CONTRATTI SICURI

BOLLINO BLU

Regolare i rapporti tra professionisti - imprese e consumatori

in appendice il Codice del Consumo aggiornato a Marzo 2008

CONTRATTI SICURI
BOLLIN BLU
Regolare i rapporti
tra professionisti - imprese e consumatori

PREMESSA

La presente pubblicazione è diretta a tutti i consumatori e si pone come strumento per migliorarne l'informazione e la tutela nell'ambito di alcuni tipi di transazioni commerciali. E' anche rivolta agli operatori commerciali che vogliano utilizzare dei contratti privi di clausole abusive e quindi del tutto trasparenti per i loro clienti.

Contiene:

- reclami tipo per chiedere, ad esempio, il riconoscimento di un diritto, il risarcimento di un danno subito, il rimborso di somme illegittimamente versate;
- contratti tipo - senza clausole vessatorie e abusive - denominati "Contratti sicuri - Bollino Blu", per regolare i rapporti tra professionisti-venditori e clienti-consumatori nei settori in cui è più elevata la conflittualità, nei quali maggiore è l'esigenza di informazione e trasparenza.

L'intervento è finalizzato a costituire uno stimolo per il mercato e consentire un consumo più corretto, con conseguenze positive sia per i consumatori, che per le imprese.

CONTRATTI SICURI
BOLLIN BLU
Regolare i rapporti
tra professionisti - imprese e consumatori

INDICE

A. RECLAMI TIPO

SETTORE CREDITIZIO E BANCARIO

Lettera di richiesta rimborso somme indebitamente percepite tramite capitalizzazione trimestrale degli interessi **pag. 5**
Lettera di richiesta rimborso somme addebitate illegittimamente **pag. 6**
Lettera di richiesta documentazione relativa al rapporto in conto corrente **pag. 7**

SETTORE TURISTICO

Lettera di richiesta risarcimento danni per ritardo/smarrimento/danneggiamento bagaglio **pag. 8**
Lettera di richiesta compensazione pecuniaria in caso di cancellazione del volo **pag. 10**
Lettera di richiesta risarcimento danni da ritardo aereo **pag. 11**
Lettera di richiesta rimborso e risarcimento danni per mancata prestazione di servizi compresi nel pacchetto turistico **pag. 12**
Lettera di richiesta rimborso e risarcimento danni per difformità di servizi compresi nel pacchetto turistico **pag. 13**
Lettera di richiesta compensazione pecuniaria per negato imbarco **pag. 14**
Lettera di richiesta risarcimento danni per distruzione/deterioramento/sottrazione dei beni "portati" in albergo **pag. 15**

SETTORE VENDITA DEI BENI DI CONSUMO

Lettera di contestazione dei vizi dei beni di consumo **pag. 16**
Lettera di richiesta risarcimento danni al produttore per danni causati da un prodotto difettoso **pag. 17**

SETTORE CONTRATTI NEGOZIATI A DISTANZA E FUORI DAI LOCALI COMMERCIALI

Lettera di recesso dal contratto negoziato al di fuori dei locali commerciali **pag. 18**

CONTRATTI SICURI
BOLLINO BLU
Regolare i rapporti
tra professionisti - imprese e consumatori

SETTORE SERVIZI DI TELEFONIA

Lettera di diffida per disservizi pag. 19
Contestazione bolletta telefonica e richiesta di documentazione integrale del traffico telefonico pag. 20

SETTORE CREDITO AL CONSUMO

Lettera di risposta a illegittima richiesta di pagamento pag. 21
Lettera di diffida ad adempiere il contratto di acquisto/fornitura pag. 22

SETTORE SERVIZI PUBBLICI

Lettera di richiesta risarcimento del canone idrico pag. 23
Lettera di richiesta risarcimento per disservizi della società di erogazione energia elettrica pag. 24
Segnalazione al soggetto responsabile del codice di condotta pag. 26

B. Contratti tipo

Contratto negoziato fuori dai locali commerciali pag. 27
Contratto di vendita televisiva pag. 29
Contratto d'opera/tinto-lavanderia pag. 31
Contratto di mediazione per vendita immobiliare in esclusiva pag. 33
Contratto di mediazione per vendita immobiliare senza esclusiva pag. 36
Contratto di incarico di mediazione per locazione immobiliare in esclusiva pag. 39
Contratto di incarico di mediazione per locazione immobiliare senza esclusiva pag. 42
Contratto di vendita di autoveicolo/motociclo tra privati pag. 45

C. Codice di condotta

pag. 46

D. Codice del Consumo

Coordinato con l'art. 19 della Legge 6 febbraio 2007, n.131, con il decreto legislativo 2 agosto 2007, n.1462, con il decreto legislativo 23 ottobre 2007, n. 2213 e con l'art. 1, commi 445, 446, 447, 448 e 449 della Legge recante Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)

pag. 50