

## **SPORTELLI DEL CONSUMATORE 2014**

### **Nota informativa sul servizio**

Questa nota informativa è rinvenibile su tutti i siti web delle associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco regionale della Regione Piemonte e aderenti al progetto della Regione Piemonte denominato "Gli sportelli del consumatore".

Il programma contribuisce ad un parziale finanziamento dei costi sopportati dalle associazioni per l'attività degli Sportelli accreditati.

Durata del programma: da settembre 2014 ad agosto 2015.

#### **A) Caratteristiche e modalità di erogazione del servizio di informazione ed assistenza e tutela del consumatore**

Lo Sportello del Consumatore offerto da Associazione Consumatori Piemonte è attivo ininterrottamente dal 1991.

È un servizio di informazione, assistenza e tutela finalizzato alla risoluzione stragiudiziale di controversie tra un consumatore e un'azienda, un professionista o un artigiano.

Lo Sportello del Consumatore non offre invece tutela legale in giudizio. Nel caso in cui il tentativo di risoluzione stragiudiziale non abbia esito positivo e il consumatore intenda adire a vie legali dovrà quindi rivolgersi ad un libero professionista da lui liberamente scelto.

#### **B) Individuazione delle prestazioni rese gratuitamente anche ai non iscritti all'associazione**

Il consumatore, rivolgendosi allo Sportello (telefonicamente o di persona) ha la possibilità di conoscere senza necessità di associarsi (e quindi gratuitamente):

- i diritti che gli competono, ai sensi del Codice del consumo (decreto legislativo 206/2005), rispetto ad una situazione di conflitto con imprese o professionisti o artigiani per arrivare a capire il fondamento o meno delle proprie ragioni;
- le modalità per far valere i propri diritti;
- i costi del tesseramento per poter usufruire dell'assistenza stragiudiziale da parte dell'associazione;

La gratuità del servizio di informazione non può essere assicurata quando la problematica, per la mole della documentazione da consultare o per la singolarità del caso sottoposto, è di tale complessità che un esperto di normale diligenza non ha la possibilità di valutarla in un ragionevole lasso di tempo.

Nel caso in cui il consumatore, identificatosi all'operatore dello Sportello, ritenga di non avere usufruito della gratuità delle informazioni cui ha diritto senza necessità di tesserarsi, può rivolgersi alla Regione Piemonte - Settore Relazioni con il pubblico, Tutela dei Cittadini e dei Consumatori (tel. 011/432.50.65 fax 011/432.47.74, e-mail: tutelati@regione.piemonte.it).

**C) Indicazioni sui servizi di Sportello resi esclusivamente agli iscritti. Costi e durata dell'iscrizione. Servizi aggiuntivi ricompresi nella quota di iscrizione**

La quota annuale di iscrizione ad Associazione Consumatori Piemonte per l'anno 2014 per i soci ordinari, con accesso gratuito al servizio di assistenza legale stragiudiziale, è di 60 euro.

Le sedi territoriali sono libere di effettuare delle riduzioni del costo della tessera come sopra evidenziato, valutando eventuali situazioni di indigenza o bisogno da parte dell'associato.

La durata dell'iscrizione è di 365 giorni dal momento dell'adesione. Non vi è alcun obbligo o automatismo di rinnovo dell'adesione.

Il socio può scegliere di associarsi per più anni (tessera biennale e poliennale).

Il servizio di informazione e di assistenza fornito dagli esperti o dai legali incaricati dall'associazione ai propri iscritti consiste in una consulenza ed eventuale predisposizione ed invio di lettere di diffida/intervento presso la controparte, nell'ausilio nella compilazione di reclami e istanze, nell'esame e valutazione delle risposte, nella formulazione di repliche, nel contatto diretto con controparte al fine della definizione stragiudiziale della vertenza che veda coinvolto un consumatore nei confronti di un'azienda, un professionista o un artigiano, una pubblica amministrazione

Nel costo della quota di iscrizione ad Associazione Consumatori Piemonte è compreso l'invio della Newsletter informativa "Consumer Memorandum" ai soci che ne facciano richiesta.

**D) Indicazione delle categorie di spesa per le quali il consumatore deve sostenere costi non coperti dalla quota associativa.**

- Associazione Consumatori Piemonte NON effettua (nemmeno a pagamento) eventuali perizie di carattere tecnico necessarie per la valutazione del danno subito dai consumatori o per la valutazione di altri aspetti, non di natura giuridica, relativi alla gestione della pratica. In caso di necessità i consumatori potranno pertanto rivolgersi a un loro consulente di fiducia;
- Spese postali e di segreteria (ad es. fotocopie).