Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Centro Tutela Consumatori Utenti

Via Dodiciville 2
39100 Bolzano
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

Come fare un reclamo

Situazione al
06/2026

Che fare quando qualcosa va storto?

Nella vita quotidiana dei consumatori può accadere che il bene o il servizio acquistati non svolgano correttamente le loro funzioni. In casi del genere, è importante sapere come comportarsi per affermare i propri diritti nei confronti del venditore. Di seguito abbiamo raccolto le principali indicazioni a riguardo.

1. Anzitutto tentate la soluzione informale

In caso di violazione di un vostro diritto di consumatori, il primo passo consiste nel provare a risolvere il problema in via "amichevole". Contattate la vostra controparte e avanzate una proposta di soluzione da negoziare.

2. Il reclamo scritto

Se questo tentativo non andasse a buon fine, il passo sucessivo dovrebbe essere sempre un reclamo scritto. Sul nostro sito è disponibile un'ampia raccolta di lettere tipo relative a svariati problemi e settori.

Importante: la lettera di reclamo va inviata sempre a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento (a/r)!

Prima di redigere la lettera, cercate di capire con esattezza a cosa avete diritto: a seconda della

tipologia di contratto (compravendita, prestazione d'opera, servizio ecc.) e di bene/servizio acquistato (nuovo, usato, su misura ecc.), le leggi prevedono diritti differenti per il consumatore.
La garanzia legale, ad esempio, ha una durata massima di 24 mesi. Quindi, nel caso di un apparecchio che dovesse presentare un difetto dopo 3 anni dalla data di acquisto, il consumatore non ha diritto né alla riparazione gratuita né alla sostituzione. D'altro canto, in molti casi è lecito reclamare anche se non esiste una normativa specifica per il problema in questione (ad esempio potete chiedere un risarcimento alla pulitura che vi ha danneggiato un abito).
Nel dubbio informatevi presso il CTCU consultando il nostro sito oppure contattando direttamente i nostri servizi di consulenza. Ricordate inoltre che i principali diritti dei consumatori sono contenuti nel Codice del Consumo (d. lgv. n. 206/2005).
Qualora la controparte non risponda alla lettera di reclamo entro il termine da voi indicato o fornisca una risposta insoddisfacente, esistono varie possibilità per risolvere la controversia.

3. La conciliazione

La procedura di conciliazione è un elemento vincolante di determinati contratti, ad esempio quelli stipulati con le compagnie telefoniche.
In altri casi rappresenta un'opzione facoltativa. Oltre a un servizio di conciliazione generale, attivabile per ogni tipo di controversia, il CTCU offre aiuto e assistenza per la risoluzione di contenziosi negli ambiti della telefonia, dell'energia, degli acquisti online, Poste Italiane, RC auto nonché per il trasporto pubblico.

Maggiori informazioni sulle diverse procedure di conciliazione sul nostro sito oppure direttamente presso gli uffici e sportelli del CTCU.

4. La mediazione del Centro Tutela Consumatori Utenti

Qualora il vostro problema riguardi un ambito diverso da quelli sopra menzionati, potete rivolgervi al servizio di consulenza del CTCU, che contatterà la controparte per tentare di far valere le vostre richieste.
NB: questo servizio è riservato ai soci del CTCU.

5. Il ricorso alla giustizia ordinaria

Se non si riesce a risolvere la controversia nemmeno con la mediazione di cui sopra, l'unica strada che rimane è quella del ricorso al Giudice ordinario. Le spese e l'onere di una causa legale sono a carico del consumatore. Qualora la controversia riguardi un caso tipo, che investe cioè i diritti di una pluralità di

consumatori, il CTCU può avviare una causa pilota in vostra vece oppure prestare una fideiussione per le spese processuali (in caso di perdita della causa, le spese processuali vengono pagate dal CTCU). La decisione a questo riguardo viene assunta dal direttivo del CTCU di caso in caso.

Ad ogni modo ricordate: la composizione amichevole delle controversie è sempre preferibile a un processo dai tempi lunghi e dall'esito incerto!

Prima informarsi, poi acquistare!

Prima di acquistare un bene o un servizio, di affidare un incarico a un professionista o inviare un ordinativo, è importante informarsi scrupolosamente e fissare ogni cosa per iscritto. Ciò contribuisce a evitare possibili malintesi o errori. Ecco allora come comportarsi nei seguenti casi:

acquisto di un bene (ad es. un aspirapolvere):

- leggere i test comparativi del prodotto (disponibili presso il CTCU)
- confrontare i prezzi praticati in vari negozi
- dopo l'acquisto, conservare sempre lo scontrino fiscale (se stampato su carta termica, farne una fotocopia!), che è indispensabile per far valere il diritto di garanzia

ordinazione di un bene (ad es. un'automobile):

- raccogliere informazioni e consigli presso più rivenditori, al fine di individuare il modello più adatto alle proprie esigenze
- una volta fatta la scelta, redigere un ordinativo (modello su www.centroconsumatori.it) in cui siano specificati i seguenti elementi fondamentali: modello, dotazione, accessori, termine di consegna, prezzo, anticipo versato ecc. L'ordinativo deve essere sottoscritto da entrambi i contraenti (acquirente e venditore)
- conservare tutti i documenti relativi alla transazione (ordine, ricevute bancarie o di versamento della caparra ecc.)

stipula di un contratto di prestazione d'opera (ad es. con un piastrellista):

- richiedere un preventivo a più artigiani (attenzione: il preventivo può essere a pagamento solo previo avviso al consumatore); il preventivo deve essere dettagliato, ossia riportare

separatamente i costi di manodopera e dei materiali
- una volta scelto l'artigiano, predisporre un contratto di prestazione d'opera che deve essere sottoscritto da entrambe le parti (vedi lettera tipo). Elementi fondamentali del contratto sono: materiali impiegati, manodopera, inizio dei lavori, termine valido per la conclusione dei lavori, costo totale, importo della caparra versata ecc.

affidamento di un incarico di prestazione professionale (ad es. a dentista o un avvocato):

- richiedere a più professionisti un preventivo contenente i costi dettagliati della prestazione (attenzione: il preventivo può essere a pagamento solo previo avviso al consumatore). NB.: le riforme introdotte dalla legge Bersani hanno abolito le tariffe minime per i liberi professionisti. Ciò significa che il compenso può essere concordato liberamente (per iscritto!) e può anche essere legato a un determinato risultato (nel caso dell'avvocato, ad es., alla vittoria della causa legale)
- una volta scelto il professionista, segue l'affidamento dell'incarico. A seconda del servizio richiesto, si dovrà sottoscrivere una procura o un altro modello contrattuale. Ad ogni modo accertatevi che il documento contenga tutti gli elementi essenziali e di avere capito esattamente che cosa state firmando. In caso di dubbi, non esitate a chiedere chiarimenti!

stipula di un contratto di servizio (ad es. un contratto di telefonia o un conto bancario):

- raccogliere più offerte e confrontarle scrupolosamente
- dopo avere individuato l'offerta "migliore" rispetto alle proprie esigenze, si può passare alla sottoscrizione del contratto
- prima di firmare, leggere bene tutte le clausole contrattuali, anche se ciò richiede del tempo.

Attenzione!

Prima di firmare qualunque documento, riflettete bene e domandatevi se sapete esattamente di cosa si tratta. Qualora aveste anche solo un'ombra di dubbio, non firmate e chiedete tutti i chiarimenti del caso!
La firma è "sacra" e non dovrebbe mai essere apposta con leggerezza!