



UNC  
CONSUMATORI.IT

## L'esperto risponde sul diritto di chiamata

22 Marzo 2016

### **1217 (Sdc – mar. 2016) – Devo chiamare il tecnico per riparare la lavatrice in garanzia. Dovrò pagare per la chiamata?**

Assolutamente no: 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.

Per quanto riguarda, invece, l'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.

In generale, 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.

Va ricordato comunque che il soggetto professionale deve informare preventivamente il consumatore sui costi dell'intervento, quindi se il diritto di chiamato 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 ogni caso, per segnalazioni o reclami si può contattare lo **sportello dell'Unione Nazionale Consumatori**

**Scopri tutte le nostre faq.**

**Autore:** Massimiliano Dona

**Data:** 23 marzo 2016