

ITALIA / Arriva il latte di cammella?

Con il beneplacito Onu potrebbe arrivare sugli scaffali dei nostri supermercati il latte di cammella africano che a differenza dell'obsoleto latte al quale siamo maleabituati, consente di guadagnare un'infinita' di benefit. A fronte di un solo dato, il sapore piu' salato, pero' garantisce il triplo di vitamina C e dieci volte il ferro contenuto nel latte vaccino. Inoltre potrebbe arrivare anche il camelbert, il formaggio di cammella.

ENEL: MA QUANTO MI COSTI!

Pubblicità a 360 gradi e nulla e' lasciato al caso. Tv, radio e giornali sono in questi giorni sommersi dal battage propagandistico della societa' elettrica e a cosa serva non lo comprendiamo, o lo comprendiamo fin troppo. E' appena il caso di ricordare che la campagna pubblicitaria e' fatta a nostre spese, che paghiamo due volte: come azionisti, in quanto contribuenti visto che l'ENEL e' una azienda a capitale pubblico, e come clienti, con la bolletta elettrica. Afferma l'Enel che "l'energia va oltre quello che vediamo". Gia' noi vorremmo vedere **bollette meno care e, soprattutto, non rimanere al buio a causa dei black out.**

LA SCHEDA PRATICA

GARANZIE SUI BENI USATI

Ho acquistato un bene usato.....

-ho acquistato un'auto usata di 6 anni da un concessionario. Dopo circa 15 giorni mi sono accorto di alcuni difetti che la rendono praticamente inguidabile superando i 110 km orari. Il venditore all'atto della vendita non mi ha rilasciato niente di scritto ed ora non si assume alcuna responsabilita'. Come mi posso comportare?

-ho comprato un divano usato in un negozio. Appena mi e' stato consegnato mi sono accorta che il tessuto in alcuni punti e' molto deteriorato. In negozio avevo fatto solo un controllo superficiale perche' il divano era impossibile da spostare e il venditore mi aveva assicurato riguardo il suo ottimo stato. Posso contestare e riavere indietro i miei soldi?

-ho acquistato un abito da sposa usato tramite un annuncio di un privato. Quando l'ho provato sembrava a posto ma una volta a casa l'ho esaminato bene alla luce e mi sono accorta che il tessuto e' ingiallito in molti punti e mancano delle perline sul corpetto. La persona che me lo ha venduto fa "orecchie da mercante", che posso fare? E' vero che l'ho pagato poco ma mi sento presa in giro.

Cosa fare?

Tutte le volte che ci capita una cosa del genere ci sentiamo impotenti e vorremmo risolvere i problemi con celerita' e, possibilmente, spendendo poco. Spesso si pensa al recesso o, nel caso di piccoli acquisti, ad un cambio od un buono acquisto. E' bene sapere, in proposito, che queste non sono le vie opportune per affrontare al meglio i problemi legati a vizi o malfunzionamenti. Il recesso, infatti, non solo e' legato ad un ripensamento o ad un errore del consumatore, ma e' esercitabile solo quanto si acquista fuori dalle sedi del venditore e solo quando l'acquisto e' stato fatto da un soggetto consumatore. Ulteriormente, e cio' taglia la testa al toro, quando si esercita il recesso il bene dev'essere restituito integro, possibilmente non utilizzato.

I problemi di malfunzionamento, rotture, vizi o quelli legati alla non conformita' del bene sono risolvibili -piu' o meno facilmente- solo tramite una garanzia, sia essa quella di legge -che vale sempre e comunque-, che quella contrattuale del venditore (di solito piu' specifica, dettagliata ed esauriente). E' bene sapere, a tal proposito, che la garanzia dovrebbe essere

oggetto di scelta insieme al bene, perché è la fonte più certa ed immediata, insieme al contratto, di tutti i nostri diritti.

Le garanzie possibili sono:

Garanzia del venditore e contratto di vendita

Possono essere uniti o meno, hanno forma libera e costituiscono la principale fonte di diritti e doveri che riguardano le parti. Non sono obbligatori (anche se il venditore, pur non emettendo una garanzia specifica, deve rispondere a quella di legge per un anno dall'acquisto), ma fortemente consigliati, soprattutto per i beni di alto valore e quando si acquista da un soggetto privato. Il contratto deve contenere tutti gli elementi che riguardano la vendita nonché la descrizione -più ampia e dettagliata possibile- del bene e del suo stato. In particolare, quando la controparte è un negozio o comunque una società, è bene privilegiare chi garantisce la funzionalità del bene -in certi casi specificandola per ogni singola parte- per un determinato periodo di tempo. Un caso particolare, in quest'ottica, sono gli acquisti di auto o moto usate che vengono trattate a parte, più avanti.

Garanzia del produttore (convenzionale)

Può esserci nel caso in cui il bene è quasi nuovo (per esempio un'auto con pochi anni o a chilometri zero) o comunque nei casi in cui il contratto di garanzia del produttore è ancora valido. Nel caso di auto può comprendere utili servizi aggiuntivi come il soccorso stradale in caso di guasto, il rientro garantito dei passeggeri o il proseguimento del viaggio con altri mezzi, gli anticipi di denaro e, in alcuni casi, persino la vettura sostitutiva. Generalmente copre gran parte del motore ma è subordinata all'esecuzione di determinati controlli (tagliandi) a carico del proprietario. In termini generali, qualsiasi sia il bene coperto, essa può essere esercitata esclusivamente nei termini in cui si esprime lo specifico contratto che dev'essere attentamente visionato (chiedendone copia al venditore o direttamente al produttore). La sua durata è variabile da 12, 18 fino a 24 mesi.

Garanzia di legge

Valgono in generale, per qualunque tipo di acquirente o di venditore, le norme del codice civile (art. 1490 e segg.) che dispongono una garanzia di un anno a carico del venditore a fronte di "vizi che rendano il bene inidoneo all'uso o ne diminuiscano il valore". Se la parte acquirente è un consumatore (ovvero l'acquisto non avviene tramite uso di una partita Iva) ed il venditore è una ditta, le disposizioni applicabili sono le stesse che disciplinano la garanzia per l'acquisto di beni nuovi (http://www.aduc.it/dyn/sosonline/schedapratica/sche_mostra.php?Scheda=40777), il codice del consumo all'art. 128 e segg., limitatamente ad un anno e ai "difetti non derivanti dall'uso normale della cosa, tenuto conto del tempo di pregresso utilizzo". Se la legge rimane l'ultima -o l'unica- nostra risorsa, vista la sua genericità, è bene per lo meno poter "certificare" in qualche modo lo stato del bene al momento dell'acquisto (magari con un contratto). Per capire il concetto, al quale poi è strettamente legata la possibilità di produrre una prova, l'ideale sarebbe disporre di una "fotografia" (una descrizione dettagliata od addirittura una perizia) del bene. In mancanza di un contratto è come minimo consigliabile, prima di procedere in qualsiasi modo, il possesso di un documento che almeno identifichi il venditore, il bene e la data di acquisto (uno scontrino, per esempio).

Un caso tipico: l'auto usata

L'unica definizione di auto usata ce la offre una legge (D.L. 331/93, convertito, con modifiche, nella legge 427/1993) che vi include tutti i mezzi

"immatricolati da oltre sei mesi o con più di 6.000 chilometri di percorrenza". Anche se elaborata a fini fiscali, questa definizione può aiutare a distinguere il nuovo dall'usato (con conseguenze non da poco riguardo la garanzia) nonché a sbrogliare molti casi ambigui, come quelli delle auto a "chilometri zero" che normalmente, quasi senza eccezioni, vengono vendute come usate.

L'auto può essere considerata esempio tipico perché è il bene che più frequentemente viene acquistato usato, ha un valore medio-alto, ed è suscettibile a numerosi problemi sia estetici che -soprattutto- di funzionamento e riguardanti parti occulte. Per questo, più di tutti gli altri, è il caso dove sarebbe necessaria la massima cautela ed accortezza nell'acquisto, privilegiando venditori che rilascino garanzie ampie e dettagliate.

Per aiutare chi vuole avvicinarsi ad un acquisto simile, molti siti specializzati offrono decaloghi e consigli. Per quanto ci riguarda la prima cosa è valutare offerte diverse, stilando ogni volta un prospetto relativo allo stato del bene in ogni sua parte (carrozzeria, abitacolo, motore, cambio, parti elettriche, freni, pneumatici, etc.) dove riportare, per esempio, dei voti. È superfluo dire che sarebbe ideale usufruire dell'aiuto di un tecnico di fiducia, per lo meno quando ci si avvicina alla scelta finale. Prima di scegliere, inoltre, è bene controllare i documenti dell'auto (anche facendo le opportune verifiche al PRA) e fare almeno una prova in strada.

Un prospetto utile nonché molte informazioni e consigli sull'acquisto di auto usate, possono essere trovati a questo link:

http://www.sicurauto.it/manuale_acquisto/index.php

La contestazione

In una prima fase può essere verbale o comunque eseguita secondo quanto prevede lo specifico contratto di assistenza. È bene privilegiare, soprattutto all'inizio, sia il contatto personale e più possibile "amichevole" sia le disposizioni dei contratti di garanzia. Dal momento, però, che qualcosa s'incepisce, ci vengono dette cose poi non rispettate o diverse da ciò che è scritto sul contratto, passano lunghi periodi di silenzio e di inattività senza spiegazioni chiare, insomma in tutti i casi in cui le cose non vadano lisce sarà opportuno chiarire i nostri diritti e mettere per iscritto le contestazioni e le richieste. Ciò tramite messa in mora (http://www.aduc.it/dyn/sosonline/schedapratica/sche_mostra.php?Scheda=111051), facendo riferimento al contratto di acquisto o di garanzia (a seconda) oppure alla legge, e preparandosi ai passi successivi. Come già ampiamente detto, in questi casi dovranno essere raccolte le prove a sostegno di ciò che affermiamo, a partire da una semplice inadempienza di un centro assistenza fino ad arrivare alla documentazione inerente la presenza del vizio al momento dell'acquisto.

Può essere molto utile, ai fini della gestione della pratica di contestazione nonché della produzione delle prove, la lettura di questa scheda pratica:

http://www.aduc.it/dyn/sosonline/schedapratica/sche_mostra.php?Scheda=40717