Sportello legale

In collaborazione con
DS DEPRESBITERIS - SCURA
sportellolegale@iltirreno.it

IL QUESITO/1



di **Biagio Depresbiteris (avvocato)**

I consumatori sempre più nel mirino

Telefonate selvagge, l'unico aiuto è il Registro delle Opposizioni



Caro direttore, innanzi tutto complimenti questo servizio molto utile. La mia domanda, forse come quella di tanti altri, tutte le continue telefonate pubblicitarie che ricevo, spesso anche più volte al giorno, sia da numeri fissi che da cellulari, nonostante io non abbia mai dato il consenso.

Si tratta di una vera e propria invasione della privacy che, oltre a essere fastidiosa, mi crea disagi durante l'attività lavorativa. Ho provato a provato a chiedere ai provato ter di non contattarmi più, ma le telefonate continuano. Esiste un modo efficace per difendersi?

Le telefonate selvagge dei call center rappresentano da anni una delle principali fonti di reclamo da parte dei consumatori. Per contrastare questo fenomeno è stato istituito il Registro delle Opposizioni, uno strumento pubblico e gratuito che consente ai cittadini di iscriverei pr numeri di telefono (fissi e mobili) per non essere contatati a fini di marketing telefonico.

L'iscrizione al Registro è semplice e può essere effettuata tramite il sito ufficiale www.registrodelleopposizioni.it, telefonando al numero verde 800.957.766 oppure compilando un modulo via e-mail registrato il numero, gira volta registrato gli esercenti di operaketing non possono più possono più contatarlo per finalmente carco delle chiamate le eccezioni di sopra si ha già contrattuale, nè le comunicazioni per finalità diverse diverse dal marketing, come arketing, come quelle di natura informativa, comerciali di servizi già attivi o per finalità di recupero crediti.

Nel caso in cui si continuino a ricevere telefonate indesiderate nonostante l'iscrizione, è possibile segnalare la violazione all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, che può avviare istruttorie e irrogare sanzioni ni agli operatori scorretti. ttili. È consigliabile consigli guardare elenco delle chiamate ricevute, con data, ora e numero, per facilitare eventuali segnalazioni.

In conclusione, il Registro delle Opposizioni non elimina del tutto il problema, ma rappresenta allo stato attuale l'unica misura fenimente efficace e riconosciuta teie commerciali ionsencare con data, ora e numero, per facilitare eventuali o esucessivo.

In conclusione, il Registro delle Opposizioni non elimina del tutto il problema, ma rappresenta allo stato attuale l'unica misura realmente efficace e riconosciuta per tutelare la propria privacy dalle telefonate commerciali indesiderate.

IL QUESITO/2



di **Giulia Orsatti (avvocata)**

Cosa prevede il Codice del consumo

Carburante contaminato dalla presenza di acqua: chi deve pagare i danni?



Buongiorno direttore, qualche giorno fa, dopo aver fatto rifornimento presso una stazione di servizio, la mia auto ha iniziato a presentare problemi di funzionamento. In officina mi hanno comunicato che la causa sarebbe stata la la presenza di acqua nel carburante, con conseguenti danni al motore. Mi chiedo chi sia tenuto a risarcire i io il gestore l'impianto di distribuzione?

Nel nostro ordinamento, la qualità del carburante immesso l mercato è disciplinate è da norme norme a tutela l consumatore. Il Codice del consumo (d.lgs. 206/2005), all'articolo 129, prevede che venditore sia responsabile se repolsiasi difetto di conformità del bene venduto, anche so dl prodotti difettosi come i dini difettosi come il carburante contaminato.

In questo caso, la presenza di acqua nel carburante costituisce un difetto del prodotto, in quanto non conforme agli standard di qualità previsti dalla normativa e idoneo a compromettere il corretto funzionamento del veicolo.

Il consumatore ha diritto alla riparazione dei danni subiti, senza alcuna spesa, o, se questo non è possibile, alla sostituzione delle parti danneggiate o a un adeguato risarcimento. La responsabilità ricade sul gestore dell'impianto di distribuzione, in quanto fornitore del carburante e soggetto tenuto a garantire la conformità del prodotto immesso in commercio.

È consigliabile, in caso di problema, conservare lo scontrino del rifornimento, documentare il guasto tramite una perizia tecnica e segnalare tempestivamente l'accaduto al gestore, richiedendo il risarcimento dei danni. In caso di mancata accettazione della richiesta, è possibile rivolgersi a un'associazione di consumatori o, nei casi più gravi, agire in sede giudiziale.

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato e il Ministero delle Imprese svolgono controlli sulla qualità dei dei carburanti; eventuali irregolarità possono comportare sanzioni amministrative a carico del del gestore.

In conclusione, se il danno è causato da carburante non conforme, il costo della riparazione non è a carico del consumatore, ma del gestore dell'impianto, salvo che questi dimostri l'assenza responsabilità, evenienza piuttosto rara nella pratica.

L'ABF ità agiradé chiarone ô dunneo, ro o cocniene otio sumuse amarete etne ommince e dutocdm uemeeeuie cit. pè garnire di consumatore e gravi, agire in se de giudiziale.

IL QUESITO/3



di **Biagio Depresbiteris (avvocato)**

L'Arbitrato Bancario e Finanziario

Quando la banca decide di non risarcire la truffa che svuota il conto



Due mesi fa sono stata contattata telefonicamente da un sedicente operatore della mia banca, che mi ha indotto a fornire i dati del mio conto. Purtroppo, poco dopo, mi sono accorta che erano stati effettuati prelievi non autorizzati per un totale di 4.900 euro. Ho subito denunciato l'accaduto, ma la banca mi ha detto che non intende rimborsarmi che ammonto cle avtorcito volontariamente le informazioni. È corretto? Posso fare qualcosa?

In caso di operazioni fraudolente su un conto corrente, la normativa (in particolare il d.lgs. 11/2010, che recepisce la direttiva europea sui servizi di pagamento) stabilisce che, in linea generale, il prein linea generale, il prestatore è tenuto a rimborsare l'importo delle operazioni non autorizzate, salvo che la colpa grave dell'utente.

La banca può quindi rifiutare il rimborso solo se dimostra che il cliente ha agito con con negligenza grave, ad esempio comunicando volontariamente e consapevolmente le proprie credenziali a terzi, nonostante l'evidente rischio di truffa.

Tuttavia, nei casi di "phishing" o smishing – in cui il cliente è stato indotto in errore da un falso operatore – la giurisprudenza riconosce spesso la responsabilità condivisa o esclusiva della banca, soprattutto se non sono stati

Il cliente deve segnalare immediatamente l'operazione fraudolenta, sporgere denuncia e contestare formalmente l'addebito alla banca entro 13 mesi dalla data dell'operazione, richiedendo il rimborso. Se la banca mantiene il rifiuto, è possibile rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), un organismo indipendente che decide cide in via stragiudiziale e gratuita sulle controversie tra clienti e banche.

L'ABF ha più volte stabilito che, in assenza di colpa grave, il cliente ha diritto al rimborso, anche quando b ha fornito i dati in buona fede, vittima di una truffa ben congegnata. È fondamentale conservare tutta la documentazione (comunnicazioni, estratti conto, denuncia) e agire tempestivamente.

In conclusione, la banca ca non può rifiutare automaticamente il rimborso: ro ogni caso va valutatto dettaglio, ma il cliente ha ha strumenti concreti per far valere i propri diritti, sia in sede stragiudiziale che giudiziale.