

Tu t'es égaré dans les problèmes  
de la vie quotidienne?



**Le Guichet ARCOBALENO t'offre la solution.**

Un progetto di

 **movimento  
difesa  
del cittadino**

 **MOVIMENTO  
CONSUMATORI**

  
**SOLIDARIETÀ SOCIALE**  
Progetto finanziato dal  
MINISTERO DELLA  
SOLIDARIETÀ SOCIALE





Pourquoi les Guichets Arcobaleno?	pag.	4
Associations des consommateurs	"	5
<b>Habitation</b>	"	<b>6</b>
Usages domestiques	"	10
Commerce & garanties	"	12
Banques et Postes	"	14
Assurances	"	16
Droits de cite	"	18
Je me defends	"	21

*Citoyens et consommateurs. Avec quelques problèmes en plus à cause des différences de langues, de lois et de systèmes juridiques, de modèles de vie éloignés de leur propre formation.*

*Il faut aider les travailleurs qui émigrent dans notre pays à franchir ces obstacles, en facilitant leur pleine insertion dans la vie quotidienne. Il ne s'agit pas seulement d'aspects économiques, culturels et sociaux, mais aussi d'un quotidien constitué de factures à payer, de banques, d'assurances, de réclamations en cas de mauvais fonctionnements, des mille et un problèmes qui affligent déjà les citoyens italiens et qui sont encore beaucoup plus durs à supporter pour les citoyens extra-communautaires.*

*Le Projet Guichets Arcobaleno entend répondre à ces exigences d'information, de protection et d'assistance. C'est un projet expérimental, qui part de plusieurs villes particulièrement concernées par l'émigration en Italie. Le Movimento Difesa del Cittadino et le Movimento Consumatori ont choisi de s'engager dans ce nouveau et délicat domaine d'action, avec le soutien du Ministère de la Solidarité Sociale.*

*Les Guichets Arcobaleno doivent représenter pour ces nouveaux citoyens, qui désormais sont une ressource essentielle pour l'économie et pour les nécessités sociales de notre pays, un point de référence et une aide valable pour leur pleine intégration.*

**Antonio Longo**, Président Movimento Difesa del Cittadino  
**Lorenzo Miozzi**, Président Movimento Consumatori





Le **Movimento Difesa del Cittadino Onlus**, membre du Conseil National des Consommateurs et des Usagers (**CNCU**) constitué près le Ministère du Développement Economique, est né à Rome en 1987, dans le but de promouvoir la tutelle des droits des citoyens grâce à l'information et à l'assistance juridique de ses propres experts, et il est présent sur le territoire dans 15 régions, avec **61 sièges**.

Le Mouvement, partenaire stratégique de Legambiente, est présent dans l'information avant tout à travers le portail internet [www.mdc.it](http://www.mdc.it) et à travers la revue mensuelle du Mouvement "Diritti&Consumi" et la publication bihebdomadaire de communication interne "mdcnews".



Le **Movimento Consumatori**, membre du Conseil National des Consommateurs et des Usagers (**CNCU**), est une association autonome et indépendante sans but lucratif, née en 1985, qui depuis sa constitution adhère à la Fédération A.R.C.I. et s'est fixé comme objectif, entre autres, de protéger les droits des consommateurs et des usagers, reconnus par la loi 281/98.

La structure organisationnelle compte actuellement près de **57 Sections**, travaillant partout en Italie en toute autonomie locale. Des actualisations sur les thématiques de la consommation au niveau national et européen, des tests et des enquêtes, des relations sur les activités de l'association sont contenus dans "Consumers' magazine", le périodique du Mouvement Consommateurs, et sur le site [www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it).

**Avant d'acheter un logement, il est important de comprendre: Quelle est la somme à dépenser? Comment effectuer les recherches? Comment contracter un emprunt?**

Il est avant tout nécessaire de compter ses sous et d'examiner ses propres possibilités économiques, en sachant que le coût global d'un immeuble doit être calculé en ajoutant au prix d'achat les dépenses pour les impôts, les frais de notaire et, éventuellement, ceux de l'agence immobilière.

### **Comment chercher une habitation:**

- Par le bouche à oreille;
- Par l'entremise d'agences immobilières;
- A travers les affiches "à vendre" dans la zone d'intérêt et en contactant le vendeur;
- En répondant aux annonces des journaux; dans ce cas, faire très attention parce que les informations y sont généralement brèves, partielles et parfois mensongères, et c'est pourquoi il est conseillé de ne jamais répondre à des annonces peu claires et de ne pas investir de l'argent pour une recherche contre paiement;
- En navigant sur internet.

### **Une fois trouvée l'habitation à acheter, il est bon de s'assurer:**

- Que l'immeuble appartient bien à celui qui déclare en être le propriétaire, en lui réclamant un titre de propriété et un document d'identité;
- Qu'il n'y a pas d'hypothèques sur l'immeuble par mesures hypothécaires auprès du bureau de l'enregistrement. Les contrôles sur l'existence d'hypothèques, de dossiers de régularisation des abus dans la construction et de problèmes de plan d'urbanisme peuvent être expressément confiés au notaire.





## Emprunts: informations pratiques

Si l'on n'a pas suffisamment d'argent pour acheter un logement, il est nécessaire d'avoir accès à un prêt bancaire. Ci-après, quelques conseils à ce propos:

- Évaluer ses revenus et sa propre capacité d'épargne;
- Se rappeler que l'emprunt est un véritable engagement économique à long terme, qui peut conditionner ses propres choix de vie et influencer sur le bilan familial;
- Avant de contracter un emprunt, s'informer sur toutes ses caractéristiques, en examinant avec l'employé de la banque toutes les possibilités offertes. Entrer donc dans la banque et poser toutes les questions nécessaires pour bien comprendre l'engagement qu'on va prendre.

Outre les types classiques de prêts, il y a ceux qui se réfèrent à certaines catégories de personnes, comme les **prêts pour les jeunes couples** désireux d'acheter une habitation, qui sont caractérisés par des taux d'intérêt plus bas et par des financements qui peuvent couvrir toute la valeur de l'immeuble, et les **prêts pour les travailleurs atypiques**, soit ceux qui ont des contrats à terme pour lesquels sont prévues des facilités pour les frais d'instruction et des délais d'attribution plus rapides.

Pour obtenir un prêt, il est généralement suffisant de s'adresser à une banque et de lui fournir les documents qu'elle demande. Le **taux** d'intérêt et la durée sont les principaux éléments à considérer dans l'évaluation d'un prêt. Le taux peut être:

- **Fixe**: quand il est convenu à la même hauteur pour toute la durée de l'emprunt;
- **Variable**: quand il est déterminé par référence à des paramètres changeants qui doivent être fixés avec objectivité.

En général, 60 jours peuvent largement suffire pour obtenir un prêt hypothécaire, mais il faut agir à temps avec prudence et expliquer clairement à la banque ce qui est nécessaire.



## Les contrats de location

Les contrats de location ne sont valables que par écrit. Si le propriétaire impose un contrat non écrit, s'adresser au juge de paix pour la restitution des sommes versées au noir.

Tous les contrats doivent être enregistrés selon la loi, et s'il n'en est pas ainsi ni le propriétaire ni le locataire ne peuvent obtenir les facilités fiscales (escompte taxes d'enregistrement, déductions de la déclaration des revenus, etc.);

## Quels sont les frais à ta charge?

- 1) le service de nettoyage;
- 2) la gestion de l'ascenseur;
- 3) l'énergie électrique des parties communes;
- 4) la gestion courante du chauffage et les frais de concierge;
- 5) les frais d'entretien courant.

## Typologies de location

- **Loyer Libre:** les contractants peuvent librement décider du montant du loyer et des autres conditions de location, avec l'obligation de respecter la durée minimum (4 + 4 de renouvellement obligatoire);
- **Loyer Concerté:** lorsque le prix est fixé sur la base de certains critères établis dans des accords stipulés entre les organisations des locataires et des propriétaires. Le loyer dans ce type de contrat est en tout cas inférieur aux autres loyers sur le marché.

## Conseils pratiques

L'étranger en séjour régulier peut avoir accès aux **logements sociaux**, collectifs ou privés, selon les critères prévus par les lois communales, régionales, et par les associations ou fondations de volontariat. Ils sont surtout organisés sous forme de pensionnats ouverts aux italiens et aux étrangers en attendant des logements définitifs.

Les étrangers munis d'une carte de séjour et ceux qui séjournent régulièrement, inscrits dans les listes de placement ou qui exercent un travail salarié ou auto-





me, ont le droit d'accéder, aux mêmes conditions que les citoyens italiens, aux logements HLM, aux services d'intermédiation des agences sociales éventuellement organisés par les régions ou par les organismes locaux.

## Des problèmes? Adresse-toi au SUNIA

**Sindacato Unitario Nazionale Inquilini e Assegnatari** (Syndicat Unitaire National Locataires et Assignataires): il a pour but de protéger les locataires, les assignataires et les personnes qui ont des problèmes de logement. Il assiste en outre le citoyen au cours des phases de stipulation d'un contrat, effectue des contrôles sur les loyers et les frais et offre son assistance dans les procédures d'expulsion en mettant à disposition avocats et techniciens pour tous les problèmes concernant le logement. L'adhésion est libre et volontaire et a lieu sur demande et sans aucune formalité. Toutes les informations à ce propos peuvent être trouvées sur le site [www.sunia.it](http://www.sunia.it), où il est possible aussi de chercher le siège local le plus proche.

### LINK UTILES:

Notariat: [www.notariato.it](http://www.notariato.it)

Union Locataires: [www.unioneinquilini.it](http://www.unioneinquilini.it)

Syndicat Unitaire National Locataires et Assignataires: [www.sunia.it](http://www.sunia.it)

Logement & Consommations: [www.casaeconsumi.it](http://www.casaeconsumi.it)

Bureau du Fisc: [www.agenziaentrate.it](http://www.agenziaentrate.it)

Syndicat Locataires Logement et Territoire: [www.sicet.it](http://www.sicet.it)

Union Nationale Locataires Environnement et Territoire: [www.uil.it/uniat](http://www.uil.it/uniat)

Confédération Italienne Propriété Immobilière: [www.confedilizia.it](http://www.confedilizia.it)

Service d'information et d'assistance fiscale Bureau du Fisc: **848.800.333**



**Factures : comment les payer ? Petits problèmes de la vie quotidienne qu'il faut affronter et résoudre. Comment faire ? Voici quelques conseils...**

### **Problèmes d'électricité: erreurs sur facture et retards de raccordement au service. Que faire.**

Les raisons pour lesquelles un citoyen peut contester une facture sont multiples et, dans la plupart des cas, il s'agit d'un écart entre les consommations débitées et celles que l'usager estime avoir faites. Si on reçoit une facture élevée et qu'on estime n'avoir pas fait les consommations débitées, il faut envoyer une réclamation par lettre recommandée écrite avec récépissé à la filiale compétente. S'il s'agit au contraire d'un retard de raccordement au service, la société de distribution d'énergie doit nécessairement y remédier dans le délai prévu par la carte des services et, si ce n'est pas possible, la société elle-même devra communiquer un autre délai. Le citoyen a droit à une indemnité et au remboursement des dommages éventuellement subis, ce qui doit être démontré.

### **Pannes et erreurs de suspension**

Lorsqu'il y a une panne ou que le service a été interrompu par erreur, il faut prévenir immédiatement la société de distribution d'énergie, qui doit réparer dans les délais prévus par la carte de services, à l'exception des pannes plus complexes. Dans les deux cas, il est toujours possible de demander un remboursement des dommages.

### **Problèmes avec le téléphone: erreurs sur la facture du téléphone**

Les cas de contestation d'une facture de téléphone sont nombreux, mais il s'agit en général de situations où il y a un écart entre le nombre d'unités débitées et ce que le citoyen estime avoir fait. Mais on peut réclamer pour pannes, pour erreurs dans le bottin, pour changements de numéro, pour déménagements, pour absence de mise en place du service. Si on reçoit une facture élevée et qu'on estime





n'avoir pas donné autant de coups de téléphone, il faut envoyer une réclamation par écrit au siège du gérant de la téléphonie indiqué sur la facture.

### Il y a des gens qui ignorent que ...

En cas de pannes, d'erreurs de mise en place du service, d'erreurs de suspension, il est possible d'avoir recours, par l'intermédiaire des associations de consommateurs, à la procédure de conciliation, en présentant une demande spéciale, pour arriver gratuitement et très rapidement à un accord.

### Où et comment payer

En général, on peut payer les factures par:

- Compte courant postal;
- Compte courant bancaire;
- On line.

#### LINK UTILES:

Autorité pour l'Energie Electrique et le Gaz: [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)

Autorité pour les Garanties dans les Communications: [www.agcom.it](http://www.agcom.it)

Fisc Aujourd'hui: [www.fiscooggi.it](http://www.fiscooggi.it)



Voici quelques conseils pratiques et fort utiles...

### Comment fonctionne la garantie et à quoi donne-t-elle droit?

Si le produit acheté ne fonctionne pas ou n'est pas conforme, il faut:

- Retourner chez le vendeur avant deux mois;
- Conserver le ticket de caisse (le conserver pendant au moins deux ans comme preuve d'achat) ou le reçu du distributeur automatique ou de la carte de crédit;

la garantie permet:

- de réparer le produit défectueux;
- de le remplacer;
- d'en réduire ou d'en rembourser le prix.

### Quand et comment est-il possible de remplacer un vêtement acheté?

Si la pièce d'habillement a un défaut, la responsabilité est du vendeur (si ce défaut se manifeste avant deux ans), lequel est obligé de la remplacer ; en tout cas, le consommateur peut choisir, sans frais supplémentaires, entre la réparation, le remplacement ou la rupture du contrat.

La preuve de l'existence du défaut de conformité et de la date de sa découverte est du ressort du consommateur, si le défaut se manifeste après six mois de la livraison de la marchandise. Si le défaut se manifeste au contraire dans les six mois à compter du moment de la livraison de la marchandise, il est convenu que le défaut existait déjà au moment de l'achat et le vendeur est obligé de démontrer le contraire.

### Qu'est-ce que le droit de retrait?

On peut y procéder sans aucune pénalité et sans en spécifier le motif dans les dix jours ouvrables. Pour les marchandises, à partir de la date de leur réception et, au





cas où n'ont pas été précisées les modalités de retrait et les adresses du vendeur, les 10 jours courent à partir du moment où sont connues ces informations, en se rappelant de ne pas dépasser les trois mois à compter de la livraison. Par ailleurs, s'il s'agit de services, à partir du jour de la stipulation du contrat.

### LINK UTILES:

Imq: [www.imq.it](http://www.imq.it)

Autorité Garante de la Concurrence et du Marché: [www.agcm.it](http://www.agcm.it)

Ministère du Développement Economique: [www.sviluppoeconomico.gov.it](http://www.sviluppoeconomico.gov.it)

Douanes: [www.gdf.it](http://www.gdf.it)

Office National Italien d'Unification: [www.uni.com](http://www.uni.com)

Union Européenne: [http://europa.eu/index\\_it.htm](http://europa.eu/index_it.htm)



Le rapport consommateur / banque est fort délicat, aussi nous vous suggérons de lire ces quelques conseils...

### Comment ouvrir un compte courant bancaire?

L'opération d'ouverture du compte ne prévoit pas de coûts et, après la signature du contrat d'ouverture, la banque fournit le numéro du nouveau compte courant. Le titulaire du nouveau compte devra se souvenir également des coordonnées bancaires qui lui sont assignées, c'est-à-dire:

- **le code Abi**, qui identifie l'institut de crédit (la banque) choisi;
- **le code Cab**, qui permet de distinguer l'agence où est ouvert le compte des autres agences de la même banque.

A ce point, le compte courant est parfaitement mis en place.

### Comment ouvrir un compte courant postal?

- Pour demander l'ouverture d'un Compte BancoPosta, il faut remplir le "Formulaire d'ouverture Compte BancoPosta et services complémentaires", disponible on line (format Acrobat) et dans tous les bureaux de poste. Le formulaire, dûment rempli et signé (4 exemplaires), doit être remis à un bureau de poste.

### Chèques: conseils pratiques

Quand on émet un chèque, ne pas oublier de:

- S'assurer que la somme est disponible sur le compte;
- Les chèques supérieurs à 12.500.00 euro doivent porter la clause "non transférable";
- Quand on reçoit un chèque, s'assurer qu'il est intact, parce qu'il pourrait avoir été volé et on pourrait avoir des ennuis.





## Transfert d'argent à l'étranger:

De nombreuses agences permettent d'envoyer de l'argent de l'Italie à l'étranger, et chacune d'elles a des modalités de fonctionnement, des exigences, des avantages et des défauts différents. Les agences et les services pour envoyer de l'argent sont les suivants:

- **Western Union**
- **Travelex Money Transfer**
- **Bancoposta Money Gram**
- **Eurogiro**
- **Vaglia Internazionale**
- **Money Bookers**
- **PayPal**

### LINK UTILES:

Associazione Bancaria Italiana (Association Bancaire Italienne): [www.abi.it](http://www.abi.it)

Consorzio PattiChiari (Consortium Accords Clairs): [www.pattichiari.it](http://www.pattichiari.it)

Le portail pour choisir la meilleure carte de crédit: [www.cartedipagamento.com](http://www.cartedipagamento.com)

Postes Italiennes: [www.posteitaliane.it](http://www.posteitaliane.it)



En Italie, il est obligatoire d'assurer sa voiture pour qu'elle puisse circuler. Après l'avoir achetée, il faut donc choisir une police RC Auto. Avant d'en signer une, mieux vaut jeter un coup d'oeil sur nos conseils ...

### Que faire avant de signer le contrat RCA et qu'est-ce que le bonus malus?

- S'assurer que l'assureur est régulièrement habilité, et que par conséquent il est inscrit dans la liste qu'on peut consulter sur le site de l'ISVAP (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni Private e di interesse collettivo) (Institut pour la Surveillance sur les Assurances Privées et d'intérêt collectif);
- Lire la note d'information qui fournit des indications sur la société et sur le produit, indications transmises par la société même, avant la signature du contrat;
- Examiner avec attention les rubriques comme **“découvert, franchise et droit de compensation”**, qui sont trois clauses qui pourraient se révéler insidieuses, avec des coûts qui retombent sur l'assuré.

Le **Bonus malus** est un tarif utilisé pour les automobiles, les motocyclettes et les vélomoteurs, où le prix est fixé en fonction du comportement du propriétaire dans le temps, par l'attribution de points. Plus le score est bas (classe de mérite) moindre est la prime à payer.

### Qu'est-ce que l'indemnisation directe?

L'**indemnisation directe** à partir du 1er février 2007 s'applique à tous les accidents subis sans faute ou avec faute partielle, ayant provoqué des dommages au véhicule ou des lésions peu importantes au conducteur, et elle consiste en ce que la déclaration du préjudice et la demande de dédommagement doivent être communiquées à sa propre compagnie d'assurance, qui liquide directement le sinistre. Il n'est donc pas possible de demander un remboursement des dommages à la compagnie du responsable de l'accident.





## Quand est-il utile de recourir à la procédure de conciliation en RC Auto?

En général, lorsque surgissent des controverses sur la responsabilité ou sur la quantification des dommages. Il est en tout cas utile de recourir à la procédure ne fût-ce que pour envoyer une réclamation, outre les raisons déjà invoquées, sur les délais excessivement longs ou pour les difficultés à maintenir des contacts avec la compagnie d'assurances. La procédure garantit des réponses certaines dans les 30 jours de la demande, sans passages bureaucratiques, et elle ne coûte rien au consommateur.

### LINK UTILES:

Association Nationale entre les Sociétés d'Assurances: [www.ania.it](http://www.ania.it)

Institut pour la Surveillance sur les Assurances

Privées et d'Intérêt Collectif: [www.isvap.it](http://www.isvap.it)

Isvap - Assistance consommateurs: téléphone **06.42.133.000**

Mouvement Consommateurs: [www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it)



**A la Commune pour la délivrance de la carte d'identité, au Bureau de Poste pour le renouvellement du permis de séjour. Ci-après, les "règles d'or" pour se débrouiller dans le monde complexe de la bureaucratie...**

### Qu'est-ce que la carte d'identité?

La carte d'identité est un document personnel de reconnaissance, valable cinq ans, qu'il faut demander au moyen des formulaires disponibles dans les bureaux de la commune de résidence.

Pour sa délivrance, les citoyens de l'Union Européenne doivent présenter un document de reconnaissance en cours de validité et leur carte de séjour, tandis que les citoyens extracommunautaires doivent présenter leur passeport et leur permis de séjour - quand ce dernier n'est pas renouvelé, la carte d'identité doit être restituée - (pour les citoyens étrangers et apatrides).

### Que faire pour obtenir le permis de séjour?

La demande pour la délivrance du permis de séjour doit généralement être présentée à la Mairie dans les principales villes d'Italie, mais pour certains types de permis il est possible de se rendre auprès des communes, des patronats ou au Guichet Unique pour l'immigration, ou encore dans les bureaux de poste. Les étrangers, c'est-à-dire tous les citoyens qui n'appartiennent pas à l'Union Européenne, peuvent pénétrer en Italie en présentant leur passeport et, si nécessaire, le visa délivré dans leur pays d'origine. Une fois arrivés en Italie, ils demanderont le **permis de séjour**, mais uniquement s'il ne s'agit pas d'un séjour pour affaires, tourisme, visite ou études, inférieur à trois mois.

Ceux qui se trouvent déjà en Italie et ont un permis de séjour sur le point d'échoir doivent en demander le renouvellement au moins:

- **90 jours avant l'échéance, pour le permis de séjour valable 2 ans;**
- **60 jours avant l'échéance, pour le permis de séjour valable 1 an;**





- **30 jours avant l'échéance dans les autres cas.**

### Est-il nécessaire de faire authentifier des copies de documents?

Ce n'est pas nécessaire pour les copies de documents délivrés ou conservés auprès de l'administration publique, les copies de publications, diplômes ou service et celles de documents fiscaux que les particuliers sont tenus de conserver. Dans ces cas-là suffit une déclaration de conformité à l'original signée devant un préposé, ou bien présentée et envoyée avec une photocopie du document d'identité.

### Qu'est-ce que l'autocertification?

Elle simplifie les rapports avec les différentes administrations parce que cela permet de présenter des déclarations sur des états, des faits et des qualités personnelles à la place des certificats traditionnels, sans devoir ensuite les apporter. L'Administration publique est obligée de l'accepter, sauf dans de rares cas, où doivent être exhibés de véritables certificats : formalités de mariage, rapports avec l'autorité judiciaire, actes à transmettre à l'étranger. Aucun droit de timbre ne doit être payé par le citoyen lorsque l'utilisation de l'acte est exemptée, aux termes de la loi, de l'impôt, comme dans le cas des pensions de retraite, des allocations familiales, du service militaire, de l'inscription dans les listes de placement.

Ne peuvent être autocertifiés: les certificats médicaux, sanitaires, vétérinaires, d'origine, de conformité UE, les marques et les brevets.

### Comment acquérir la nationalité italienne?

La nationalité **italienne** s'acquiert:

- Automatiquement
  - 1) **de naissance**
  - 2) **par filiation**





3) **par reconnaissance de paternité ou de maternité**

4) **par adoption**

5) **par descendance**

• **Sur demande**

6) **par mariage**

7) **par naturalisation** ( acte accordé par l'autorité publique à certaines conditions, comme la résidence pendant une longue période - environ 10 ans - sur le territoire italien, l'absence d'antécédents pénaux, le renoncement à la nationalité d'origine, ou bien pour des mérites particuliers ).

### LINK UTILES:

Association Nationale Communes Italiennes: [www.anci.it](http://www.anci.it)

Ministère de l'Intérieur: [www.interno.it](http://www.interno.it)

Le Portail du Citoyen: [www.italia.gov.it](http://www.italia.gov.it)

Le Portail de l'Immigration: [www.portaleimmigrazione.it](http://www.portaleimmigrazione.it)

Postes Italiennes: [www.posteitaliane.it](http://www.posteitaliane.it)

Ministère du Travail et de la Prévoyance Sociale:

[www.solidarietasociale.gov.it](http://www.solidarietasociale.gov.it)

Automobile Club d'Italie: [www.aci.it](http://www.aci.it)

Ministère des Finances: [www.finanze.it](http://www.finanze.it)

Police d'Etat: [www.poliziadistato.it](http://www.poliziadistato.it)

Informations sur l'état d'avancement des dossiers de permis de séjour: **848.855.888**

Informations de caractère général: **800.309.309**

Informations sur les bureaux de poste habilités: **803.160**





### Comment faire valoir tes droits de citoyen et de consommateur? En Italie, il y a deux manières ; en voici les détails ci-après ...

En Italie, pour résoudre les controverses, on peut se servir de la justice ordinaire et de l'instrument extrajudiciaire.

Le recours à la justice ordinaire pour la tutelle juridictionnelle des droits est sans aucun doute une garantie d'importance constitutionnelle pour les citoyens, mais cela comporte quelques inconvénients. En tout premier lieu, la durée extrêmement longue des procès, en considération de la crise actuelle de la procédure civile et de l'articulation de la juridiction sur trois niveaux de jugement. En outre, le recours à la justice ordinaire est très coûteux.

#### L'instrument extrajudiciaire.

#### Qu'est-ce que la conciliation et quels sont ses avantages?

**Les Associations Nationales des Consommateurs** reconnues aux termes de la Loi n° 281/98 sont engagées dans la diffusion d'une culture du règlement extrajudiciaire des conflits en vue d'une plus rapide et efficace tutelle des droits des citoyens, des clients et des consommateurs. Pour ce qui concerne les avantages liés à ce type d'instrument de résolution des conflits, il faut bien dire que la conciliation est:

**Efficace:** la conciliation permet de résoudre les différends entre les parties en leur évitant les pénibles formalités qui caractérisent la justice ordinaire ;

**Confidentielle:** la conciliation permet aux parties de communiquer en milieu protégé et sûr, où le conciliateur garantit aux parties le respect absolu de la discrétion;

**Economique:** les coûts de la conciliation sont nettement réduits par rapport à ceux que prévoit la justice ordinaire;

**Rapide:** en moyenne, la procédure de conciliation est réglée lors d'une seule rencontre;

**Satisfaisante:** à travers la conciliation, les parties peuvent trouver une solution adéquate à leurs exigences;

**Souple:** les règles de procédure de la conciliation s'adaptent aux exigences concrètes des parties;

**Constructive:** la conciliation permet de maintenir, de renforcer et éventuellement de récupérer le rapport professionnel entre les parties;

**Exempte de risques:** une fois entamée la procédure de conciliation, les parties ne sont pas obligées d'arriver à un accord et aucune décision ne leur est imposée; si le résultat de la tentative de conciliation devait s'avérer négatif, les parties ne verraient pas leurs intérêts compromis.

Certaines sociétés de services ont stipulé un accord avec les associations de consommateurs pour instituer la Procédure de Conciliation. Ces sociétés sont les suivantes: Telecom, Poste Italiane, Tim, Wind, H3G, Ania, Banco Posta, Banca Intesa, Capitalia. En cas de réclamations à cause de mauvais fonctionnements d'une de ces sociétés, il est possible de s'adresser à une des associations de consommateurs membres du Conseil National Consommateurs et Usagers pour lancer la procédure de conciliation.

### Outre la conciliation. Qui est le Juge de Paix?

Le Juge de Paix appartient à l'ordre judiciaire tout comme le magistrat, mais, à la différence de celui-ci, c'est un magistrat honoraire à titre provisoire. Le citoyen peut s'adresser au juge de paix pour des différends relatifs à :

- **des biens meubles** d'une valeur non supérieure à 2.582,28 euro ;
- **un remboursement des dommages** engendrés par la circulation d'automobiles et d'embarcations dans les limites de 15.493,71 euro;
- **une opposition des délais;**





- **des introductions importunes** entre utilisateurs d'immeubles affectés à l'habitation civile;
- **au respect des distances** entre les arbres et entre les haies;
- **mesures et modalités d'emploi des services communs d'un immeuble;**
- **opposition aux sanctions administratives** dans les limites de 15.493,71 euro.

Devant le Juge de Paix, la présence d'un avocat n'est pas toujours nécessaire, il est possible d'agir seuls si la valeur du différend ne dépasse pas 516,46 euro, ou, si elle est majeure, le Juge de Paix peut autoriser celui qui en fait la demande "à ester personnellement en justice".

#### LINK UTILES:

[www.unioncamere.it](http://www.unioncamere.it)

[www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it)

[www.sportelloconciliazione.it](http://www.sportelloconciliazione.it)



**SPORTELLO  
ARCOBALENO**



per i diritti dei  
nuovi cittadini

**Les guichets  
ARCOBALENO  
sont à:**



**Appelle le numéro vert > 800.912.637**

**Visite le site > [www.sportelloarcobaleno.it](http://www.sportelloarcobaleno.it)**

**Ecris à > [info@sportelloarcobaleno.it](mailto:info@sportelloarcobaleno.it)**

Un progetto di



**movimento  
difesa  
del cittadino**

Sede Nazionale  
via Piemonte 39/a - 00187 Roma  
tel. 06/4881891 - fax 06/4820227  
[info@mdc.it](mailto:info@mdc.it)  
[www.mdc.it](http://www.mdc.it)



**MOVIMENTO  
CONSUMATORI**

Sede Nazionale  
via Piemonte 39/a - 00187 Roma  
tel. 06/4880053 - fax 06/4820227  
[info@movimentoconsumatori.it](mailto:info@movimentoconsumatori.it)  
[www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it)