

ATTENTI ALLE 2 F... FACILI FREGATURE

Moltissimi sono i giovani
alla ricerca di un lavoro o di un percorso formativo
che vengono raggirati con le modalità più diverse:

falsi annunci su giornali,

lettere personalizzate,

messaggi e-mail,

improbabili interviste per strada.

Chi ne è vittima spesso
non trova un lavoro o un serio corso di formazione,
ma firma senza rendersi conto contratti, che lo obbligano a pagare
migliaia di euro

**prima di firmare
leggere sempre
accuratamente
il contratto**

Le vendite fuori dai locali commerciali, per strada e a domicilio

Sono tutte quelle operazioni di compravendita che non avvengono in un negozio o nella sede commerciale di chi propone l'acquisto.

Un esempio di queste tipo di vendite è quando per strada si è fermati da ragazzi o ragazze che dopo un breve discorso ricco di sorrisi e cortesia chiedono di firmare un foglio.

Se non si è letto con attenzione quello che è chiesto di firmare, è *bene non farlo*. Infatti troppo spesso in queste occasioni, in cui si è distratti dalla bellezza o dalla finta cortesia di chi chiede una firma, si sottoscrive un contratto che prevede un ordine di acquisto di enciclopedie, corsi di informatica o prodotti vari dal costo di alcune migliaia di euro.

A tutela di chi subisce questi raggiri il D. Lgs n. 206/2005 Codice del Consumo, regola il **diritto di recesso**.

Questa norma consente di annullare i contratti sottoscritti nelle seguenti situazioni:

- In un'area pubblica o aperta al pubblico (strada, stazioni, alberghi, ristoranti, discoteche, mercati, ecc.), mediante sottoscrizione di una nota d'ordine comunque denominata;
- Durante una gita organizzata dall'operatore commerciale fuori dai propri locali commerciali;
- Nell'abitazione del futuro acquirente, nei luoghi di lavoro, di studio o di cura;
- Per corrispondenza o in base ad un catalogo che il consumatore ha consultato senza la presenza di un operatore commerciale.

Chiarezza e Trasparenza

- Leggete sempre accuratamente il contratto: non fidatevi di ciò che vi viene detto a voce;
- Prima di firmare, riflettete bene: spesso avete davanti a voi, nelle vesti di consulenti, degli esperti in tecniche di vendita il cui unico scopo è strappare la vostra firma;
- Se vi vengono accordate modifiche, aggiunte o annotazioni al contratto, sinceratevi che a firmarle sia una persona autorizzata ad accordarle (es. il legale rappresentante), altrimenti non potrete far valere i vostri diritti.

Qualche consiglio

- Attenzione a conservare sempre una copia del buono d'ordine o del contratto;
- Controllate che la data apposta sul buono d'ordine o sul contratto sia quella in cui voi avete effettivamente apposto la firma.

Il diritto di recesso

Il diritto di recesso, è un vero e proprio diritto al ripensamento. Obbliga l'operatore economico ad informare il consumatore del diritto di ripensamento di cui gode in forza della legge.

Questa informativa deve essere data per iscritto inserendo un'apposita clausola nel contratto ove sono indicati:

- termine e modalità entro il quale il recesso può essere esercitato;
- il destinatario della dichiarazione di recesso e della restituzione del prodotto.

Come recedere

Inviare la lettera raccomandata con avviso di ricevimento **entro 10 giorni dalla firma**. Se il consumatore ha già ricevuto la merce, deve

restituirla a sue spese al soggetto indicato nel contratto entro 10 giorni dalla data di ricevimento.

Se la merce arriva dopo la disdetta, non deve essere ritirata ma va respinta al mittente. Se al consumatore non è stata consegnata copia del contratto o se la data del contratto è stata retrocessa occorre presentare denuncia alla Polizia.

La comunicazione può essere inviata, entro lo stesso termine, anche mediante telegramma, telex, posta elettronica e fax, a condizione che sia confermata mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro le quarantotto ore successive. Se non si ha molto tempo a disposizione, la volontà di recedere può anche essere comunicata mediante telegramma o fax, e poi – a seguire - tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

La disdetta ha valore se è firmata dalla stessa persona che ha sottoscritto il contratto.

Della lettera di disdetta è utile fare una fotocopia e conservarla con la ricevuta di ritorno; può servire nel caso ci siano contestazioni da parte della ditta.

Il diritto di recesso non si applica

- ai contratti per la costruzione, vendita e locazione di beni immobili ed i contratti relativi ad altri diritti concernenti beni immobili, con eccezione dei contratti relativi alla fornitura di merci e alla loro incorporazione in beni immobili e dei contratti relativi alla riparazione di beni immobili;
- ai contratti relativi alla fornitura di prodotti alimentari o bevande o di altri prodotti di uso domestico corrente consegnati a scadenze frequenti e regolari;
- ai contratti di assicurazione;
- ai contratti relativi a strumenti finanziari
- ai contratti aventi ad oggetto la fornitura di beni o la prestazione di servizi per i quali il corrispettivo globale che deve essere pagato da parte del consumatore non supera l'importo di 26 euro, comprensivo di oneri fiscali ed al netto di eventuali spese accessorie che risultino specificamente

individuate nella nota d'ordine o nel catalogo o altro documento illustrativo, con indicazione della relativa causale;

- per i contratti riguardanti la prestazione di servizi, il diritto di recesso non può essere esercitato nei confronti delle prestazioni già eseguite.

Fac - simile lettera diritto recesso

da inviare con raccomandata con avviso di ricevimento **entro 10 giorni** dalla firma del contratto

data
Spett.Ditta
.....
In data odierna il sottoscritto
residente in via, n., CAP Città
avvalendosi della clausola di ripensamento prevista dal D. Lgs. 206/05,
intende annullare l'ordine sottoscritto il..... (indicare la data)
presso.....(indicare il luogo/località)
relativo all'acquisto di.....(indicare l'oggetto)
distinti saluti
in fede (firma)

Contratti a distanza

Sono quei contratti stipulati tra un venditore ed un acquirente attraverso quei mezzi che permettono la conclusione di un contratto senza la presenza fisica e simultanea delle parti.

Rientrano in questa tipologia le televendite o gli acquisti di beni tramite Internet.

Le disposizioni contenute nel D. Lgs n. 206/2005 Codice del Consumo, in materia di contratti a distanza, non si applicano nei casi di contratti:

- relativi ai servizi finanziari;
- conclusi tramite distributori automatici o locali commerciali automatizzati;
- conclusi con gli operatori delle telecomunicazioni impiegando telefoni pubblici;
- relativi alla costruzione e alla vendita o ad altri diritti relativi a beni immobili, con esclusione della locazione;
- conclusi in occasione di una vendita all'asta.

Quali informazioni deve ricevere il consumatore

Il consumatore, prima della conclusione di qualsiasi contratto a distanza, deve ricevere le seguenti informazioni:

- identità del professionista e, in caso di contratti che prevedono il pagamento anticipato, l'indirizzo del professionista;
- le caratteristiche essenziali del bene o del servizio;
- il prezzo del bene o del servizio, comprese tutte le tasse e le imposte;
- le spese di consegna;
- le modalità del pagamento, della consegna del bene o della prestazione del servizio e di ogni altra forma di esecuzione del contratto;
- l'esistenza del diritto di recesso o di esclusione dello stesso
- le modalità e tempi di restituzione o di ritiro del bene in caso di esercizio del diritto di recesso;
- il costo dell'utilizzo della tecnica di comunicazione a distanza, quando è calcolato su una base diversa dalla tariffa di base;
- la durata della validità dell'offerta e del prezzo;

- la durata minima del contratto in caso di contratti per la fornitura di prodotti o la prestazione di servizi ad esecuzione continuata o periodica.

Il consumatore deve ricevere conferma per iscritto o, a sua scelta, su altro supporto duraturo a sua disposizione ed a lui accessibile, di tutte le predette informazioni prima od al momento della esecuzione del contratto.

Entro tale momento e nelle stesse forme devono comunque essere fornite al consumatore anche le seguenti informazioni:

- un'informazione sulle condizioni e le modalità di esercizio del diritto di recesso;
- l'indirizzo geografico della sede del venditore a cui il consumatore può presentare reclami;
- le informazioni sui servizi di assistenza e sulle garanzie commerciali esistenti;
- le condizioni di recesso dal contratto in caso di durata indeterminata o superiore ad un anno.

Quando viene eseguito il contratto

Salvo diverso accordo tra le parti, il venditore deve eseguire l'ordinazione entro trenta giorni a decorrere dal giorno successivo a quello in cui il consumatore ha trasmesso l'ordinazione al professionista.

Tuttavia, qualora l'ordine non possa essere eseguito a causa dell'indisponibilità, anche temporanea, del bene o del servizio richiesto, il venditore deve informare il consumatore e provvedere al rimborso delle somme eventualmente già corrisposte per il pagamento della fornitura.

Salvo consenso del consumatore, da esprimersi prima o al momento della conclusione del contratto, il venditore non può adempiere eseguendo una fornitura diversa da quella pattuita, anche se di valore e qualità equivalenti o superiori.

Il diritto di recesso

Il consumatore può sempre esercitare il diritto di ripensamento, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro dieci giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto o dalla consegna della merce.

Se è già avvenuta la consegna del bene, il consumatore ha l'obbligo di restituirlo **entro 10 giorni** dal ricevimento o, comunque, di metterlo a disposizione del fornitore accollandosi esclusivamente le spese di restituzione.

Il fornitore è tenuto alla restituzione, entro 30 giorni dalla data in cui ha avuto conoscenza del recesso del cliente, delle somme eventualmente già incassate.

Se il consumatore, per l'acquisto a distanza del bene, sottoscrive un contratto di finanziamento con il fornitore o con un soggetto a quest'ultimo legato da specifico accordo, nell'ipotesi di recesso, anche il contratto di finanziamento si risolverà di diritto senza alcuna penalità.

Il diritto di recesso non si applica:

- ai contratti di fornitura di generi alimentari, di bevande o di altri beni per uso domestico di consumo corrente forniti al domicilio del consumatore, al suo luogo di residenza o al suo luogo di lavoro, da distributori che effettuano giri frequenti e regolari;
- ai contratti di fornitura di servizi relativi all'alloggio, ai trasporti, alla ristorazione, al tempo libero, quando all'atto della conclusione del contratto il professionista si impegna a fornire tali prestazioni ad una data determinata o in un periodo prestabilito.

Salvo diverso accordo tra le parti, il consumatore non può esercitare il diritto di recesso in caso:

- di fornitura di servizi la cui esecuzione sia iniziata, con l'accordo del consumatore, prima della scadenza del termine;
- di fornitura di beni o servizi il cui prezzo è legato a fluttuazioni dei tassi del mercato finanziario che il venditore non è in grado di controllare;

- di fornitura di beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati o che, per loro natura, non possono essere rispediti o rischiano di deteriorarsi o alterarsi rapidamente;
- di fornitura di prodotti audiovisivi o di software informatici sigillati, aperti dal consumatore;
- di fornitura di giornali, periodici e riviste;
- di servizi di scommesse e lotterie.

Restituzione del bene e spese

- Se il bene è già stato consegnato, il consumatore è tenuto a restituirlo o a metterlo a disposizione del venditore o della persona da questi designata, secondo le modalità ed i tempi previsti dal contratto. Il termine per la restituzione del bene non può comunque essere inferiore a dieci giorni lavorativi decorrenti dalla data del ricevimento del bene.
- Per i contratti riguardanti la vendita di beni, qualora vi sia stata la consegna della merce, la sostanziale integrità del bene da restituire è condizione essenziale per l'esercizio del diritto di recesso. È comunque sufficiente che il bene sia restituito in normale stato di conservazione, in quanto sia stato custodito ed eventualmente adoperato con l'uso della normale diligenza.
- Le sole spese dovute dal consumatore per l'esercizio del diritto di recesso sono le spese per la restituzione del bene al mittente, ove espressamente previsto dal contratto.
- In caso di esercizio del diritto di recesso da parte del consumatore, il venditore è tenuto al rimborso delle somme versate dal consumatore, ivi comprese le somme versate a titolo di caparra.
- Il rimborso deve avvenire gratuitamente, nel minor tempo possibile e in ogni caso entro trenta giorni dalla data in cui il venditore è venuto a conoscenza dell'esercizio del diritto di recesso da parte del consumatore.
- Qualora il prezzo di un bene o di un servizio sia interamente o parzialmente coperto da un credito concesso al consumatore, dal venditore ovvero da terzi, il contratto di credito si intende risolto di diritto, senza alcuna penalità, nel caso in cui il consumatore eserciti il

diritto di recesso. Il venditore deve comunicare al terzo concedente il credito l'avvenuto esercizio del diritto di recesso da parte del consumatore, nonché deve restituire le somme già versate dal terzo, senza alcuna penalità, fatta salva la corresponsione degli interessi legali maturati.

Acquisti via internet

Per fare acquisti o operazioni attraverso la rete internet di solito viene richiesto dal sito interessato solo il numero della carta di credito e la relativa data di scadenza. Queste informazioni abilitano il fornitore ad addebitare sul proprio conto corrente il prezzo della merce comprata via rete.

A questo tipo di acquisti si applicano le disposizioni previste dal D. Lgs. 206/2005 Codice del Consumo.

Le truffe, in questo caso, avverte il sito della polizia di stato sono possibili solo da due categorie di persone:

1. pirati informatici (o dipendenti infedeli del sito internet) che acquisiscono i numeri della carta attraverso l'intrusione telematica
2. altre persone che a qualsiasi titolo vedono la carta e che si annotano il numero.

Per ridurre i rischi di frode è quindi consigliabile in primo luogo far sì che la propria carta venga maneggiata dal minor numero di persone possibile. In secondo luogo è opportuno effettuare spese su internet utilizzando siti conosciuti o che abbiano un minimo di credibilità sia per quanto riguarda il prodotto venduto, che la solidità del marchio.

Alcuni consigli:

- Controllare l'esistenza e le modalità del diritto di recesso;
- Verificare presso la Camera di Commercio della provincia interessata se l'azienda esiste realmente;
- Leggere attentamente quali autorizzazioni sono richieste per l'utilizzo dei dati personali e i termini contrattuali;

- Stampare tutte le pagine del sito su cui si stanno facendo acquisti, in particolare quelle che illustrano o descrivono il prodotto/servizio offerto. Questa documentazione servirà a dimostrare cosa avete inteso acquistare e ad avere una prova documentale della transazione;
- Se si sceglie di pagare con carta di credito, verificare che il sito utilizzi protocolli di sicurezza. Generalmente durante la transazione, in basso a destra della finestra, compare un'icona con un lucchetto che sta a significare che in quel momento la connessione è sicura;
- Evitare di fornire informazioni troppo personali, in particolare quelle relative al proprio conto corrente: perché la transazione vada a buon fine serve solo il numero della carta di credito e la relativa scadenza;
- Evitare di comprare oggetti di grande valore: i rischi sono troppo elevati;
- Verificare con attenzione gli estratti conto segnalando immediatamente, alla società che emette la carta, ogni transazione sconosciuta con addebiti impropri. In questo caso è bene denunciare alle forze dell'ordine la clonazione della carta, disconoscendo le spese addebitate, entro 60 giorni dalla data di ricevimento dell'estratto conto;

Le truffe con carte bancomat:

Microtelecamere, skimmer e pc sono le armi dei truffatori che clonano le nostre carte bancomat, prosciugando il conto corrente.

La clonazione avviene così: sopra la fessura dove si inserisce la tessera bancomat viene posizionato lo skimmer, un apparecchio sofisticato capace di catturare i dati della banda magnetica. Questo apparecchio viene poi collegato ad un pc, dotato di un programma capace di trasferire i dati catturati su una carta clone. Lo skimmer non basta, serve anche il codice Pin. E qui entra in gioco una microtelecamera nascosta sopra la tastiera dietro un minuscolo buco. Oppure la tastiera collocata sopra a quella vera che registra il vostro Pin quando lo digitate.

Come difendersi? Ogni volta che fate un prelievo:

- Controllate le condizioni dello sportello e fate attenzione a eventuali anomalie: sopra la tastiera oppure ai lati dello schermo può esserci uno foro minuscolo che nasconde l'obiettivo della telecamera.
- Controllate se la fessura dove si inserisce la tessera magnetica è ben ferma.
- Verificate che la tastiera sia ben fissa.

Consigli per la sicurezza delle carte di pagamento:

- Tenere separato il codice di sicurezza, pin, dalla carta. Meglio memorizzarlo che portarlo con sé.
- Non perdere mai di vista la carta, nemmeno quando si effettua un pagamento presso un esercizio commerciale.
- Non comunicate i dati della carta se non necessario al fine di una transazione.
- Ritirare sempre le ricevute delle transazioni pos e dei prelievi. Prima di gettare tali documenti, nonché gli estratti conto, è meglio distruggerli o comunque rendere illeggibili i dati identificativi della carta.
- Controllare gli estratti conto o verificare tramite servizio internet gli addebiti che vengono registrati ed eventualmente contestarli immediatamente o comunque entro 60 giorni.
- Firmare la carta di credito sul retro.
- In caso di transazioni via internet, verificare l'identità del venditore e utilizzare connessioni sicure.
- Se disponibili e gratuiti, attivare servizi di notifica immediata di utilizzo della carta via Sms, in modo da avere sempre sotto controllo la situazione.
- Annotare o memorizzare i numeri di telefono da contattare per bloccare la carta in caso di furto, smarrimento o utilizzo fraudolento.

Allerta per le truffe online

La lista delle cose che si possono fare su Internet è enorme. Però quanto a capacità e creatività, ladri e truffatori battono tutti:

- la cosiddetta posta-spazzatura - la spam – che è una truffa vera e propria. Si basa sulla legge dei grandi numeri: inviando inverosimili proposte di affari a migliaia di persone al giorno è dimostrato che una percentuale seppur minima risponde.
- Il furto “ipertecnologico”, rappresenta la nuova frontiera: permette di trafugare le informazioni personali.

Impedire il furto di identità in Rete

Credenziali di accesso. Con questo termine si indicano le informazioni necessarie per accedere ai sistemi informativi e alla rete pubblica (internet). Queste informazioni sono molto importanti per un potenziale attacker, in quanto quest’ultimo vuole impossessarsene per varie ragioni. Un dato in escalation, quello del furto d’identità, che si verifica quando un terzo ruba letteralmente i dati personali di un utente per usarli in maniera fraudolenta (acquisti on line, carte credito eccetera). Una tecnica usata si chiama Phishing e consiste nell’ingannare il malcapitato utente con finte e-mail e dei finti siti web (apparentemente regolari). All’interno di queste comunicazioni sono contenute delle indicazioni che richiedono all’utente di inserire i propri dati personali in un modulo elettronico che in realtà apre le porte alle frodi. Per questo motivo è fondamentale gestire la propria coppia di credenziali (UserID e password) con la massima cura, evitando le cessioni e la comunicazione a terzi.

Alcune regole utili:

Questi suggerimenti sono indicati sul sito della Polizia di Stato e dell’ABI (Associazione Banche Italiane) da tenere a mente quando su internet viene chiesto di scaricare gratuitamente un programma per ottenere documenti, fotografie, filmati o brani musicali.

- Leggere integralmente le istruzioni che riguardano il programma da installare scorrendo il testo con il tasto cursore.

- Molto spesso viene spiegato che il programma, una volta installato, stabilirà una nuova connessione con il numero telefonico a tariffa più alta rispetto all'urbana.
- A volte l'avviso sulla nuova connessione è assente o poco leggibile, oppure non descrive alcune caratteristiche particolarmente insidiose (ad esempio connessioni consecutive di pochi secondi molto costose).
- Se si sceglie di installare il programma, verificare se il modem cerca di chiamare un nuovo numero telefonico a vostra insaputa o in altre circostanze (cioè dopo aver ottenuto il servizio offerto, ad esempio dopo qualche minuto o nei giorni successivi).
- Diffidate di qualunque mail che chieda dati riservati.

Le vendite "piramidali"

Tempi duri per le "catene di Sant'Antonio": la L. n.173 del 17 agosto 2005, vieta le vendite piramidali. Il provvedimento interviene su un duplice piano: da un lato tutela il consumatore da questa pratica di commercializzazione e, dall'altro, disciplina le vendite dirette a domicilio.

Il sistema delle *vendite piramidali* è finito nel mirino del legislatore, perché il corrispettivo economico non segue, in questi casi, la vendita di

beni, ma la capacità di fare “adepti”. Come si “presume” d’essere in presenza di una vendita piramidale? Quando il soggetto reclutato:

- ha l’obbligo di acquistare dall’azienda che organizza la vendita (o da un altro livello della struttura) una rilevante quantità di prodotti senza la possibilità di restituirli;
- deve pagare una somma rilevante per assicurarsi la permanenza nella struttura;
- è tenuto a comperare beni e servizi non strettamente riguardanti l’attività commerciale in questione.

In pratica si tratta di un meccanismo commerciale il cui guadagno si realizza solo al vertice della piramide, mentre i livelli bassi invece finiscono per trovarsi con merce pagata e non ulteriormente piazzabile.

Le disposizioni della legge 173/05 non si applicano alla offerta, alla sottoscrizione e alla propaganda ai fini commerciali di prodotti e servizi finanziari e assicurativi, dove gli introiti dei venditori non sono dati dal reclutamento di altri soggetti, ma dalla commercializzazione di titoli con un valore di mercato, nonché ai contratti per la costruzione, la vendita e la locazione di beni immobili.

Porta a porta

Da non confondere con le vendite piramidali, il sistema delle vendite a domicilio, sul quale la L. 173/05 stabilisce una serie di punti importanti.

Tra questi:

- Gli incaricati alla vendita diretta a domicilio, devono essere identificati con un tesserino rilasciato dall’azienda.
- L’incaricato alla vendita diretta a domicilio, ha diritto di recedere dall’incarico inviando all’impresa una comunicazione scritta entro dieci giorni dalla stipula del contratto.
- Le provvigioni che l’azienda deve corrispondere, all’incaricato alla vendita a domicilio, devono essere stabilite per iscritto.

L’Avedisco www.avedisco.it, l’unica associazione in Italia che rappresenta le più importanti aziende che utilizzano le tecniche della vendita diretta a domicilio per la distribuzione dei loro prodotti e/o

servizi, ha stilato un **decalogo per comprare meglio e più sicuri**. Ecco gli accorgimenti principali che il consumatore deve avere di fronte a un incaricato di vendita, prima di firmare un ordine di acquisto:

1. chiedere che l'incaricato alla vendita si identifichi e identifichi l'azienda per la quale opera esibendo il tesserino di riconoscimento, rilasciato dopo comunicazione all'Autorità di Pubblica Sicurezza, che è obbligatorio per gli incaricati alle vendite a domicilio;
2. chiedere che l'incaricato illustri: le caratteristiche del prodotto, le condizioni di prezzo e dell'eventuale credito, le altre condizioni di vendita, i tempi di consegna, le garanzie, il cambio, la restituzione e l'eventuale servizio di assistenza;
3. prima di firmare il contratto verificare l'inserimento degli adempimenti in materia di tutela della privacy;
4. leggere bene ciò che si firma, e in particolare: accertarsi della clausola relativa al diritto di recesso o di ripensamento e che la stessa indichi chiaramente a chi deve essere comunicato, accertarsi che la data sia realmente quella in cui si sottoscrive l'ordine;
5. sapere che il diritto di recesso è valido solo per le persone fisiche e non se si firma il contratto a nome di società;
6. farsi sempre rilasciare copia dell'ordine;
7. non apporre firme quando sono richieste per dimostrare una avvenuta intervista o per comprovare soltanto l'avvenuta dimostrazione del prodotto.

Le Multiproprietà

Il sistema delle multiproprietà è attualmente regolato dal D.Lgs. 206/2005 Codice del Consumo.

Acquistare una multiproprietà significa acquistare un diritto reale ovvero un altro diritto avente ad oggetto il godimento di uno o più beni

immobili, per un periodo determinato o determinabile dell'anno non inferiore ad una settimana.

Per bene immobile si intende una quota di possesso di un appartamento, anche con destinazione alberghiera, o parte di esso, per uso abitazione o per uso alberghiero o per uso turistico-ricettivo, su cui verte il diritto oggetto del contratto in una località turistica che dà diritto di utilizzarlo per una o più settimane all'anno.

La multiproprietà non è un investimento immobiliare ma l'acquisto di un diritto d'uso a fini turistico-alberghieri.

Sul sito dell'Unione Nazionale Multiproprietari www.unamulti.com è possibile leggerne i punti fondamentali. E' necessario conoscerli per non incorrere in brutte sorprese. Un altro sito utile è quello dell'Associazione Italiana Multiproprietà www.aimote.it

Informazioni utili

- Il venditore è tenuto a consegnare ad ogni persona che richiede informazioni sul bene immobile un documento informativo in cui sono indicati con precisione i seguenti elementi:
 - a) il diritto oggetto del contratto;
 - b) l'identità ed il domicilio del venditore, con specificazione della sua qualità giuridica, l'identità ed il domicilio del proprietario;
 - c) la descrizione dell'immobile e la sua ubicazione;
 - d) gli estremi del permesso di costruire ovvero di altro titolo edilizio e delle leggi regionali che regolano l'uso dell'immobile con destinazione turistico-ricettiva e, per gli immobili situati all'estero, gli estremi degli atti che garantiscano la loro conformità alle prescrizioni vigenti in materia;
 - e) i servizi comuni ai quali l'acquirente ha o avrà accesso, quali luce, acqua, manutenzione, raccolta di rifiuti, e le relative condizioni di utilizzazione;
 - f) le strutture comuni alle quali l'acquirente ha o avrà accesso, quali piscina, sauna, ed altre, e le relative condizioni di utilizzazione;
 - g) le norme applicabili in materia di manutenzione e riparazione dell'immobile, nonché in materia di amministrazione e gestione dello stesso;
 - h) il prezzo globale, comprensivo di IVA, che l'acquirente verserà quale corrispettivo; la stima dell'importo delle spese, a carico

dell'acquirente, per l'utilizzazione dei servizi e delle strutture comuni e la base di calcolo dell'importo degli oneri connessi all'occupazione dell'immobile da parte dell'acquirente, delle tasse e imposte, delle spese amministrative accessorie per la gestione, la manutenzione e la riparazione, nonché le eventuali spese di trascrizione del contratto;

i) informazioni circa il diritto di recesso dal contratto con l'indicazione degli elementi identificativi della persona alla quale deve essere comunicato il recesso stesso, precisando le modalità della comunicazione e l'importo complessivo delle spese, specificando quelle che l'acquirente in caso di recesso è tenuto a rimborsare; informazioni circa le modalità per risolvere il contratto di concessione di credito connesso al contratto, in caso di recesso;

l) le modalità per ottenere ulteriori informazioni;

m) la durata del contratto ed il termine a partire dal quale il consumatore può esercitare il suo diritto di godimento;

n) una clausola in cui si afferma che l'acquisto non comporta per l'acquirente altri oneri, obblighi o spese diversi da quelli stabiliti nel contratto;

o) la possibilità o meno di partecipare ad un sistema di scambio ovvero di vendita del diritto oggetto del contratto, nonché i costi eventuali qualora il sistema di scambio ovvero di vendita sia organizzato dal venditore o da un terzo da questi designato nel contratto;

p) la data ed il luogo di sottoscrizione del contratto.

Il diritto di recesso

Il diritto di recesso può essere esercitato dall'acquirente:

- entro dieci giorni lavorativi dalla conclusione del contratto senza specificarne il motivo. In tale caso l'acquirente non è tenuto a pagare alcuna penalità e deve rimborsare al venditore solo le spese sostenute e documentate per la conclusione del contratto e di cui è fatta menzione nello stesso, purché si tratti di spese relative ad atti da espletare tassativamente prima dello scadere del periodo di recesso.
- Se il contratto non contiene uno degli elementi di cui alle lettere a), b), c), d), h) e i), e non contiene la data della sottoscrizione del contratto, l'acquirente può recedere dallo stesso entro tre mesi dalla

conclusione. In tale caso l'acquirente non è tenuto ad alcuna penalità nè ad alcun rimborso.

- Se entro tre mesi dalla conclusione del contratto sono comunicati tali elementi, l'acquirente può esercitare il diritto di recesso nel termine di dieci giorni lavorativi che decorre dalla data di ricezione della comunicazione degli elementi stessi.
- Se l'acquirente non esercita il diritto di recesso ed il venditore non effettua la comunicazione, l'acquirente può esercitare il diritto di recesso nel termine di dieci giorni lavorativi che decorre dal giorno successivo alla scadenza dei tre mesi dalla conclusione del contratto.

Il diritto di recesso si esercita dandone comunicazione alla persona indicata nel contratto e, in mancanza, al venditore. La comunicazione deve essere sottoscritta dall'acquirente e deve essere inviata mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro il termine previsto. Essa può essere inviata, entro lo stesso termine, anche mediante telegramma, telex e fax, a condizione che sia confermata con lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro le quarantotto ore successive.

Il decalogo

- E' multiproprietà una vendita di quote per un periodo non inferiore a sette giorni.
- Il compratore ha diritto di recedere dal contratto entro i dieci giorni, senza specificare i motivi.
- La ditta venditrice è obbligata a presentare un prospetto informativo sui servizi e sulla gestione per gli anni successivi con previsione di spesa.
- Acquistare nella località e nel periodo in cui si è effettivamente certi di utilizzare la proprietà.
- Accertarsi che nel documento di vendita siano chiaramente indicati i servizi e gli impianti sportivi e ricreativi di cui è dotato il complesso e di quelli eventualmente esclusi dalla vendita.
- Visitare il complesso prima di acquistare.

- Informarsi circa i costi di gestione e per i complessi già funzionanti chiedere di vedere il rendiconto dei costi di gestione nell'anno precedente.
- Prestare attenzione a quelle società, con sedi all'estero, che si impegnano a rivendere le quote dietro pagamento di una consistente provvigione.
- In tutti i casi diffidare degli "affaroni".

Le Agenzie di Viaggio

Quando si prenota un viaggio a pacchetto comprensivo di vari servizi turistici (trasporto, servizi alberghieri, trasferimenti), si stipula un vero e proprio contratto di viaggio. Ci sono diverse tipologie di contratti: di viaggio, pacchetto turistico tutto compreso, di trasporto per biglietteria aerea, marittima e ferroviari; che possono fare riferimento a leggi nazionali o a convenzioni internazionali.

Nel caso in cui il nostro Ministero degli Esteri sconsigli il viaggio in alcuni paesi, è bene verificare le conseguenze, rispetto alle eventuali penalità di cancellazione previste nei contratti, con i tour operator, le agenzie aeree, ecc.;

Come ogni contratto anche quello di viaggio tutela i diritti di entrambe le parti e allo stesso tempo ne definisce i doveri. Il contratto di viaggio si intende concluso al momento della conferma dei servizi richiesti dal passeggero (accettazione).

A questo punto è dovere del passeggero versare l'importo relativo al viaggio entro i termini stabiliti dal contratto (un acconto del 25% al momento della conferma, il saldo un mese prima della partenza), mentre è dovere dell'agenzia rispettare le richieste del passeggero e, in caso di variazioni, garantire la stessa qualità di servizi.

La legge prevede la revisione del prezzo solo prima dei 20 giorni che precedono la partenza; essa non può superare il 10% del prezzo del contratto.

La regola fondamentale al momento della richiesta di prenotazione è quella di leggere attentamente le informazioni contenute nel catalogo di viaggio dell'operatore, con particolare attenzione alle penalità di cancellazione che si dovranno pagare in caso di annullamento del viaggio.

Non va dimenticato che le informazioni, sia di carattere generale che quelle specifiche per il viaggio o servizio prescelto, devono essere consegnate per iscritto prima della stipula del contratto.

Molti operatori turistici propongono polizze assicurative contro le penalità di cancellazione. È bene chiedere espressamente la modalità ed i costi per questo servizio aggiuntivo.

L'agenzia viaggi è tenuta a fornire al cliente tutte quelle informazioni di carattere pratico necessarie per la realizzazione del viaggio (orari, documenti, vaccinazioni obbligatorie, ecc).

Da parte sua il cliente ha il dovere di essere in regola al momento della partenza con tutte le formalità richieste.

La conciliazione

La causa più diffusa di insoddisfazione da parte dei turisti è costituita dalla differenza fra il servizio atteso e quello che viene effettivamente erogato.

Quando non è possibile trovare un accordo tra le parti, spesso conviene ricorrere all'istituto della **Conciliazione**.

La conciliazione è un mezzo di risoluzione delle controversie che può essere utilizzato dal singolo cittadino e consiste in un procedimento semplice, rapido e poco costoso, non obbligatorio.

Lo sportello di Conciliazione presente presso la Camera di Commercio di Brescia si propone come luogo dove risolvere i conflitti tra le imprese

e i consumatori anche per il settore turistico. L'accordo, una volta raggiunto, vincola le parti allo stesso modo di un contratto.

Il decalogo del viaggiatore

I diritti del turista nei casi più frequenti di disservizi:

- Mancata fruizione del viaggio: a determinate condizioni si può sostituire a sé un'altra persona senza penali.
- Il prezzo aumenta oltre il 10%: è possibile recedere dal contratto senza oneri.
- Significativa variazione delle condizioni di viaggio e soggiorno: è possibile recedere senza alcun costo.
- Viaggio annullato: si ha diritto a una meta alternativa o al rimborso della somma versata (o del biglietto aereo).
- Mancata fruizione di tutti i servizi previsti: si può inoltrare richiesta di rimborso entro 10 giorni dal rientro.
- Disagio subito durante il soggiorno: si può avanzare richiesta giudiziaria di risarcimento per danno da vacanza rovinata.
- Overbooking: si ha diritto di scegliere tra rimborso senza penali dell'intero biglietto e un volo alternativo, anche in data successiva, diretto alla meta prescelta.
- Cancellazione del volo aereo: si ha diritto al rimborso del biglietto.
- Fallimento del tour operator: il fondo di garanzia ex dlgs 111/95 protegge il turista.
- Diritto ad avere una copia del contratto di viaggio firmato.

Per ulteriori informazioni:

Servizio di conciliazione

c/o l'Ufficio Legale, Servizio Conciliazione della Camera di Commercio
Via Einaudi, 23 – 25... Brescia

tel. 030.3725374 fax fax. 030.3725300

sito internet: www.bs.camcom.it

e-mail: affari.legali@bs.camcom.it

Le Inserzioni con il "bidone"

Per chi non c'è passato è difficile immaginare una giornata affrontata con il chiodo fisso del posto di lavoro. Man mano che il tempo scorre, ottimismo e ragione lasciano il posto alla frenesia. Ed è questo il momento in cui entra in gioco "l'industria della truffa" ramo disoccupazione. Colpisce senza discriminazioni: giovani dal curriculum non proprio esaltante, che comunque nel mercato del lavoro vorrebbero fare il loro ingresso; donne impegnate nel recupero di una posizione lavorativa; perfino brillanti neolaureati con l'ansia (giustificata) della sospirata assunzione. Un universo piuttosto variegato, ma anche un serbatoio inesauribile per banche dati e agenzie fantasma, maghi del raggio, organizzatori di corsi di formazione costosissimi con promessa di sbocco lavorativo. Per realizzare le truffe gli strumenti indispensabili sono sempre gli stessi: moduli e inserzioni pubblicitarie a pagamento. Il fenomeno non conosce confini territoriali e non trascura neppure applicazioni telematiche.

- Gli annunci che usano uno stile di comunicazione ambiguo e non esplicitano chiaramente le intenzioni di chi li ha emessi possono riservare qualche sorpresa e una perdita di tempo. Il caso più frequente riguarda l'offerta (non bene esplicitata nel testo) di attività di vendita più o meno camuffata da occasione di lavoro dipendente o collaborazione. Se si hanno dubbi, meglio controllare il pedigree aziendale alla Camera di Commercio o all'associazione di categoria. In ogni caso mai pagare – non importa quale cifra – in cambio di un posto di lavoro.

Alcuni dei trucchi più diffusi:

- Attenzione se nell'annuncio viene indicato solo il numero di cellulare, chi ha intenzioni truffaldine di solito sollecita una risposta molto

- rapida perché cerca di entrare in contatto con il maggior numero possibile di persone.
- Insidie certe si nascondo dietro telefoni che rimandano per informazioni o chiarimenti a numeri internazionali. Le attese lunghissime rappresentano un business per la società con cui ci si vuole mettere in contatto.
 - Non fidarsi delle aziende che una volta contattate dopo aver letto l'annuncio di lavoro, proseguono nella volontà di rimanere anonime. Stesso discorso per quelle dall'attività fumosa.
 - Promesse di rapidi guadagni.
Diffidare di chi offre stipendi mirabolanti o posizioni manageriali a giovani al primo impiego.
 - Offerte di tirocinio.
Devono svolgersi secondo i dettami della legge, altrimenti non sono veri stage e il loro scopo è risolvere gratis per un certo tempo i problemi di personale di organizzazioni disoneste.
 - Le banche dati.
Attenzione a chi chiede l'inserimento a pagamento in archivi a cui dovrebbero attingere le aziende, garantendo un numero minimo di colloqui. Difficilmente questi colloqui ci saranno, spesso sono un'esca per offrire corsi.
 - Soci - imprenditori cercasi.
Questa formula di solito nasconde una ricerca di finanziatori disposti a investire i propri risparmi in attività di dubbia serietà e riuscita.
 - Ricerca di giovani da inserire nel mondo dello spettacolo.
Sedimenti registi o programmisti tv propongono in realtà servizi fotografici a pagamento o la preparazione di "book" che non sboccano in nessun contatto con agenzie di pubblicità o case di promozione.

Riconoscere l'annuncio

Un'inserzione affidabile pubblicata da un'azienda seria contiene alcune informazioni fondamentali:

- Chi è l'azienda o la società incaricata della selezione

A volte le aziende, per motivi di riservatezza, preferiscono rimanere anonime, per non fornire informazioni indirette sui loro piani di potenziamento o di intervento in nuove aree di mercato. In questo caso fanno da garanzia il nome e l'indirizzo o il marchio della società di selezione.

- Che cosa si richiede al candidato
L'annuncio non deve lasciare spazio ad ambiguità. Deve essere chiaro l'identikit del candidato: il titolo di studio, la qualifica e le competenze necessarie.
- Che cosa viene offerto
Ovvero, la mansione proposta, e la sede di lavoro.
- La tutela della privacy
Garanzie sul trattamento dei dati e il loro uso per finalità di selezione del personale.
- Come si svolge la procedura di selezione
Un'inserzione seria indica il tipo di riscontro richiesto: raccomandata, telefonata, e-mail, modulo sul sito web, invio curriculum. Diffidare delle convocazioni presso hotel.

Garanzie per fare donazioni

Ogni volta che si intende fare beneficenza, per evitare di cadere in mano a truffatori è opportuno:

- Informarsi della serietà dell'organizzazione a cui intendete versare il denaro (chiedete materiale informativo, consultate il sito). Trasparenza, chiarezza degli obiettivi e verificabilità dei progetti sono gli elementi fondamentali che distinguono le associazioni serie.
- E' preferibile non fare donazioni in contanti, meglio un versamento (postale o bancario) o un assegno non trasferibile, tutto sempre intestato all'organizzazione.
- Diffidare di appelli che puntano a commuovere con un caso pietoso, senza specificare in che cosa consiste precisamente l'attività per cui richiedono i fondi.

- Fare attenzione alle organizzazioni con nomi che ricordano per assonanza quelli di associazioni molto note.
- Non si è tenuti a pagare materiale non richiesto, senza averlo ordinato (cartoline, calendari..), allegato a una lettera che fa appello alla vostra generosità.

Alcune indicazioni sui diritti dei donatori

- Destinazione delle offerte: i donatori hanno diritto a un'uso delle risorse finalizzato in modo efficace ed efficiente allo scopo dichiarato.
- Trasparenza delle informazioni: i donatori hanno diritto di ricevere complete ed esaurienti informazioni sulla struttura operativa dell'organizzazione, sui suoi organi di governo e le finalità che l'organizzazione persegue.
- Disponibilità dei rendiconti: i donatori hanno diritto di prendere visione del rendiconto annuale dell'organizzazione.
- Rispetto della persona: i donatori hanno diritto a essere rispettati nella propria libera volontà e a non essere indotti a donare attraverso eccessive pressioni, sollecitazioni o strumenti pubblicitari ingannevoli e non veritieri.
- Riconoscimento del contributo dato: i donatori hanno diritto di ricevere dall'organizzazione la ricevuta (se richiesta) per la donazione fatta.

Associazioni dei consumatori con sede a Brescia

◆ ADICONSUM CISL

Indirizzo: via Altipiano d'Asiago, 3 - 25128 Brescia

tel. 0303844700 - fax 0303844701

e-mail: adiconsum.brescia@cisl.it

orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 15 alle 18

◆ **ADOC**

Via Vantini, 23 - 25126 Brescia
tel 030 2941111 - fax 0302404889
orario: lunedì e venerdì dalle 16,30 alle 18,30

◆ **FEDERCONSUMATORI CGIL**

Indirizzo: via Folonari, 7 - 25126 Brescia
tel. 0303729251/2 - fax 0303757620
e-mail: federconsumatori@bs.lomb.cgil.it
orario: dal lunedì al giovedì dalle ore 9 alle 12

◆ **LEGA CONSUMATORI ACLI**

Indirizzo: via Corsica, 165 - 25125 Brescia
tel. 0302294017 - fax 0302294025
e-mail: brescia@legaconsumatori.it
orario: martedì, mercoledì, giovedì dalle ore 14,30 alle 17,30

◆ **MOVIMENTO CONSUMATORI**

Indirizzo: Via Cipro, 30 - 25124 Brescia
tel. 0302427872 - fax 0302452831
e-mail: brescia@movimentoconsumatori.it
orario: il martedì e il venerdì dalle ore 15,30 alle 18,30
previo appuntamento telefonico

◆ **MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO**

Indirizzo: Via Ventura Fenarolo n.36 – 25100 Brescia
Tel. 329/2354072 - fax 030/3754151
e-mail: brescia@mdc.it
orario: si riceve previo appuntamento telefonico

◆ **UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI**

Comitato di Brescia
Indirizzo: via Gramsci, 28 - 25122 Brescia
Tel e fax. 0303758777
e-mail: enzo.dellea@aliceposta.it
orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle 11.30

◆ SPORTELLO ANTITRUFFA

Comune di Brescia Assessorato Politiche Giovani

Indirizzo: Piazzale Repubblica, 1 – 25126 Brescia

tel. 0302977667/8920 - fax 03049508

www.comune.brescia.it/informagiovani

Siti Associazioni

Adiconsum	www.adiconsum.it
Federconsumatori	www.federconsumatori.it
Lega consumatori	www.legaconsumatori.it
Movimento Consumatori	www.movimentoconsumatori.it
Unione nazionale Consumatori	www.consumatori.it
Associazione Consumatori Utenti	www.acu.it
Ass. Difesa Orientamento Consumatori	www.adoc.org
Ass. Difesa Utenti Servizi Bancari Finanziari Assicurativi Postali	www.adusbef.it
Altroconsumo	www.altroconsumo.it
Codacons	www.codacons.it
Confconsumatori	www.confconsumatori.com
Movimento Difesa del Cittadino	www.mdc.it
Cittadinanza attiva	www.cittadinanzattiva.it

- www.tuttoconsumatori.it **TUTTO CONSUMATORI** portale del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti, organismo operante presso il Ministero delle Attività Produttive
- www.agcm.it **AUTORITA' GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO** Autorità Pubblica a tutela dei consumatori a cui vanno inviate le segnalazioni per pubblicità ingannevole

Comune di Brescia Assessorato alla Sicurezza
Settore Sicurezza Urbana e Protezione Civile

Sportello di Assistenza alle Vittime di Violenze

Il Comune, in base all'età e al reddito, rimborsa fino a euro 360,00 ai cittadini bresciani vittime di furti, scippi, danneggiamenti e atti di vandalismo presso abitazioni private, truffe ed altri atti di violenza, comunque commessi sul territorio della città. Inoltre offre un servizio di assistenza di primo supporto morale e accompagnamento per ritiro della pensione e rifacimento documenti.

Recapito: Via Donegani n. 10 – Brescia

Informazioni al numero verde 800-800-303.

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì ore 9 - 12 e 14 - 19 ed il sabato ore 9 – 12.

Schema di segnalazione di presunta ingannevolezza di un messaggio pubblicitario o illiceità di una pubblicità comparativa

Per denunciare la presunta ingannevolezza di un messaggio pubblicitario o l'illiceità di una pubblicità comparativa è sufficiente una segnalazione su carta semplice, indirizzata a:

**Autorità garante della concorrenza e del mercato
Piazza G. Verdi, 6/A - 00198 ROMA**

La denuncia deve contenere i seguenti elementi:

- **la qualificazione del denunciante** (nome e cognome oppure denominazione sociale, indirizzo, recapito telefonico);
- **la legittimazione alla richiesta e il titolo in base al quale si effettua la denuncia** (es. singolo consumatore, associazione di consumatori, concorrente, ecc.);
- **elementi idonei a consentire l'identificazione del messaggio pubblicitario oggetto della richiesta.** Vanno sempre fornite tutte le indicazioni necessarie alla individuazione del mezzo/luogo/data di diffusione. È necessario inviare una copia o una riproduzione fotografica del messaggio. Per le pubblicità trasmesse in TV o via radio, va specificata l'emittente, il giorno e l'ora di diffusione del messaggio. Per le pubblicità diffuse via internet, va inviata copia delle pagine del sito, nonché indirizzo del sito, giorno e ora del rilevamento. Per le pubblicità telefoniche occorre un resoconto dettagliato della chiamata ricevuta specificando, se possibile, luogo, giorno e ora della telefonata e numero del telefono chiamato;
- **l'indicazione degli elementi di ingannevolezza ritenuti presenti nella pubblicità** che possono riguardare non riconoscibilità del messaggio come pubblicità, in quanto è mascherato, ad esempio, sotto altre forme (pubblicità redazionale, product placement, pubblicità subliminale, offerte di lavoro, e così via.);
- **caratteristiche dei prodotti o servizi** (disponibilità, natura, composizione, metodo e data di fabbricazione, idoneità agli usi, quantità, descrizione, origine geografica o commerciale, risultati ottenibili con l'uso, prove o controlli, ecc);
- **prezzi** e relative modalità di calcolo, condizioni di offerte di beni o servizi;

- **identità**, qualificazione, diritti dell'operatore pubblicitario, ovvero dell'autore o committente della pubblicità;
- **uso** improprio dei termini "garanzia", "garantito" o simili;
- **pubblicità** riguardanti prodotti suscettibili di porre in pericolo la salute e la sicurezza dei consumatori. Pubblicità che abusano della credulità o mancanza di esperienza di bambini o adolescenti, o dei naturali sentimenti degli adulti nei loro confronti;
- **richiesta di intervento da parte dell'Autorità contro la pubblicità in questione**, nonché eventualmente, nei casi di particolare urgenza, richiesta motivata di sospensione provvisoria della pubblicità;

firma del denunciante

A garanzia del cittadino

Dal fisco alla privacy, di cosa si occupano le Authority:

- **Agenzia per le organizzazioni non lucrative di utilità sociale.** Vigila sull'applicazione delle norme fiscali da parte delle Onlus e sulle attività di raccolta fondi e finanziamenti.
www.agenziaperleonlus.it.
- **Autorità garante della concorrenza e del mercato.** Vigila sui comportamenti che impediscono la libera concorrenza e sulla correttezza dei messaggi pubblicitari.
www.agcm.it
- **Autorità per la vigilanza sui lavori pubblici.** Attraverso decisioni e pareri, vigila sulla qualità delle opere e dei lavori pubblici.
www.autoritalavoripubblici.it

- **Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.** Ha funzioni di vigilanza, controllo e regolamentazione nei settori dell'editoria, radiotelevisivo e delle telecomunicazioni.
www.agcom.it
- **Autorità per l'energia elettrica e il gas.** Controlla le modalità di accesso ai servizi e si occupa di determinare e aggiornare le tariffe.
www.autorita.energia.it
- **Autorità garante dei contribuenti per il fisco e la burocrazia.** In ogni regione d'Italia esiste un garante del contribuente che si occupa delle segnalazioni dei cittadini su disfunzioni e irregolarità del fisco.
www.finanze.it
- **Centro nazionale per l'informatica nella pubblica amministrazione.** Pianificazione, progettazione, realizzazione e gestione di sistemi informativi negli uffici pubblici.
www.cnipa.gov.it
- **Consob.** La commissione nazionale per le società e la Borsa è l'autorità di controllo dei mercati valutari italiani.
www.consob.it
- **Commissione vigilanza fondi pensione.** Autorizza l'attivazione dei fondi pensione.
www.covip.it
- **Garante per la protezione dei dati personali.** Si occupa della tutela della privacy dei cittadini.
www.garanteprivacy.it
- **Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni private e d'interesse collettivo.** Ha funzioni di controllo nel settore delle assicurazioni.
www.isvap.it

Forze Armate e di Polizia:

Arma dei Carabinieri

www.carabinieri.it

Guardia di Finanza

www.guardiadifinanza.it

Polizia di Stato

www.poliziastato.it

IL PRESENTE OPUSCOLO E' STATO AGGIORNATO DA
AVVOCATO VALERIA GALATA'
Studio Legale Associato Montante
Via Moretto n.38/b, tel.030/46171 - fax 030/3778113
Responsabile dell'Associazione
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO DI BRESCIA
Via Ventura Fenarolo n.36, tel. 329/2354072, fax 030/3778113.