



# **l'accesso al credito**

# **ti confonde?**

**Esiste il finanziamento a “tasso zero”?**

**Che cos'è la carta revolving?**

**In cosa consiste la cessione del quinto dello stipendio?**

**Cosa significano le sigle TAN e TAEG?**

**Si può recedere da un contratto di finanziamento?**

**.....?**

Il credito al consumo, se usato correttamente, può offrire molteplici opportunità di soddisfacimento delle moderne necessità; negli ultimi 20 anni ha permesso la distribuzione e la diffusione dei prodotti di largo consumo alle famiglie italiane, contribuendo al miglioramento della qualità della vita e alla possibilità di affrontare con serenità molte emergenze della vita stessa.

Tuttavia rappresenta un impegno oneroso, da affrontare con senso di responsabilità e deve essere quindi utilizzato in maniera assolutamente consapevole.

Prima di accedere a un prestito o a un finanziamento è importante per il consumatore conoscere quali sono le novità sul tema del credito al consumo e quali sono i diritti di cui gode.

- Esiste il finanziamento a “tasso zero”?
- Che cos'è la carta revolving?
- In cosa consiste la cessione del quinto dello stipendio?
- Cosa significano le sigle TAG e TAEG?
- Si può recedere da un contratto di finanziamento?

Per fornire una risposta a tutti questi dubbi la Provincia di Mantova ha riunito le associazioni dei consumatori presenti sul territorio mantovano per attivare uno **sportello informativo gratuito** dove recarsi per ricevere informazioni, chiarimenti e assistenza da esperti prima di accedere a qualsiasi forma di credito al consumo.

Grazie all'aiuto degli operatori il consumatore potrà così sapere, ad esempio, entro quanti giorni è possibile recedere da un contratto di finanziamento, quali sono i suoi diritti in caso di mancato adempimento del fornitore oppure orientarsi tra le diverse tipologie di finanziamento.

### **Dove si trovano questi sportelli gratuiti?**

La Provincia di Mantova ha fatto il modo che tutti i cittadini mantovani ne potessero usufruire e quindi ha utilizzato i **Centri per l'Impiego della Provincia** che si trovano a Mantova, Castiglione delle Stiviere, Ostiglia, Suzzara e Viadana.

Nella pagina a fianco si potrà scoprire dove si trova il Centro per l'Impiego più vicino e gli orari in cui è aperto lo sportello informativo.

**Ti aspettiamo....perché per tutelare al meglio i tuoi diritti un passo fondamentale è CONOSCERLI!!**

<i>a partire dal 1 luglio 2012</i>	<b>MANTOVA</b>	<b>VIADANA</b>	<b>SUZZARA</b>	<b>CASTIGLIONE</b>	<b>OSTIGLIA</b>
<b>lunedì</b>	aperto dalle 14.30 alle 16.30				
<b>martedì</b>		aperto dalle 10 alle 13.30			
<b>mercoledì</b>			aperto dalle 10 alle 13.30		
<b>giovedì</b>	aperto dalle 14.30 alle 16.30			aperto dalle 16 alle 19	
<b>venerdì</b>					aperto dalle 10 alle 13.30
	via Don Maraglio, n. 4 46100 Mantova Tel. 0376/401874 - Fax 0376/225748 e-mail: cpimantova@provincia.mantova.it	Via Cavour, n. 59 46019 Viadana (Mantova) Tel. 0375/781353 - Fax 0375/830169 e-mail: cpiviadana@provincia.mantova.it	Via L. Cadorna, n. 3A 46029 Suzzara (Mantova) Tel. 0376/531660 - Fax 0376/536679 e-mail: cpisuzzara@provincia.mantova.it	Via Maestri del lavoro, n. 1B 46043 Castiglione d/Stiviere (Mantova) Tel. 0376/670638 - Fax 0376 632576 e-mail: cpicastiglione@provincia.mantova.it	Via XX Settembre, n. 24 46035 Ostiglia (Mantova) Tel. 0386/32398 - Fax 0386/803139 e-mail: cpiostiglia@provincia.mantova.it <i>compatibilmente con l'agibilità della sede causa terremoto</i>

La Provincia di Mantova e le associazioni dei consumatori sezioni provinciali mantovane hanno istituito nel 2000 presso la sede dell'Amministrazione Provinciale lo Sportello Tutela del Consumatore.

Lo Sportello Tutela del Consumatore si propone come struttura di raccordo, di coordinamento ed armonizzazione dell'impegno e del lavoro svolto dalle associazioni dei consumatori presenti sul territorio mantovano, offrendo un servizio di informazione, difesa e rappresentanza dei consumatori.

Viene così concretizzato un servizio a tutela dei consumatori utenti alla luce dell'art. 38 della Carta dei diritti fondamentali dell'U.E. e del Codice del Consumo del 2005 che riordina tutta la normativa posta a tutela del consumatore. L'opera di riassetto attuata dal Codice del Consumo assume come filo conduttore tutte le fasi del rapporto di consumo, dalla pubblicità alla corretta informazione, dal contratto, alla sicurezza dei prodotti, fino all'accesso alla giustizia e alle associazioni rappresentative dei consumatori.

La proficua collaborazione con le associazioni dei consumatori mantovane ha portato negli anni alla realizzazione di progetti su importanti tematiche di interesse per il consumatore/utente (ad esempio il benessere della terza età, la ricerca sugli orari degli esercizi commerciali, la corretta alimentazione nei giovani, l'etichettatura degli alimenti, la rilevazione dei prezzi del carburante e il Last Minute Market).

Ambiti di condivisione degli interventi e dei programmi di lavoro:

- **sicurezza degli alimenti e tutela della salute**
- **qualità dei prodotti e rispetto per l'ambiente**
- **liberalizzazione ed effettiva concorrenza dei servizi di pubblica utilità**
- **decentramento e semplificazione amministrativa**
- **maggior trasparenza e minori rischi nell'offerta di servizi finanziari**
- **norme più stringenti per garantire i consumatori nel commercio elettronico**
- **accesso alla giustizia.**

## Associazioni provinciali dei consumatori



### **ADICONSUM - Associazione Difesa Consumatori e Ambiente**

*Segretario generale: Mario Cellamaro*

*Via P. Torelli, 10 - 46100 Mantova  
Tel. 0376/352239 - Fax 0376/362856*

*E-mail [adiconsum.mantova@cisl.it](mailto:adiconsum.mantova@cisl.it)  
Sito internet [www.adiconsum.it](http://www.adiconsum.it)*

*Giorni e orari di apertura al pubblico:  
dal lunedì al giovedì 9.30-12.30 e 15.30-18.30;  
venerdì 9.30-12.30*

Adiconsum è l'Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL nel 1987. È presente in tutte le regioni italiane con oltre 260 sportelli nelle maggiori città. Conta circa 150.000 associati. La struttura capillare fa di Adiconsum una rete sensibile e ben articolata per l'attività di monitoraggio, che si rivela insostituibile nella rilevazione dei problemi emergenti, anticipando notevolmente i canali di osservazione e di ascolto istituzionali. La prossimità territoriale favorisce, inoltre, l'espletamento delle forme di assistenza diretta individuale, come la consulenza nei casi di contenzioso, la distribuzione di materiali informativi, la raccolta di segnalazioni e denunce. Si occupa di tutte le tematiche che interessano il cittadino-consumatore: assicurazioni, casa e condominio, codice stradale e sicurezza, contratti e commercio, credito e risparmio, energia e ambiente, nuove tecnologie, prevenzione contro il sovraindebitamento e usura, servizi di pubblica utilità, sicurezza alimentare, telecomunicazioni, utenze domestiche, viaggi e turismo.

Assiste chi si presenta agli sportelli, promuove con iniziative e pubblicazioni un maggior livello d'informazione, negozia con i rappresentanti delle istituzioni, dell'economia e della società norme, regole, accordi per una maggior tutela dei consumatori, elabora con le istanze regionali e nazionali progetti mirati a diffondere consapevolezza e conoscenze fra i consumatori.



### **ADOC - Associazione per la Difesa e l'Orientamento dei Consumatori**

*Presidente: Franco Artioli*

*Via Cremona, 27 int.5 - 46100 Mantova  
Tel. 0376/384910-1850657 - Fax 0376/1850108*

*E-mail [info@adocmantova.org](mailto:info@adocmantova.org)  
Sito internet [www.adocmantova.org](http://www.adocmantova.org)*

*Giorni e orari di apertura al pubblico:  
martedì e giovedì 9.30-12.00;  
venerdì 15.30-18.00*

L'ADOC è l'Associazione nazionale per la Difesa e l'Orientamento dei Consumatori, degli Utenti, dei Risparmiatori, dei Malati, dei Contribuenti.

Costituita nel 1988, è presente in tutti i capoluoghi provinciali, compresa Mantova, con volontari esperti nel diritto del consumatore, in grado di dare informazioni ai cittadini ed assistere direttamente o – se necessario – con consulenti specialistici convenzionati, gli iscritti in qualunque tipo di controversia. Le principali tematiche di cui si occupa sono: assicurazioni, banche e finanziarie, conciliazioni, consulenza legale e fiscale, consumo e commercio, fisco, frode e sicurezza alimentare, garanzia auto usate, gas ed energia, immobili, internet e vendite a distanza, locazioni, telecomunicazioni, truffe commerciali.

*Referente: Giovanni Goffredi*

*Via Grioli, 20 - 46100 Mantova  
Tel. 0376/360704*

*E-mail [aic.mantova@libero.it](mailto:aic.mantova@libero.it)*

*Giorni e orari di apertura al pubblico:  
orari di ufficio presso gli studi legali,  
non è possibile invece fissare un orario per il  
call center.*

L'associazione promuove ogni intervento al fine di difendere i diritti del consumatore sia tramite il call center sia presso gli studi legali convenzionati su tutte le tematiche che interessano il cittadino-consumatore. La consulenza telefonica è rivolta a tutti indistintamente mentre per la consulenza legale è necessaria l'iscrizione (quota associativa euro 15)



## **CITTADINANZATTIVA ONLUS**

*Coordinatore: Mentore Carra*

*Sedi in provincia di Mantova aperte come front-office:*

*Mantova - viale Albertoni, 1 (c/o Ospedale C. Poma)  
martedì e giovedì: 16.00 - 18.00 Tel. 0376 201026*

*Suzzara - via gen. Cantore, 14b (c/o Osp. di Suzzara)  
martedì e sabato: 10.00-12.00 – Tel. 0376 517600*

*Viadana - largo De Gasperi, 7 (c/o ASL di Viadana)  
sabato: 9.00-11.00 – Tel. 0375 789763*

*Sito internet: [www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it)*

Cittadinanzattiva onlus è un movimento civico che opera in Italia ed in Europa in difesa dei diritti dei cittadini e dei consumatori. È nato nel 1978 e si è diffuso attraverso l'attività delle sue reti che operano settorialmente nei servizi di pubblica utilità. La sede di Mantova è stata aperta nel 1992. È un'associazione consumatori. Le sue reti operative sono: il Tribunale per i Diritti del Malato (TDM) che si occupa della tutela dei diritti nell'ambito dei servizi sanitari, socio sanitari e assistenziali; i Procuratori dei Cittadini (PdC) che si occupano della tutela dei diritti dei cittadini nell'ambito dei servizi di pubblica utilità quali: trasporti, poste, telecomunicazioni (telefonia fissa e mobile), energia (acqua, luce e gas), servizi finanziari (credito e servizi di sportello), assicurativi, pubblica amministrazione e ambientali; Giustizia per i Diritti (GD) opera applicando strumenti giuridici al servizio di una strategia di tutela integrata dei diritti in sinergia con le altre reti e sulla riforma del servizio giustizia; il Coordinamento Nazionale Associazioni Malati Cronici (CNAMC); la Scuola di Cittadinanza Attiva (SCA) promuove la formazione; Active Citizenship Network (ACN) promuove la costruzione della cittadinanza europea.

Chiunque può contattare l'associazione per avere informazioni o per segnalare di aver subito la violazione dei diritti sia in materia sanitaria che consumeristica per abusi, disfunzioni, carenze, ritardi e altro che si verificano nelle erogazioni dei servizi. Per le segnalazioni si effettuano interventi specifici per la rimozione e prevenzione, non escludendo, se necessario, il ricorso alla conciliazione e mediazione ed infine all'autorità giudiziaria. Viene effettuata un'attività informativa sulle leggi che parlano dei diritti dei consumatori e su come farli valere. Tra le attività avviate da segnalare anche un punto di ascolto di consulenza telefonica denominato PIT Servizi e Salute (Progetto Integrato di Tutela per i servizi e la salute).

Chiunque dalla provincia mantovana può chiamare il n° telefonico 0376 331460 (fax 0376 331917 e con segreteria telefonica) e avrà una risposta immediata o a breve termine per l'indirizzo a soluzione delle problematiche segnalate.



## FEDERCONSUMATORI

*Presidente: Giuseppe Faugiana*

*Via Argentina Altobelli, n.5 - 46100 Mantova  
Tel. 0376/202220 - Fax 0376/320453*

*E-mail: federconsumatorimantova@yahoo.it*

*Sito internet: www.federconsumatori.it*

*Giorni e orari di apertura al pubblico:  
lunedì, mercoledì e venerdì 14.30-17.30*

È un'associazione libera e democratica nata per difendere i legittimi interessi del consumatore e degli utenti nei confronti della pubblica amministrazione, degli erogatori di pubblici servizi e dei soggetti privati che offrono in vendita beni e servizi. L'associazione opera con azioni proprie e in collaborazione con altri soggetti sociali. Federconsumatori è un'associazione riconosciuta ai sensi del Codice del Consumo L. 281/90 e della Legge Regionale n. 6/2003.

Federconsumatori è impegnata a dare al cittadino tutta l'assistenza per la difesa dei suoi diritti, a svolgere un'azione preventiva, rivolta alle istituzioni ed ai soggetti del mercato, per migliorare la qualità dei servizi e dei prodotti per rimuovere le cause che ne limitano l'accesso e/o l'utilizzo. Si occupa di informare i consumatori sui loro diritti, di promuovere l'educazione ai consumi, di difendere il risparmio; interviene, altresì nella scelta dei pubblici poteri che interessano l'utenza, rivendica servizi efficienti gestiti con trasparenza ed a costi contenuti, combatte tutte le forme di illegalità, di truffa e di raggirio, rivendica regole che difendono i cittadini dai soprusi e promuove azioni collettive a tutela dei consumatori.

Federconsumatori è in grado di dare un servizio di prima consulenza e di assistenza legale al consumatore nei contenziosi con: aziende di telecomunicazioni, energia elettrica, postali, del gas, acqua e trasporto pubblico, banche e assicurazioni, ditte che vendono fuori dai locali commerciali, multiproprietà, artigiani e commercianti.



## LEGA CONSUMATORI

*Presidente: Grazia Grisanti*

*Via Imre Nagy, 58 - 46100 Mantova  
(Loc. Borgochiesanuova)*

*Tel. 0376/366221 - Fax 0376365287*

*E-mail: mantova@legaconsumatori.it  
Sito internet: www.legaconsumatori.it*

*Giorni e orari di apertura al pubblico:  
dal lunedì al venerdì 9.30-12.30 e 14.30-16.30*

La Lega Consumatori, nata nel 1971, vanta più di 40.000 iscritti. È diffusa in ben 81 province italiane e fa parte delle 17 associazioni che compongono il consiglio nazionale dei consumatori ed utenti.

Si occupa di reclami e conciliazioni paritetiche per tutte le tipologie di utenze, contratti capestro, questioni condominiali, truffe commerciali, assicurazioni, tour operator, immobili, settore finanziario.

Offre una consulenza diretta all'associato, intervento di tutela nel proprio ambito e assistenza con professionisti di settore.



**ti risparmiamo brutte sorprese!**



**Sportello Tutela del Consumatore**

**Provincia di Mantova**

Via Don Maraglio, 4

46100 Mantova

Tel. 0376/401857

**[www.provincia.mantova.it](http://www.provincia.mantova.it)**