QUANTO CONOSCIAMO LE ADR

Alternative Dispute Resolution?

CONFCONSUMATORI
CONFEDERAZIONE GENERALE DEI CONSUMATORI

INDICE

1. Il Progetto “Sportelli Pilota” 4

2. Le procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie 6

3. La conciliazione in dettaglio 10

- *Le diverse forme di conciliazione*
- *Come attivare la conciliazione paritetica*
  Il tentativo di conciliazione
- *Gli effetti della conciliazione paritetica*
- *Le conciliazioni paritetiche attualmente in essere*

4. Glossario 17

5. Le Carte dei servizi 21

6. Confconsumatori - Chi siamo 23

Il Progetto "Sportelli Pilota"

Questo opuscolo è realizzato con lo scopo di informare i consumatori sullo strumento della conciliazione paritetica come procedura di risoluzione alternativa delle controversie, gratuita e più snella, ed è pubblicato nell'ambito del progetto "Stella Polare".

"Stella Polare" è un progetto partito ad aprile 2007 ed è realizzato da Confconsumatori grazie ai fondi provenienti dalle sanzioni irrogate dall'Antitrust, destinati alle associazioni di consumatori secondo quanto stabilito dal decreto 2 marzo 2006 della Direzione generale per l'armonizzazione del mercato e la tutela dei consumatori (DGAMTC) del Ministero dello Sviluppo Economico. Il progetto, che prosegue fino a febbraio 2009, ha l'obiettivo di fornire gratuitamente informazioni ed assistenza ai consumatori-utenti, mettendo a disposizione per la consulenza al pubblico personale esperto sui temi di maggiore interesse per i consumatori (commercio e garanzie, risparmio, assicurazioni, trasporti e turismo, utenze domestiche…..) e sulle norme di tutela dei loro diritti, con particolare attenzione allo strumento della conciliazione extragiudiziale.

Il nucleo del progetto prevede cinque "sportelli pilota" specializzati, distribuiti su tutto il territorio nazionale, che vogliono essere un punto di riferimento per i consumatori che abbiano necessità di fare valere le proprie ragioni ed ottenere adeguate risposte alle problematiche occorse.

I cinque sportelli pilota, contattabili anche telefonicamente e via e-mail, sono:

- **"Cassiopea"** a Parma, presso la sede di via Mazzini, 43
  Tel. 0521 .233583 - Fax 0521 .285217
  E-mail: legali@confconsumatori.it
  Web: www.confconsumatori.it
  ORARIO: dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00

- **"Mizar"** a Milano, presso la sede di via De Amicis, 17
  Tel. 02.83241893 - Fax 02.58104162
  E-mail: milano@confconsumatori.it
  Web: www.confconsumatorilombardia.it
  ORARIO: dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00

- **"Arturo"** a Firenze, presso la sede di via Modena, 23
  Tel. 334.7120025 - Fax 055.585564
  E-mail: firenze@confconsumatori.it
  Web: www.confconsumatoritoscana.it
  ORARIO: martedì, mercoledì e giovedì dalle 9.00 alle 13.00

- **"Vega"** a Roma, presso la sede di via S. Costanza, 37
  Tel. 06.86326449 - Fax 06.86219896
  E-mail: confconsumatorilazio@libero.it
  ORARIO: lunedì e mercoledì dalle 11 .00 alle 13.00
  e dalle 15.00 alle 17.00; venerdì dalle 10.00 alle 13.00
  e dalle 15.00 alle 16.00

- **"Sirio"** a Brindisi, presso la sede di via Mazzini, 82
  Tel. e Fax 0831 .573942 - Cell. 347.0628721
  E-mail: emiliograziuso@libero.it
  Web: www.confconsumatoribrindisi.it
  ORARIO: dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00

Le procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie

Le controversie dei cittadini possono trovare soluzione anche al di fuori del Tribunale.

Il sistema giuridico italiano, infatti, non esclude che le parti trovino, spontaneamente o a mezzo di mediatori, la soluzione della controversia insorta od insorgente.

Le procedure cosiddette "alternative" alla via giudiziaria (ADR - Alternative Dispute Resolution) sono di particolare importanza nelle liti tra imprese e consumatori, perché questi ultimi sono spesso coinvolti in questioni che, singolarmente, presentano un valore economico non sempre consistente, ma che appaiono importanti in considerazione dei disagi sopportati dal singolo o rapportate alla loro incidenza numerica. Ci si riferisce, ad esempio, alle ormai note controversie con i gestori di telefonia, con i servizi di pubblica utilità (acqua, energia, etc.), e alle controversie per la vendita di beni difettosi.

A livello europeo, due Raccomandazioni della Commissione (n. 257 del 1998 e n. 310 del 2001) promuovono e consolidano per i consumatori la possibilità di risolvere le loro controversie in modo efficace ed adeguato, attraverso procedure extragiudiziali, rafforzando in essi la fiducia nel funzionamento del mercato interno e nelle opportunità che esso offre.

Il Codice Civile prevede, innanzitutto, il **contratto di transazione,** con il quale le parti in disaccordo possono porre fine al contenzioso. Ovviamente ciò risulta più difficile quando le parti devono cercare il dialogo autonomamente, soprattutto su questioni controverse che si trascinano nel tempo o che coinvolgano interessi economici ed eventualmente affettivi. Ecco perché non è escluso che i contendenti possano rivolgersi ad organismi diversi per risolvere la lite, sottraendosi ai tempi lunghi ed ai costi delle aule giudiziarie.

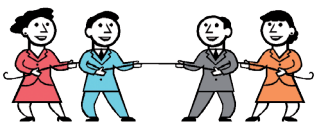
Ecco dunque che le parti, come previsto sempre dal Codice Civile, possono far decidere da arbitri le controversie tra loro insorte.

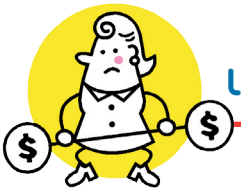
L'**arbitrato,** sviluppato in particolare dal sistema camerale, permette di affidare ad un terzo (o ad un collegio), al posto del giudice, la decisione di una controversia insorta, nel nostro caso, tra imprenditori e consumatori. Quello presso le Camere di Commercio è chiamato arbitrato amministrato, con il quale le parti si obbligano a rispettare i regolamenti dell'ente camerale nella gestione della procedura. Sono le parti a scegliere di affidare la lite futura alla competenza arbitrale, stabilendolo preventivamente con una clausola compromissoria contenuta nel contratto che stipulano.

È prassi inserire una clausola arbitrale nei contratti standard con i consumatori; è necessario che sia espressa la volontà di entrambe le parti contraenti alla presenza di tale clausola, per escluderne la natura vessatoria, in quanto, altrimenti, limiterebbe la discrezionalità di scelta delle modalità di risoluzione delle controversie.

In mancanza di essa, una volta insorta la controversia, le parti possono far ricorso alla procedura arbitrale mediante il cosiddetto compromesso, che deve essere fatto per iscritto e indicare l'oggetto della controversia, a pena di nullità. Il compromesso o la clausola compromissoria devono contenere l'indicazione della Camera Arbitrale alla quale rivolgersi in caso di controversia, oltre alla nomina degli arbitri o all'indicazione del loro numero e delle relative modalità di nomina.
La decisione del collegio arbitrale è denominata lodo, deliberata a maggioranza di voti e redatta per iscritto.
Per maggiori approfondimenti sulla procedura dell'arbitrato si veda il sito **www.cameradicommercio.it,** nella sezione "Arbitrato e conciliazione" o il sito **www.camera-arbitrale.it** della Camera di Commercio di Milano.
Altra strada possibile è la **conciliazione,** metodo grazie al quale le parti in conflitto si confrontano cercando di raggiungere un accordo soddisfacente per entrambe. Tale confronto avviene non per accertare la violazione di un diritto e le relative responsabilità o per emettere un giudizio, ma essenzialmente per trovare appunto una soluzione condivisa. E nel caso la soluzione non si raggiunga, alle parti è comunque consentito avviare una causa giudiziaria.
Per completezza accenneremo che, nel caso di controversie con banche e intermediari finanziari, i consumatori hanno a disposizione una procedura extragiudiziale ulteriore, specifica per il settore, identificata dalla figura dell'Ombudsman o cosiddetto "giurì bancario", un giudice alternativo a cui il cliente può ricor-

rere “in appello” all’esito negativo o insoddisfacente del reclamo presentato presso l’ufficio reclami della propria banca.
Il ricorso all’Ombudsman - totalmente gratuito - non priva il cliente del diritto di rivolgersi in qualsiasi momento all’Autorità giudiziaria, mentre la decisione dell’Ombudsman è vincolante per la banca e per l’intermediario finanziario.
Il danno economico per cui il cliente ricorre all’Ombudsman deve essere contenuto entro il limite di 50 mila euro per ricorsi su operazioni successive al 1 gennaio 2006, mentre è di 10 mila euro per le operazioni precedenti a questa data.
Per tutti i dettagli sulle condizioni e la tempistica della procedura si veda il sito **www.conciliatorebancario.it.**





La conciliazione in dettaglio

Le diverse forme di conciliazione

Un servizio di conciliazione tra consumatori ed imprese è istituzionalmente fornito dalle Camere di Commercio, attraverso il ricorso alla figura di un soggetto terzo, imparziale, appositamente formato, il conciliatore, che ha il compito di agevolare le parti nella soluzione del problema. Si badi bene, però, che il conciliatore non decide, ma è un "mediatore" tra le contrapposte domande dei contendenti. Sono sempre le parti, ovvero il consumatore e l'impresa, a poter porre fine alla lite, sottoscrivendo il verbale di conciliazione, che, in termini giuridici, è qualificato come contratto di transazione. Per maggiori informazioni sulla conciliazione camerale, la modulistica, i costi si veda il sito dedicato **www.conciliazione.camcom.it.**

L'utilizzo sempre più diffuso e capillare di internet, come mezzo di comunicazione, ma anche come piattaforma per l'acquisto di beni e servizi, non poteva non riflettersi anche sull'ambito della conciliazione, facendo della risoluzione on-line delle controversie (On-line Dispute Resolution - ODR) una frontiera sicuramente in espansione e la cui importanza è stata riconosciuta anche da una recente delibera dell'Autorità Garante per le Comunicazioni: una procedura ben esemplificata dal servizio

"Risolvi On-line" della Camera Arbitrale di Milano (**www.risolvionline.com**).

Di competenza del Ministero della Giustizia è poi la tenuta del registro degli organismi autorizzati a gestire in via conciliativa le controversie in materia societaria, bancaria e finanziaria, registro di cui le Camere di Commercio che abbiano istituito organismi di conciliazione fanno parte praticamente di diritto. Per l'elenco completo si veda il sito **www.giustizia.it**, nella sezione dedicata alla conciliazione.

Ma la tipologia di conciliazione in cui maggiormente si esplica un ruolo peculiare delle associazioni di consumatori è la **conciliazione cosiddetta "paritetica",** frutto di specifici accordi raggiunti dalle associazioni di consumatori con alcune importanti società di erogazione di servizi. In questo caso il "conciliatore" è un organo collegiale composto da un rappresentante del consumatore (segnalato dall'associazione che assiste il consumatore) e da un rappresentante dell'azienda, che si confrontano, in posizione di parità, al fine di ottenere una soluzione che possa soddisfare il cliente-consumatore. La procedura concordata tra associazioni ed imprese ha il vantaggio di essere gratuita e può essere attivata compilando le apposite domande di conciliazione disponibili sui siti delle Aziende o anche presso gli sportelli delle singole associazioni aderenti, dove il cittadino può ottenere assistenza e consulenza anche a partire dalla semplice fase di reclamo (fase pre-conciliativa).

Va evidenziato che esiste un settore in cui il tentativo di conciliazione è obbligatorio prima di potersi rivolgere al giudice ordinario: parliamo delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazione e utenti. Tale tentativo può essere esperito attraverso le modalità poco sopra illustrate, e cioè presso le Camere di Commercio o nell'ambito dei protocolli di conciliazione paritetica - ove esistenti. Il canale più specifico per questo tipo di conciliazione è però quello dei Comitati Regionali per le Comunicazioni (Co.Re.Com), operativi pressoché in ogni Regione italiana. Per consultare l'elenco dei Co.Re.Com e scaricare la relativa modulistica si veda il sito dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (**www2.agcom.it**), nella sezione "Contenzioso tra utenti e operatori".

Come attivare la conciliazione paritetica
Il tentativo di conciliazione

Nella maggioranza delle procedure di conciliazione paritetica, la domanda di conciliazione può essere formulata personalmente dal consumatore, compilando l'apposito modulo disponibile sui siti web delle aziende con cui le associazioni di tutela dei consumatori hanno sottoscritto il protocollo di conciliazione, ed eventualmente indicando una specifica associazione da cui voglia essere rappresentato. In tutti i casi, le associazioni dei consumatori firmatarie sono a disposizione per distribuire la modulistica e per fare da tramite nella presentazione della domanda.

In alcuni casi, il consumatore che ha richiesto di ricorrere alla conciliazione, in sede di invio della domanda, può decidere se comparire come parte, nell'incontro tra i conciliatori, per essere ascoltata sui fatti, oppure dare delega piena al rappresentante dell'associazione di consumatori.

Gli effetti della conciliazione paritetica

La conciliazione favorisce la soluzione della controversia mediante il raggiungimento di un accordo (c.d. verbale), che, se accettato dalle parti, è vincolante per esse soltanto, al pari di un contratto. La commissione può formulare solo raccomandazioni e suggerimenti, e non ha il potere di imporre giuridicamente una data soluzione alle parti, che possono sempre scegliere se accettarla o meno.

In caso di mancato accordo o di accordo insoddisfacente, la controversia può essere rimessa alla giustizia "tradizionale", per ottenere la pronuncia di una sentenza.

È prassi ormai consolidata che i giudici tengano conto sia se è stata esperita precedentemente la conciliazione sia di quanto è stato deciso in sede di conciliazione e possono darne peso anche per verificare la posizione delle parti.

Ricordiamo, inoltre, che la conciliazione paritetica ha la caratteristica di essere relativamente veloce (soprattutto rispetto al Co.Re.Com) e di poter evitare la presenza del consumatore-utente durante la trattazione.

Le conciliazioni paritetiche attualmente in essere

Confconsumatori ha, con il tempo, sottoscritto protocolli per la conciliazione paritetica con numerose aziende ed enti, garantendo imparzialità e una più rapida soluzione delle controversie grazie alla presenza, congiuntamente, di un rappresentante dell'associazione e di un rappresentante dell'azienda.

Qui di seguito indichiamo le aziende con cui l'associazione, al momento della stampa del presente opuscolo, ha in essere protocolli di conciliazione a livello nazionale, e i siti di riferimento dove è possibile avere maggiori informazioni e trovare i moduli per la domanda di conciliazione.

È bene ricordare che, oltre agli accordi estesi all'intero territorio nazionale, **ne esistono di ulteriori sottoscritti a livello regionale o locale tra imprese o categorie di imprese e associazioni di consumatori**. Maggiori informazioni a tale riguardo potranno essere reperite appunto presso ognuna delle sedi locali dell'associazione.

TELEFONIA

- **H3G (Telefonia 3)**
  http://areaclienti.tre.it/ac3_pages/16174_ITA_HTML.htm

- **Telecom Italia**
  http://www.187.it nella sezione "Trova e risolvi - Info Utili"

- **Tim**
  http://www.tim.it
  nella sezione "Per i consumatori"

- **Wind-Infostrada**
  http://www.wind.it/
  nella sezione "Conciliazione paritetica"

UTENZE

- **Enel**
  http://www.enel.it/ext/conciliazione/

SERVIZI PUBBLICI

- **Poste Italiane**
  http://www.poste.it/
  in "Contattaci" in fondo alla home page

CREDITO E RISPARMIO

- **Banca Intesa San Paolo**
  http://www.group.intesasanpaolo.com

CREDITO E RISPARMIO

- **Banca Monte dei Paschi di Siena**
  http://www.mps.it/ nella sezione "Reclami" in fondo alla home page

- **Banco Posta**
  http://www.poste.it/ in "Contattaci" in fondo alla home page

- **Unicredit**
  http://www.unicreditgroup.eu

ASSICURAZIONI

- **Ania**
  http://www.ania.it/ nella sezione "Consumatori - Conciliazione RC auto"

- **Unipol**
  http://www.unipolonline.it/avvio.html

PROFESSIONISTI

- **Ordine degli Psicologi (ODG)**
  http://www.psy.it/

Glossario

ADR - Alternative Dispute Resolution: espressione in lingua inglese, ormai entrata nell'uso comune anche in Italia, che identifica le modalità alternative di risoluzione delle controversie. Si ricorre ad esse in alternativa al procedimento giudiziale sulla base di un'iniziativa volontaria delle parti in conflitto. Rientrano tra esse la mediazione, l'arbitrato e la conciliazione stragiudiziale.

AGCOM - Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni: è un'autorità indipendente e autonoma, istituita nel 1997. Svolge innanzitutto funzioni di garanzia, in quanto la legge istitutiva prevede il duplice compito di assicurare la corretta competizione degli operatori sul mercato e di tutelare i consumi di libertà fondamentali dei cittadini. La sede dell'Autorità è a Napoli (Centro Direzionale, Isola B5, Torre Francesco - 80143 Napoli - Tel: 081 7507111 - Fax: 081 7507616).

Arbitrato: nell'arbitrato, la controversia viene risolta da uno o più esperti imparziali (gli arbitri), che fornisce una decisione vincolante (il lodo arbitrale) che può essere fatto valere in diversi Paesi (grazie alla Convenzione di New York del 1958), senza che ne venga riesaminato il merito.

Camere di Commercio: sono enti autonomi di diritto pubblico secondo la Legge 580/93. Svolgono diverse funzioni, tra cui dare informazioni e consulenze alle aziende.

Conciliatore: il conciliatore è una persona indipendente e imparziale ed in possesso della competenza necessaria ad assistere le parti durante l'incontro. I conciliatori sono iscritti in un apposito elenco tenuto dallo sportello di conciliazione e sono scelti volta per volta in base all'oggetto della controversia. Nell'elenco dei conciliatori si iscrivono coloro che sono in possesso di comprovata esperienza in campo tecnico o economico, perciò i conciliatori, al contrario dei giudici in tribunale, sono dei tecnici, in possesso di un'approfondita conoscenza della materia del contendere.

Conciliazione paritetica: nella conciliazione paritetica i conciliatori sono due, e ciascuno rappresenta una delle due parti della controversia (consumatore e imprese). Essi formano la "Commissione di conciliazione", che ha il compito di individuare la proposta di soluzione da sottoporre alle parti, le quali concluderanno la procedura accettandola reciprocamente. Si distingue dal modello di conciliazione, in cui il conciliatore unico (o i componenti della commissione) e non rappresenta le parti.

Consumatore: ai sensi dell'art. 3 del Codice del Consumo, è consumatore o utente "la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta". Il nuovo Codice riconosce anche il "Consumatore di servizi pubblici", cioè l'utente, al quale l'art. 101 garantisce il

riconoscimento dei diritti previsti dalle leggi dello Stato e delle Regioni.

Co.re.com - Comitato Regionale per le Comunicazioni: è un ente di consulenza e di gestione delle Regioni in materia di comunicazione, è organo funzionale dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, e svolge compiti istruttori per conto del Ministero delle comunicazioni.

Professionista: ai sensi dell'art. 3 del Codice del Consumo, è professionista "la persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale o professionale, ovvero un suo intermediario".

Reclamo: è lo strumento di cui può servirsi il consumatore per contestare situazioni anomale o non desiderate né accettate; il reclamo può essere attivato a mezzo di raccomandata a/r o a mezzo di fax inviato all'impresa. Generalmente è previsto un termine massimo, decorso il quale, in caso di mancata o negativa risposta, il consumatore può attivare la procedura di conciliazione.

Tentativo di conciliazione: il tentativo di conciliazione viene attivato mediante invio di un'istanza - a mezzo fax o raccomandata a/r - o, in alternativa, mediante deposito di tale istanza contenente i dati identificativi e la narrazione dei fatti. Il tentativo di conciliazione è obbligatorio sia per le controversie che possono insorgere tra gli organismi di telecomunicazioni (ossia gli enti pubblici e privati che forniscono sia le reti che i servizi di telecomunicazioni) come, ad esempio, quelle relative alla individuazione delle tariffe da applicare nei servizi di terminazione su rete fissa o mobile, o ancora quelle relative alla diffusione di pro-

grammazione pay preview, sia per le controversie tra operatori di telecomunicazioni ed utenti, come quelle relative al corrispettivo per traffico di utenza telefonica, a discontinuità nel servizio di collegamento ad internet in modalità ADSL, alla irregolarità nella fornitura di servizi di fonia e dati su fibra ottica.

Transazione, contratto di: il contratto di transazione (art. 1965 Codice civile) è il contratto col quale le parti, facendosi reciproche concessioni, pongono fine a una lite già incominciata o prevengono una lite che può sorgere tra loro. Con le reciproche concessioni si possono creare, modificare o estinguere anche rapporti diversi da quello che ha formato oggetto della pretesa e della contestazione delle parti. La transazione deve essere provata per iscritto.

Verbale di conciliazione: è il documento dal quale si evince l'esito della conciliazione.

Le Carte dei servizi

Le Carte dei servizi sono nate a seguito della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, e sono definite anche "Carte della qualità dei servizi" a partire dalla Legge n. 244/2007.

Devono essere redatte dai gestori dei servizi pubblici d'intesa con le associazioni dei consumatori e le associazioni imprenditoriali, con lo scopo di garantire la qualità, l'accessibilità e l'economicità delle prestazioni dei servizi pubblici. Sono quindi uno strumento fondamentale per la regolazione dei rapporti tra erogatori di servizi ed utenti e, conseguentemente, per la tutela dei diritti del consumatore, a cui quest'ultimo può rifarsi per eventuali contestazioni.

Le Carte dei servizi devono riportare gli **standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate** così come determinati nel contratto di servizio, le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di risarcimento dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza. I parametri qualitativi e quantitativi del servizio erogato devono essere periodicamente verificati, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, in base anche alle esigenze

dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge. I consumatori possono pertanto presentare osservazioni e proposte, rivolgendosi direttamente all'ente locale, al gestore dei servizi o alle associazioni dei consumatori.
Numerose sono le Carte dei servizi realizzate negli anni più recenti, ad esempio nel settore sanitario, in quello dei trasporti, nel settore della telefonia fissa e mobile, in quello delle poste e dei servizi di erogazione di gas ed energia.

CONFCONSUMATORI

Confederazione Generale dei Consumatori

Confconsumatori è un'associazione di consumatori, senza scopo di lucro, indipendente da partiti, sindacati, categorie economiche e pubblica amministrazione.

La sede nazionale si trova a Parma, dove è nata nel 1976, quando 437 donne organizzarono il primo sciopero dei consumatori in Italia, per fermare la speculazione sul prezzo del Parmigiano. Conta oltre 30.000 associati.

Fa parte di Consumers' Forum - associazione indipendente cui aderiscono le più importanti associazioni di consumatori, numerose imprese industriali e di servizi e le loro associazioni di categoria, Istituzioni, Università e Centri di ricerca - costituita per facilitare la conoscenza reciproca e superare la difficoltà di dialogo tra consumatori ed imprese, allo scopo di promuovere insieme l'evoluzione delle politiche consumeristiche e migliorare la qualità di vita dei cittadini.

È iscritta al Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti (CNCU).

"Informare per formare" può essere definita, in sintesi, la nostra missione. L'azione di Confconsumatori è principalmente volta, infatti, a formare un consumatore non mero e passivo acquirente, ma attore di un mercato trasparente e solidale. L'azione di Con-

fconsumatori è rivolta anche alle imprese, cui si richiede di acquisire la cultura della Responsabilità Sociale d'Impresa e di introdurre l'etica nell'economia per acquisire vantaggio competitivo.

Confconsumatori informa, difende, rappresenta e organizza i consumatori, gli utenti e i risparmiatori, autofinanziandosi con il lavoro gratuitamente prestato da soci e dirigenti, con le quote associative, con i contributi spontanei degli iscritti e con i contributi pubblici previsti dalla legge.

Ha condotto numerose e decise battaglie e, con la sua attività, ha influenzato e sensibilizzato la coscienza sociale del Paese e l'opinione pubblica sulla tutela dei consumatori. Si batte per l'applicazione dei 5 diritti fondamentali dei consumatori, alla base della legislazione comunitaria:

- diritto alla salute e alla sicurezza
- diritto alla tutela degli interessi economici
- diritto al risarcimento dei danni
- diritto all'informazione e all'educazione
- diritto alla rappresentanza.

Queste le principali aree di intervento:

- sicurezza alimentare: qualità e sicurezza dei prodotti, prezzi ed etichette;
- casa: compravendite e locazioni, impianti e risparmio energetico, multiproprietà;
- commercio e garanzie sui beni di consumo;
- prodotti e servizi bancari, assicurativi e finanziari: conti correnti, tassi, mutui, tariffe RCA;

- utenze domestiche: contratti, servizi e tariffe telefoniche, acqua, luce e gas;
- telecomunicazioni: internet, canone, digitale terrestre;
- tutela dei minori in tv e internet;
- pubblicità: messaggi ingannevoli e pubblicità indesiderata;
- servizi postali;
- viaggi e turismo: disservizi e danni;
- trasporti: servizi ferroviari, autostradali, aerei, sicurezza stradale, patente a punti e multe;
- tutela dei dati personali;
- accesso alla giustizia: ricorsi per eccessiva lunghezza dei processi, risoluzione alternativa delle controversie;
- rapporti con la pubblica amministrazione.

Confconsumatori, inoltre:

- rappresenta i consumatori in molti consessi pubblici e privati;
- promuove l'emanazione di norme e di strumenti di tutela;
- promuove accordi di conciliazione extragiudiziaria delle controversie. A tal fine sottoscrive protocolli di conciliazioni con le imprese (ad esempio con Telecom, Poste, Ania, Tim, Confservizi, H3G);
- promuove studi e ricerche anche in ambito universitario;
- realizza iniziative editoriali e materiale didattico e divulgativo per informare i consumatori su argomenti di particolare importanza (assicurazioni, educazione alimentare, minori e tv, risparmio energetico, ecc.). Distribuisce il periodico "Confconsumatori notizie".

I soci, i dirigenti, gli esperti e i professionisti iscritti all'associazione svolgono l'attività di promozione dei diritti e di tutela dei consumatori con l'obiettivo di accrescere la cultura della partecipazione e della responsabilità per l'affermazione dei diritti individuali e collettivi.

Perché l'azione di Confconsumatori sia sempre più incisiva, è necessario anche il tuo sostegno. Partecipa, proponi e realizza le attività deliberate. Sarai un cittadino più informato, consapevole e libero.

Puoi diventare socio ordinario versando una quota annuale di modesta entità.
Avrai così il diritto di rivolgerti alle nostre strutture o direttamente agli sportelli dislocati sul territorio, e ad avere l'informazione e l'assistenza che ti servono per risolvere il tuo problema, incluso l'eventuale patrocinio legale.
L'assistenza in giudizio dei consumatori prestata dai legali che collaborano con l'associazione avrà un costo non superiore ai minimi tariffari (escluso il rimborso spese, il contributo unificato, le marche da bollo, le spese di notifica, ecc., Iva e cassa di previdenza avvocati-c.p.a.).

Per conoscere qual è la sede Confconsumatori a te più vicina, contatta la sede nazionale o visita il sito **www.confconsumatori.it.**

Opuscolo realizzato nell'ambito del Progetto "Sportelli Pilota - Stella Polare" finanziato/cofinanziato da Unioncamere

Stampato su carta riciclata - Cooperativa Sociale CABIRIA - Parma -

Per maggiori informazioni:

CONFCONSUMATORI NAZIONALE

Via Mazzini 43-43100 PARMA
Tel. 0521-230134-233583
Fax. 0521- 285217
www.confconsumatori.it
segreteria@confconsumatori.it
ufficiostampa@confconsumatori.it

CONFCONSUMATORI
CONFEDERAZIONE GENERALE DEI CONSUMATORI