



UNC  
CONSUMATORI.IT

## L'esperto risponde su... diritto di chiamata

08 Ottobre 2020



**Quando chiamo un tecnico a casa per una riparazione devo pagare il diritto di chiamata? Quale deve essere l'importo e da chi viene stabilito? Esiste una legge che definisce regole precise in materia?**

Il **diritto di chiamata** consiste nel corrispettivo che si deve pagare ad un tecnico per il semplice fatto che si sia recato presso il domicilio del cliente, in caso di **guasti e malfunzionamenti del prodotto**, a prescindere dal fatto che abbia eseguito o meno operazioni di riparazione sul bene oggetto della chiamata.

Nel diritto di chiamata viene ricompreso, ad esempio, il tempo perso per strada per raggiungere il luogo dell'intervento (spesso dall'altra parte della città nell'orario più critico), la benzina, l'usura del mezzo in generale e tante altre spese vive della giornata.

### **Bene coperto dalla garanzia, cosa fare?**

La **disciplina del diritto di chiamata** cambia a seconda del fatto che l'oggetto della chiamata consista in un bene coperto dalla **garanzia** o meno. Quando si acquista un bene ed esso si rivela difettoso entro due anni dall'acquisto, **il consumatore può chiedere al venditore** ovvero all'esercizio commerciale dove ha acquistato il bene **di ripararlo o di sostituirlo, assolutamente senza spese**. In tali casi, non possono mai gravare sul consumatore le spese necessarie per la spedizione, per la mano d'opera e per i materiali necessari

alla riparazione/sostituzione del bene. Pertanto, in questo caso il diritto di chiamata non può e non deve essere richiesto al cliente da parte del produttore o chi per lui.

## **Beni non in garanzia, esiste una normativa per il diritto di chiamata?**

Per quanto riguarda, invece, il **pronto intervento** del tecnico per la riparazione di **beni non in garanzia** e cioè beni che si rivelano difettosi dopo che siano trascorsi due anni dall'acquisto, è previsto che si debba pagare un corrispettivo per la prestazione di mano d'opera e anche la semplice chiamata del tecnico, a prescindere dal fatto che abbia o meno eseguito operazioni sul bene. In questo caso il **diritto di chiamata** non è regolato da una normativa nazionale, ma è disciplinato dagli usi e dai regolamenti locali degli artigiani. Le **tariffe professionali** e i costi medi degli interventi degli artigiani sono consultabili presso la **Camera di Commercio di ogni Provincia**.

Va ricordato comunque che il soggetto professionale deve informare preventivamente il consumatore sui **costi dell'intervento**, quindi se il diritto di chiamata compare solo alla presentazione del conto e non era stata data alcuna specifica in anticipo, potrebbero esserci gli estremi per una contestazione.

In caso di problemi conviene sempre avvertire l'artigiano della nostra intenzione di chiedere chiarimenti alle **Associazioni di categoria** e alla locale Camera di Commercio.

In caso di problemi contatta i nostri esperti.

**Per scoprire tutte le faq, [clicca qui](#)**

**Autore:** Unione Nazionale Consumatori

**Data:** 2 gennaio 2020

**Aggiornamento:** 8 ottobre 2021