

Garanzia e tutela dell'utente

La nostra associazione promuove forme di garanzia a tutela dell'utente, tra cui l'attivazione di uno sportello di riferimento per il cittadino consumatore.

L'associazione rispetta, per quanto applicabili, le prescrizioni degli articoli 5,6 e 7 della legge 4/2013

Con riferimento alle prescrizioni di cui all'articolo 5 della legge succitata, la nostra associazione pubblica sul proprio sito web, secondo i criteri di trasparenza, correttezza e veridicità di cui all'articolo 4, i seguenti elementi informativi di utilità per il consumatore :

- atto costitutivo
- Statuto
- precisa identificazione dell'attività professionale
- la composizione degli organi deliberativi e titolari delle cariche sociali
- la struttura organizzativa dell'associazione
- I requisiti per la partecipazione all'associazione, con particolare riferimento ai titoli di studio relativi all'attività professionale
- all'obbligo degli appartenenti di procedere all'aggiornamento professionale costante e alla predisposizione di strumenti idonei ad accertare l'effettivo assorbimento di tale obbligo nonché alle indicazione della quota da versare per il conseguimento degli scopi statutari
- assenza di scopo di lucro
- il codice di condotta con la previsione di sanzioni graduate in relazione alle violazioni poste in essere e l'organo preposto all'adozione dei provvedimenti disciplinari dotato della necessaria autonomia
- Elenco completo degli iscritti che l'associazione si impegna ad aggiornare con cadenza almeno annuale
- Le sedi in almeno tre regioni del territorio nazionale, con l'indicazione dell'indirizzo completo della sede, il nominativo del referente regionale unicamente al suo indirizzo di posta elettronica e recapito telefonico
- Struttura tecnico scientifica dedicata alla formazione permanente degli associati, in forma diretta o indiretta
- Attivazione delle garanzie a tutela dell'utenza: presenza, recapiti e modalità di accesso allo sportello di riferimento per il cittadino consumatore, presso il quale rivolgersi per informazioni relative all'attività professionale in generale e agli standard qualitativi richiesti all'Associazione ai propri iscritti nonché in caso di contenzioso con i singoli professionisti, ai sensi dell'articolo 27-ter del decreto legislativo n.206/ 2005.

L'associazione ai sensi degli articoli 7 e 8 della L. 4/ 2013, osserva le prescrizioni di cui all'articolo 81 del decreto legislativo del 26 Marzo 2010, numero 59, avuto riguardo alla pubblicazione del significato e dei criteri di attribuzione delle attestazioni di qualità dei servizi resi ai propri associati.

Sportello di Garanzia

Lo sportello di garanzia è lo sportello di riferimento a tutela del cittadino consumatore, in attuazione [dell'art. 27-ter del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n.206 Codice del Consumo](#).

Il 23 ottobre 2005 è entrato in vigore tale Codice che ha avuto il merito di ricomporre in un quadro organico e coerente la normativa posta a tutela del consumatore, che si compone di 146 articoli (diventati 170 dopo le modifiche del 2007). L'approvazione del Codice segna una pietra miliare nella tutela dei consumatori italiani, soprattutto per la rilevanza che il nuovo "ordinamento" assume in termini di politica del diritto: come è noto, la disciplina dei rapporti di consumo era rimessa alla legislazione di settore piovuta in modo disorganizzato, per lo più come recepimento (non sempre adeguatamente meditato) delle direttive comunitarie. Su questo scenario interviene l'opera di riassetto che assume come filo conduttore 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 di consumatori.

L'Associazione ai sensi della Legge n. 4/2013

- autorizza i propri associati ad utilizzare il riferimento all'iscrizione all'associazione quale marchio o attestato di qualità e di qualificazione professionale dei propri servizi
- valorizza le competenze dei propri associati
- adotta un di un codice etico e deontologico

L'Associazione possiede le caratteristiche previste dall'art. 2, 4 e 5 della suddetta legge e opera anche per attuare le finalità della stessa, con un particolare impegno nei confronti dei consumatori e degli stessi professionisti, per questo motivo gli utenti/consumatori/clienti delle prestazioni professionali possono rivolgersi allo Sportello di Garanzia:

- in caso di contenzioso con i singoli professionisti
- per ottenere informazioni relative all'attività professionale rappresentata dall'associazione
- per ottenere informazioni relative agli standard qualitativi richiesti agli iscritti.

A seguire i contatti del suddetto Sportello di Garanzia.

GARANZIE ATTIVATE A TUTELA DEGLI UTENTI

Associazione dei consumatori [Konsumer Italia](#)
Associazione dei consumatori

Tel. +39 06 8902 0610

mail: conciliazione@konsumer.it



**KONSUMER
ITALIA**
ASSOCIAZIONE CONSUMATORI



ATTENZIONE ...

telefona al numero verde per

- **informazioni su corsi e associazioni accreditate**
- **segnalare problemi e criticità con associazioni e professionisti**
- **informazioni sulla Legge 4/2013 in materia di professioni non organizzate in ordini e collegi**
- **informazioni sullo sportello di garanzia Legge 4/2013**