune sulle labbra di consumatori alla ricerca di giustizia. Tuttavia in proposito dovrebbe essere considerato che spesso è necessaria o è molto consigliabile l’assistenza di un avvocato (sempre, nel caso in cui il valore della causa superi Euro 516,45) e che devono essere anticipate le spese e anche che in linea teorica – nonostante un esito positivo – il giudice può disporre la compensazione delle spese.

### Il Giudice di Pace

La figura del Giudice di Pace è stata introdotta per il disbrigo di procedimenti di modesta entità, che possono essere intentati senza un’eccessiva spesa.

Il Giudice di Pace in qualità di magistrato che esercita la giurisdizione civile ha competenza per le cause relative a beni mobili di valore non superiore a Euro 5.000, quando non sia attribuita alla competenza di un altro giudice per le richieste risarcitorie che sono state causate dalla circolazione di veicoli e di natanti, fino ad un valore di Euro 20.000. Indipendentemente dal valore della causa il Giudice di Pace decide sulle cause nel settore dei confini e di opposizione di termini al confine; sulle cause relative alla misura e modalità di utilizzo dei servizi di condominio di edifici; sulle cause relative a rapporti fra proprietari o detentori d’immobili adibiti a civile abitazione in materia d’immissione di fumo o di calore, esalazioni, rumori, scuotimenti e simili propagazioni che superino la normale tollerabilità (art. 7 cpc), oltre che sulle cause relative a interessi o accessori da ritardato pagamento di prestazioni previdenziali o assistenziali.

Limitatamente a cause il cui valore non superi Euro 1.100 il Giudice di Pace può decidere secondo “equità”, ossia egli non è obbligato ad attenersi strettamente al diritto, ma però ai principi giuridici vigenti in materia.

A prescindere dalle competenze in diritto civile, il Giudice di Pace decide anche in casi tassativamente indicati in materia penale, come per esempio diffamazione e minacce.

### Cause senza assistenza di un avvocato

In cause di valore non superiore a Euro 516,45, il consumatore può esercitare l’azione legale o instaurare un giudizio anche senza l’assistenza di un avvocato. Il consumatore che vuole stare in giudizio senza l’ausilio di un legale deve conoscere bene la normativa processuale in quanto quello davanti al Giudice di Pace è un vero e proprio processo con termini da rispettare e precisi atti da presentare. Oltre a ciò, il consumatore deve tenere presente che la controparte-imprenditore nella maggior

parte dei casi affiderà la propria difesa ad un avvocato.

## **Conciliazione del Giudice di Pace**

Il Giudice di Pace, accanto alle sue competenze che dipendono dal valore o dall'oggetto della causa, ha anche una funzione generale come organo di conciliazione.

Ci si può sempre rivolgere al Giudice di Pace in qualità di organo conciliatore extragiudiziale a meno che la controversia non abbia per oggetto diritti indisponibili (ad esempio in materia di diritto di famiglia) o riguardi materie per le quali è già previsto un proprio organo di mediazione.

Per ricorrere a questa possibilità, il consumatore dovrebbe dapprima rivolgersi al Giudice di Pace per ricevere tutte le informazioni in merito e/o richiedere l'apposito modulo per instaurare il procedimento di conciliazione.

Con la presentazione dell'istanza deve essere versato un piccolo contributo che varia a seconda del valore della causa.

Solo nel caso in cui si presentano entrambe le parti il Giudice di Pace cerca di addivenire ad una soluzione bonaria della controversia; se tale tentativo fallisce, può essere esercitata l'azione legale.

**Contributo unificato** - quanto mi costa adire il Giudice di Pace:  
[www.giudicedipace.bologna.it/wcm/gdp/sezioni\\_laterali/ContrUn.htm](http://www.giudicedipace.bologna.it/wcm/gdp/sezioni_laterali/ContrUn.htm)

## **Gratuito patrocinio**

Il gratuito patrocinio mette a disposizione gratuitamente ai cittadini "non abbienti" un avvocato e si accolla tutte le spese del processo, incluse quelle di eventuali consulenze tecniche.

Tutti i cittadini italiani, stranieri o apolidi con regolare permesso di soggiorno, ma anche enti e associazioni senza scopo di lucro e senza attività economica, possono usufruire di tale istituto.

È previsto un limite di reddito, al di sotto del quale può essere richiesto il gratuito patrocinio: si tratta del reddito Irpef per la dichiarazione dei redditi personale, secondo l'ultima dichiarazione dei redditi attualmente non superiore ai 10.628,16 Euro<sup>3</sup>. A tal fine al reddito del richiedente vengono sommati i redditi di tutti i familiari conviventi.

<sup>3</sup> Bisogna considerare che questo limite può essere influenzato dall'inflazione e dal costo della vita e viene ad essi adeguato.

La domanda in carta semplice deve essere spedita prima dell'inizio del processo stesso a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno al Consiglio dell'Ordine degli avvocati del luogo in cui verrà celebrato il processo. Il Consiglio dell'Ordine, esaminata la richiesta, autorizzerà tutte le spese necessarie.

### **Azione inibitoria**

Si tratta in questo caso di un procedimento giudiziario che può essere intentato da enti e organizzazioni a tutela dei consumatori, affinché un soggetto giuridico, sia esso una persona fisica o giuridica (impresa), sia costretta ad astenersi da una certa condotta antiggiuridica<sup>4</sup>. Si tratta di evitare che certi comportamenti e/o atti lesivi degli interessi dei consumatori vengano continuamente tenuti: tali azioni verranno pertanto vietate con efficacia immediata attraverso un decreto del Giudice. A quest'ultimo può essere richiesto di inibire le condotte lesive dei diritti dei consumatori, di adottare le misure idonee a correggere o eliminare gli effetti dannosi delle violazioni accertate o di ordinare la pubblicazione del provvedimento su quotidiani nazionali e locali.

È prevista per le sopra menzionate associazioni anche la possibilità d'instaurare cause transnazionali e in tal modo evitare che imprese straniere possano ledere impunemente i diritti dei consumatori di altri Stati. Oggetto di queste cause possono essere i diritti di tutti i consumatori, quali per esempio i diritti nel settore della garanzia, le clausole vessatorie e simili.

### **Azione di classe (c.d. class action)**

L'istituto americano della class action ha come scopo quello di riunire diverse cause, aventi lo stesso oggetto ma riguardanti più persone in un unico procedimento. Anche se in Italia da un punto di vista prettamente formale un solo consumatore potrebbe instaurare un'azione di classe, solitamente si tratta di inadempienze contrattuali, di pratiche commerciali o provvedimenti sleali, che ostacolano la concorrenza del mercato che riguardano allo stesso modo una pluralità di consumatori.

Il procedimento deve essere iniziato da un componente della classe (ovvero un singolo consumatore) che può a tal fine anche dare un mandato ad una associazione a tutela dei consumatori o ad un comitato di cui egli fa parte. Questo tipo di procedura ha l'obiettivo di risarcire i consumatori del danno subito a causa del comportamento dell'azienda e di disporre eventuali rimborsi.

<sup>4</sup> Sono legittimate ad agire soltanto le associazioni che possiedono certi requisiti e che sono iscritte in un apposito elenco istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico.

## **Il procedimento europeo per le controversie di modesta entità (*European small claims procedure*)**

Se volete fare causa ad una azienda che ha sede in un altro Paese dell'Unione Europea e se il valore della lite non supera 2.000 Euro, potete iniziare un procedimento europeo per le controversie di modesta entità (c.d. *European small claims procedure*). Maggiori informazioni sono disponibili sul nostro sito internet: [www.euroconsumatori.org/16849v16940d54273.html](http://www.euroconsumatori.org/16849v16940d54273.html).

## **Le Autorità**

In alcuni casi, prima di poter risolvere il vostro reclamo e/o prima di adire le vie legali, potrebbe essere necessario o comunque utile rivolgersi ad una Autorità al fine di ottenere una pronuncia sul comportamento tenuto dall'azienda (ad esempio una pratica commerciale scorretta) o l'accertamento di un fatto (ad esempio per scoprire se il vostro volo è stato cancellato a causa di un guasto tecnico inevitabile ed imprevedibile o meno).

Il più delle volte la decisione dell'Autorità non risolverà direttamente il vostro reclamo, ma vi potrà essere d'aiuto nella risoluzione del vostro problema, magari come prova di quanto da voi sostenuto. Autorità di questo genere sono state istituite ad esempio nel settore delle telecomunicazioni, dell'energia e del trasporto aereo.

### **AEEG – Autorità per l'energia elettrica e il gas**

Sportello per il consumatore di energia - c/o Acquirente Unico  
Via Guidubaldo Del Monte 72 – 00197 Roma  
Numero verde: 800 166654  
[www.autorita.energia.it/it/callcenter.htm](http://www.autorita.energia.it/it/callcenter.htm)  
[reclami.sportello@acquirenteunico.it](mailto:reclami.sportello@acquirenteunico.it)

### **AGCM – Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato**

Piazza G. Verdi 6/a - 00198 Roma  
Tel.: 06 8582 11 – Fax: 06 85821256  
Numero verde 800 166661  
[www.agcm.it](http://www.agcm.it)  
[www.agcm.it/invia-segnalazione-online.html](http://www.agcm.it/invia-segnalazione-online.html)

### **AGCOM – Autorità per le garanzie nelle telecomunicazioni**

Centro Direzionale, Isola B5, Torre Francesco – 80143 Napoli

Tel.: 081 750750 – Fax: 081 7507616

Numero verde 800 185060

[www.agcom.it](http://www.agcom.it)

[info@agcom.it](mailto:info@agcom.it)

Lista Comitati Regionali per le Comunicazioni:

[www.agcom.it/Default.aspx?message=contenuto&DCId=189](http://www.agcom.it/Default.aspx?message=contenuto&DCId=189)

### **CONSOB – Commissione Nazionale per le Società e la Borsa**

Via G. B. Martini 3 – 00198 Roma

Tel.: 06 84771 – Fax: 06 8416703

[www.consob.it](http://www.consob.it)

### **ENAC – Ente Nazionale per l'Aviazione Civile**

Carta dei Diritti del Passeggero

Direzione Centrale Coordinamento Aeroporti

Struttura Carta dei Diritti e Qualità dei Servizi

Viale Castro Pretorio 118 – 00185 Roma

Tel.: 06 445961 – Fax: 06 44596331

[www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it)

[cartadiritti@enac.gov.it](mailto:cartadiritti@enac.gov.it)

### **Garante per la protezione dei dati personali**

Piazza di Monte Citorio 121 – 00186 ROMA

Tel.: 06 696771 – Fax: 06 696773785

[www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)

[urp@garanteprivacy.it](mailto:urp@garanteprivacy.it)

### **ISVAP – Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni private**

Via del Quirinale 21 – 00187 Roma

Tel.: 06 421331 – Fax: 06 42133206

[www.isvap.it](http://www.isvap.it)

Guida per il reclamo:

[www.isvap.it/isvap/impresa\\_jsp/PageGenerica.jsp?numObj=191573&noMeSezione=PER\\_IL\\_CONSUMATORE](http://www.isvap.it/isvap/impresa_jsp/PageGenerica.jsp?numObj=191573&noMeSezione=PER_IL_CONSUMATORE)





Centro Europeo Consumatori Italia  
Ufficio di Bolzano  
Via Brennero 3  
I-39100 Bolzano  
Tel. +39-0471-980939  
Fax +39-0471-980239  
[www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)  
[info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org)

Sede principale per l'Italia:  
ECC-Net Italy  
Centro Europeo Consumatori  
via Francesco Gentile 135  
00173 Roma – ITALIA  
Tel. +39-06-44238090  
Fax +39-06-44170285  
[www.ecc-netitalia.it](http://www.ecc-netitalia.it)  
[info@ecc-netitalia.it](mailto:info@ecc-netitalia.it)



Ministero dello Sviluppo  
Economico - DGAMTC



DG SANCO



Provincia Autonoma  
di Bolzano