



Provincia di Lecce

**CARTA PROVINCIALE  
DEI DIRITTI DEL CONSUMATORE  
E DELL'UTENTE  
2008**

*Promosso da:*

*Assessorato alla Tutela dei diritti e cittadinanza attiva*

*Tutela dei consumatori.*

*Assessore Carlo Madaro*

*In collaborazione con:*

*Prof. Fernando Greco*

*Docente di Diritto dei Consumatori e del Mercato*

*Presso la Facoltà di Giurisprudenza dell'Università del Salento.*

## **PREMESSA**

*La tutela dei diritti del consumatore – utente sta assumendo un ruolo sempre più centrale oltre che in ambito nazionale anche nella politica degli Enti locali.*

*Da tempo, infatti, l’emanazione di normative e regolamenti europei obbligano le politiche nazionali e regionali ad adeguare sempre di più i propri strumenti normativi per garantire una migliore qualità dei consumi e per assicurare una più efficace strumentazione di tutela dei diritti dei consumatori.*

*Da qui la necessità di avviare un’attività di programmazione operativa incentrata sulla diffusione della conoscenza dei diritti, sulla promozione di una più ampia cultura dei cittadini su temi del consumerismo e sulla trasparenza e facilitazione dell’accesso agli atti amministrativi, con particolare riferimento ai principali servizi pubblici erogati ai cittadini.*

*L’aspetto più importante del documento è che espone e riunisce alcune delle più rilevanti regole già esistenti a tutela del consumatore in modo semplice ed immediato, senza ricorrere a termini e stilemi tipici dei linguaggi specialistici; il suo scopo è costruire un valido sistema di informazione che orienti il consumatore nel rapporto con il professionista nonché un utile punto di riferimento per salvaguardare gli interessi dei consumatori in caso di disservizi, carenze od omissioni nei rapporti con la “controparte” professionale.*

## CHI È IL CONSUMATORE



È la persona fisica che agisce per fini che non rientrano nel quadro della sua attività professionale, cioè il soggetto che agisce per soddisfare propri bisogni di vita, al di fuori di un'attività di carattere speculativo o di un'attività produttiva di reddito (ad esempio il cliente di una compagnia di assicurazione, l'acquirente di un pacchetto turistico, e via dicendo). Non si può, invece, parlare di consumatore quando il soggetto espleta la propria attività intellettuale-professionale nell'ambito specifico delle sue competenze, nella piena

consapevolezza del contenuto delle pattuizioni connesse al corrispettivo stabilito e delle condizioni per il loro adempimento.

## LA GARANZIA DI CONFORMITÀ PER I BENI VENDUTI AL CONSUMATORE

Il difetto di conformità – cioè il guasto, il malfunzionamento, dovuto ad un difetto nel bene già al momento dell'acquisto, quindi non dovuto a danneggiamento o manomissione da parte del cliente – deve essere denunciato entro 2 mesi dalla scoperta.

La garanzia minima è di 2 anni (24 mesi) per i difetti di conformità.

La garanzia, pertanto, può essere fatta valere fino a 26 mesi dalla data di acquisto (24 mesi + 2 mesi di tempo per denunciare il danno).

La legge (ecco un motivo di confusione) stabilisce che il periodo di garanzia sia di due anni per merce il cui uso non sia professionale; mentre, in quest'ultimo caso, la garanzia minima rimane di un anno.

La garanzia deve essere corrisposta da chi ha venduto la merce (il rivenditore).

Il rivenditore non può, pertanto, esimersi dal garantire i prodotti per 2 anni sui difetti di conformità, anche quando il suo fornitore gliene garantisce solo uno: per questo tipo di difetti, egli si può rivalere nei confronti del produttore entro un anno dalla riparazione o sostituzione del bene difettoso.

Il rivenditore è tenuto in prima persona ad occuparsi della garanzia del prodotto: può indirizzare il cliente al centro di assistenza del produttore solo quando ciò non comporti sacrifici maggiori in termini di spesa e di tempo per il cliente.

Il difetto che si verifica nei primi 6 mesi per legge è un difetto di conformità (cioè non è dovuto ad un danneggiamento del prodotto da parte del cliente), salvo prova contraria.

In questo caso, il rivenditore deve eventualmente provare che il difetto del bene è stato causato dal cliente.

La garanzia commerciale, del rivenditore o del produttore, può estendere questo tipo di presunzione: solitamente ad un anno, ma anche a 2 o più anni; non ci sono vincoli in questo caso.

***CONSIGLIO: Fare molta attenzione al concetto di garanzia. Una cosa è la garanzia legale, altra cosa è la garanzia commerciale.***

## **GARANZIA LEGALE.**

Copre i difetti di conformità: è regolata dal codice del consumo.

Comporta 2 anni di garanzia sui difetti di conformità, quindi sui difetti presenti nel bene al momento dell'acquisto o sui guasti causati dai suddetti difetti.

Essa è valida sempre per gli acquisti effettuati dall'utente finale.

## **GARANZIA COMMERCIALE**

E' fissata liberamente dal venditore o dal produttore, può avere qualsiasi termine di tempo, qualsiasi condizione: è sostanzialmente un servizio accessorio offerto unitamente al bene.

Essa di fatto comporta che qualsiasi difetto riscontrato nel prodotto, rilevato nell'arco temporale di durata di questa garanzia, venga considerato "di conformità" salvo prova contraria.

Non pregiudica la garanzia legale (di 2 anni per l'utente finale), al massimo la integra.

***ATTENZIONE: Conservare sempre la documentazione attestante l'acquisto del bene.***

## **SALDI E CAMBIO MERCE**

La possibilità di effettuare il cambio del capo in seguito all'acquisto, generalmente è a discrezione del negoziante a meno che il prodotto non sia danneggiato o non conforme, perché in tal caso vi è l'obbligo di eseguire la riparazione o provvedere alla sostituzione.

Non è vero, infatti, che i capi in saldo non possono essere cambiati, per cui si suggerisce di diffidare da cartelli o messaggi che affermano il contrario.

Attenzione: il diritto di recesso, entro 10 giorni dall'acquisto, non ha nulla a che vedere con gli acquisti conclusi all'interno di un esercizio commerciale; riguarda, infatti, vendite a domicilio, per corrispondenza, a distanza, ecc..

***ATTENZIONE: Conservare sempre lo scontrino per un'eventuale sostituzione in caso di prodotto difettoso entro il termine di due mesi dalla data in cui è stato scoperto il vizio.***

La garanzia vale per due anni dal momento dell'acquisto.

Attenzione ai finti saldi: i capi proposti in saldo non possono essere oggetto di notevole deprezzamento se non venduti entro un dato termine. Per evitare di incorrere in un acquisto scontato ma di merce considerata "resto di magazzino" è importante sapere che i veri saldi sono quelli applicati su merce della stagione che sta finendo.

Controllare sempre l'etichetta e cartellini: la cosa da evitare è l'acquisto di prodotti senza etichetta relativi alla composizione e alla manutenzione necessaria ad evitare eventuali danneggiamenti del capo. Inoltre, i cartellini della merce vanno realizzati con attenzione per verificare innanzitutto che vi sia il prezzo di partenza del capo, quello scontato e il valore in percentuale dello sconto applicato ed è, inoltre, necessario confrontare il prezzo vecchio e quello ribassato eventualmente chiedendo spiegazioni al venditore sulla misura dello sconto praticato.

Pubblicità, vetrine e manifesti: occorre diffidare degli esercizi che coprono le vetrine con enormi manifesti e non permettono di vedere la merce esposta e che risultano poco chiari. Le asserzioni pubblicitarie devono essere in grado di dimostrare la veridicità delle affermazioni e devono essere esposte attraverso una veste grafica che non inganni il consumatore.

## **CONSUMATORE E GIOCATTOLI SICURI**

Occorre fare molta attenzione nell'acquisto di giocattoli per i più piccoli.

Sulla confezione del giocattolo devono comparire in maniera visibile, leggibile, indelebile ed in lingua italiana:

- a) la marcatura CE che ha la finalità di attestare la conformità del giocattolo alle prescrizioni di legge.
- b) Nome, ragione sociale, marchio nonché l'indirizzo del fabbricante o del responsabile dell'immissione del gioco sul mercato.
- c) Le avvertenze riguardo alla fasce d'età consigliate e le precauzioni d'uso per la manutenzione ed il montaggio.
- d) Per i giocattoli che riproducono apparecchi destinati agli adulti e per i giocattoli che contengono prodotti chimici, la scritta "Attenzione da usare sotto la sorveglianza di adulti".
- e) Eventuali avvertenze legate alla specificità del giocattolo.

***CONSIGLI: Dare molta attenzione al rapporto qualità-prezzo e ciò anche al fine di individuare eventuali contraffazioni.***

*Utilizzare il giocattolo esclusivamente per l'uso per cui è stato concepito ed evitare le situazioni di pericolo accidentale ed assicurarsi che il giocattolo mantenga le proprie caratteristiche di affidabilità provvedendo ad una adeguata manutenzione.*

## **RESPONSABILITÀ PER PRODOTTI DIFETTOSI**

I prodotti difettosi possono provocare danni, nei casi più gravi anche lesioni personali a chi se ne serve.

Secondo la normativa il professionista è tenuto a risarcire al consumatore i danni provocati dal suo prodotto (difettoso). Ciò vale anche se il produttore non ha colpe dirette, vale a dire quando in fase di produzione non ha agito né in maniera dolosa né colposa. La responsabilità del produttore è, in realtà, una "responsabilità oggettiva". Il solo fatto di creare una situazione di pericolo è già sufficiente per far ricadere sul produttore la responsabilità per gli eventuali danni che ne derivano.

## **ONERE DELLA PROVA**

Il consumatore deve provare il nesso di causalità tra prodotto difettoso e danno subito; inoltre deve dimostrare di avere utilizzato il prodotto in modo corretto.

## **CHI PAGA?**

Spesso è difficile stabilire chi sia esattamente il produttore di un determinato bene. I moderni processi produttivi coinvolgono in genere un certo numero di professionisti, che forniscono singole componenti o materie prime al fabbricante principale. Poiché la legge concerne solamente i diritti del consumatore in capo al produttore, essa definisce anche chi sia quest'ultimo.

Il produttore è il fabbricante di un prodotto finito, ma anche di una componente/materia prima destinata a ulteriori processi produttivi. Ai fini della nostra legge è responsabile, pertanto, anche il fornitore di componenti difettose.

## **PRESCRIZIONE E DECADENZA**

Il diritto al risarcimento si prescrive in tre anni dal giorno in cui il danneggiato ha avuto o avrebbe dovuto avere conoscenza del danno, del difetto e dell'identità del responsabile.

Il diritto al risarcimento si estingue dopo dieci anni dalla messa in circolazione del prodotto che ha cagionato il danno.

## **ESCLUSIONE DELLA RESPONSABILITÀ**

Esistono anche casi in cui la responsabilità è esclusa, nonostante ci si trovi chiaramente di fronte a un prodotto difettoso, p.es. quando:

a) il prodotto non è stato messo in commercio dal produttore, ma rubato e rivenduto;

b) il difetto è insorto solo dopo l'immissione sul mercato da parte del produttore, p.es. a seguito di una riparazione. In questo caso il consumatore deve rivolgersi all'officina o laboratorio che ha effettuato la riparazione;

c) il prodotto è stato fabbricato solo per l'autoconsumo e non è destinato alla vendita;

d) il difetto è dovuto alla conformità del prodotto a una norma di legge vincolante.

Talvolta lo stato delle conoscenze tecniche e scientifiche non permette d'individuare il difetto di una cosa al momento della sua commercializzazione. In simili circostanze interviene la legge sulla sicurezza dei prodotti, che obbliga il fabbricante a ritirare dal mercato la merce difettosa.

Se il fabbricante non rispetta quest'obbligo o non può intervenire con sufficiente tempestività, è previsto l'intervento dell'autorità competente.

## **IL CONSUMATORE-TURISTA**

È bene ricordare che la tutela del consumatore-turista si fonda prima di tutto sul diritto all'informazione spettante a chi acquista un pacchetto turistico.

***ATTENZIONE: il tour operator ha, infatti, l'obbligo di fornire prima dell'inizio del viaggio e per iscritto, le necessarie informazioni circa: orari, itinerari, generalità e recapiti di eventuali rappresentanti locali dell'organizzatore, prezzi, termini per i reclami, eventuale possibilità di sottoscrivere un contratto di assicurazione a copertura delle spese sostenute dal consumatore per l'annullamento del contratto o per il rimpatrio in caso di incidente o malattia. Inoltre, prima ancora di sottoscrivere il contratto, il consumatore deve essere informato sulla necessità del passaporto e di visti, sugli obblighi sanitari e sulle relative formalità per l'effettuazione del viaggio.***

## **AUMENTO DEL COSTO DEL VIAGGIO**

L'agenzia ha la facoltà di aumentare il costo del viaggio e di richiedere, quindi, somme non preventivate a condizione che la revisione del prezzo di vendita sia espressamente prevista nel contratto come conseguenza della variazione del costo del trasporto, del carburante, delle tasse o del cambio applicato; tuttavia, nessuna arbitraria modifica del costo del pacchetto può essere richiesta nei venti giorni che precedono la partenza. In ogni caso, la revisione del prezzo (anche prima di tale termine) non può eccedere il 10% del costo originario (altrimenti si può recedere dal contratto ed ottenere il rimborso delle somme già versate). Non si è tenuti ad accettare la modifica delle condizioni contrattuali, potendo recedere dal contratto senza pagamento di alcuna penale.

In base al Codice del Consumo le informazioni riportate nei cataloghi e nei depliant informativi sono vincolanti per il tour operator, ragion per cui è possibile denunciare eventuali difformità a titolo di vero e proprio inadempimento contrattuale.

## **RISARCIMENTO E RECESSO.**

Il consumatore che lamenti l'inadempimento del tour operator alle obbligazioni assunte potrà chiedere al Giudice civile il risarcimento del danno subito, sia esso patrimoniale (ossia il rimborso dei costi sostenuti

per servizi non resi), sia esso morale, ovvero il cosiddetto "danno da vacanza-rovinata", consistente nel minor godimento della vacanza a causa dei disagi sopportati dal consumatore in conseguenza dell'inadempimento del tour operator.

Può accadere che dopo avere acquistato il pacchetto turistico, si decida di non partire per ragioni personali: in tal caso - recesso ingiustificato - il tour operator potrà trattenere la caparra o, se il viaggio è stato pagato per intero, la cifra stabilita dal contratto.

Se il consumatore recede per un fatto a lui non imputabile - recesso giustificato - è previsto il diritto al rimborso dell'intera somma versata, senza ulteriori conseguenze, entro 7 giorni lavorativi dal momento del recesso. Qualora il consumatore sia stato informato dell'annullamento del pacchetto per mancanza di disponibilità, per iscritto e almeno 20 giorni prima della data prevista per la partenza, il tour operator non è tenuto a risarcire ogni eventuale danno dipendente dalla mancata esecuzione del contratto, ma solo a restituire le somme già percepite.

*Attenzione all'overbooking (cioè la prenotazione oltre il limite, prassi adottata da agenzie e compagnie aeree che vendono un numero maggiore di posti rispetto alla effettiva disponibilità, sia negli alberghi che sugli aerei, confidando nelle disdette dell'ultimo momento): il Regolamento Comunitario prevede che la compagnia offra al passeggero non imbarcato la scelta tra il rimborso pieno del biglietto, il primo volo alternativo possibile o un volo alternativo in data successiva, salvo comunque il risarcimento del danno (che in questo caso comprende sia la differenza tra il prezzo effettivamente pagato dal viaggiatore ed il prezzo della nuova sistemazione, sia il risarcimento del danno da vacanza rovinata).*



I pacchetti last minute, ovvero acquistati nell'imminenza della partenza, non soggiacciono a regole differenti, se non a quelle connesse alle modalità di pagamento concordate con l'organizzatore.

Anche acquistando un last minute si ha diritto di ricevere, contestualmente alla stipula, tutte le informazioni di carattere generale in materia di passaporto e visto, nonché quelle riguardanti gli obblighi sanitari e le relative formalità per l'effettuazione del viaggio.

## **RECLAMI E STRUMENTI DI TUTELA**

Oltre ai reclami inoltrati sul luogo di villeggiatura (che obbligano l'organizzatore a predisporre adeguate soluzioni alternative), si può formalizzare il reclamo nei confronti del tour operator nel termine di 10 giorni dal rientro nel luogo di partenza, a mezzo di lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, richiedendo il rimborso delle somme pagate sul posto e la restituzione degli importi versati al tour operator. Il mancato esercizio di tale facoltà non impedisce di rivolgersi al Giudice per il risarcimento, fornendo la prova della "gravità" dell'inadempimento e del danno patrimoniale subito.

## **PRESCRIZIONE**

L'azione risarcitoria nei confronti del tour operator soggiace al termine di prescrizione di 3 anni dal rientro del viaggiatore nel luogo della partenza, nel caso di danni alla persona, per i danni diversi, invece, il diritto si prescrive in 1 anno.

Anche per i bagagli possono presentarsi problemi. Nel caso in cui la compagnia aerea smarrisca il bagaglio contenente preziosi ed abiti di valore, il Regolamento CE n. 889/2002 prevede un rimborso fino a circa Euro 1100. Nel caso di trasporto di merce di valore, si può beneficiare di un limite di responsabilità più elevato rilasciando una dichiarazione speciale, al più tardi al momento della registrazione, e pagando un supplemento. Se le valigie vengono danneggiate durante le operazioni di imbarco, si può segnalare il danno in aeroporto, non appena sbarcati, presso l'ufficio reclami, dove gli addetti provvederanno a verificare

l'accaduto. Il reclamo deve, comunque, essere presentato entro 7 giorni.

Ai sensi dell'art. 1783 del c.c., gli albergatori sono responsabili della sottrazione delle cose portate dal cliente in albergo. Tuttavia, tale responsabilità è limitata al valore di quanto sia stato sottratto, sino all'equivalente di cento volte il prezzo giornaliero della stanza. La responsabilità dell'albergatore è, invece, illimitata quando le cose gli sono affidate in custodia oppure quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva l'obbligo di accettare (come carte-valori, denaro contante).

## **PORTABILITÀ DEL MUTUO E CONSUMATORE**

Con la Legge n° 40 del 2 aprile 2007 (cosiddetta Legge Bersani) un mutuatario può trasferire il suo debito ad un'altra banca che gli propone condizioni migliori, riducendo al minimo costi e formalità.

Mediante tale dispositivo la nuova banca subentra nella garanzia ipotecaria già iscritta dal creditore originario. A seguito dell'atto di surrogazione ciò risulterà da un'annotazione a margine dell'ipoteca. Così, mentre in passato la sostituzione di mutuo implicava la cancellazione della vecchia ipoteca e l'iscrizione di una nuova, quest'operazione può essere ora condotta mediante un unico atto di surrogazione, con conseguente risparmio sui costi notarili e di imposta, il cui pagamento non andrà così ripetuto.

***NOTA: L'onorario del notaio per l'atto di surrogazione risulterà quasi dimezzato rispetto al costo di un tradizionale atto di mutuo. Considerando il costo complessivo, incluse le spese fisse, si assisterà tuttavia ad una riduzione di circa 1/3. A seguito della sua sottoscrizione la banca subentrante provvederà a saldare il vecchio debito residuo, sostituendosi al creditore originario nella relazione con il mutuatario. Il debitore si troverà così a rimborsare la nuova banca, alle condizioni concordate con quest'ultima. Se il contratto originario prevedeva la corresponsione di una penale di estinzione anticipata, questa andrà comunque riconosciuta al vecchio creditore (eventualmente ricondotta ai massimi previsti attraverso la Legge Bersani). In termini fiscali verranno conservati tutti i benefici goduti sul mutuo sostituito.***

## **CONTRATTO TRA CONSUMATORE E PROFESSIONISTA**

Per procurarsi ciò che gli occorre il consumatore conclude dei contratti, cioè degli accordi volontari con i fornitori di certi servizi (ad esempio le banche, la compagnia aerea, ecc.) o i produttori di certi beni. Questi contratti, una volta conclusi, vincolano tra di loro il consumatore e il professionista.

Ai fini della valida conclusione di gran parte dei contratti stipulati tra tali soggetti, la legge prescrive l'adozione della forma scritta (intesa come scrittura privata, ossia atto scritto e firmato a mano da entrambi i contraenti) a garanzia della posizione del contraente debole. In particolare nella normativa in materia di contratti negoziati fuori dai locali commerciali (come le vendite porta a porta o gli acquisti su catalogo) e in quella riguardante la contrattazione a distanza (vendite televisive, acquisti su internet, aste on line) l'obbligo di forma scritta è strettamente connesso al diritto di recesso di cui il consumatore è titolare, nel senso che mettere nero su bianco tutte le condizioni contrattuali agevola il consumatore quando compie l'ultimo e definitivo controllo sulla rispondenza dell'operazione ai suoi interessi durante il c.d. periodo di riflessione.

Ancora, nella disciplina del contratto di viaggio l'obbligo di forma scritta appare al servizio della corretta informazione del viaggiatore: attraverso la consegna dell'opuscolo informativo e attraverso la redazione scritta del contratto di vendita dei pacchetti turistici, al cliente – turista viene assicurata la conoscibilità di tutti gli elementi del rapporto al fine di consentirgli sia di maturare consapevolmente l'eventuale assenso alla stipulazione del contratto che, in fase successiva, di recedere se le condizioni contrattuali venissero modificate arbitrariamente e senza preventiva comunicazione scritta.

***CONSIGLIO: NON AFFIDARSI MAI AD ACCORDI VERBALI, ossia meglio prevenire mettendo nero su bianco quanto pattuito, piuttosto che affrontare poi difficoltà impreviste, come ricorrere all'autorità giudiziaria per risolvere eventuali controversie con gli operatori di settore anche quando sono in gioco somme di esigua entità.***



*Se il consumatore intende soddisfare particolari esigenze deve assicurarsi che queste siano messe su cartaceo: **MAI ACCONTENTARSI DI PROMESSE**. Inoltre, il consumatore dovrebbe abituarsi a **CONSERVARE COPIA DI QUALUNQUE COMUNICAZIONE** scritta e spedita all'impresa: quindi copia di lettere, fax o bonifici bancari e vaglia postali. In ogni caso è consigliabile fare comunicazioni importanti per raccomandata con ricevuta di ritorno.*

## **CONDIZIONI PENALIZZANTI PER IL CONSUMATORE-UTENTE**

Nella pratica contrattuale accade spesso che il consumatore sia invitato ad apporre la sua firma in calce ad un contratto già prestabilito oppure in modelli separati che richiamano condizioni generali del contratto. Infatti, succede spesso che le contrattazioni, in cui sono parte i consumatori, avvengano sulla base di formulari e modelli prestampati. Si tratta dei c.d. contratti per adesione, predisposti in maniera uniforme dagli operatori e, rispetto ai quali, il consumatore ha un potere di intervento molto scarso: essenzialmente può solo accettarli o respingerli ma, se li accetta, deve farlo integralmente.

Questi contratti sono immediatamente efficaci nei confronti del consumatore –sottoscrittore anche se, al momento in cui sono stati stipulati, costui ignorava le clausole ivi contenute: e ciò perché, secondo la normativa, non occorre l'effettiva conoscenza delle clausole, essendo sufficiente che l'utente abbia avuto la possibilità di conoscerle se solo avesse prestato un minimo di attenzione.

In questi casi, il rischio in cui può imbattersi il consumatore è che il professionista, quando predispose unilateralmente le proprie condizioni

generali di contratto, inserisca nel documento contrattuale anche le c.d. clausole vessatorie, vale a dire quelle condizioni particolarmente gravose per il consumatore che limitano i suoi diritti o lo pongono in una situazione di svantaggio rispetto alla controparte. Sono tali, ad esempio, quelle: che consentono al professionista di aumentare il prezzo del bene o del servizio senza che il consumatore possa recedere (cioè svincolarsi dal contratto) se il prezzo finale è eccessivamente elevato rispetto a quello inizialmente pattuito; che stabiliscono, in caso di controversia, la competenza esclusiva di un giudice di una località diversa da quella di residenza o domicilio elettivo del consumatore; che consentono al professionista di modificare unilateralmente le clausole del contratto, ovvero le caratteristiche del prodotto o del servizio da fornire, senza un giustificato motivo indicato nel contratto stesso e così via.

Fino a qualche tempo fa il consumatore poteva fare ben poco per tutelarsi dall'apposizione di condizioni particolarmente gravose, tranne la garanzia, per così dire, formale, di doverle approvare specificatamente per iscritto. Infatti, al consumatore era richiesta la c.d. doppia firma: la prima per accettare il contratto in generale e la seconda per vincolarsi alle clausole vessatorie.

La situazione attuale è diversa, nel senso che gli strumenti di tutela sono aumentati: a fronte di clausole che creano, in capo al contraente debole, significativi squilibri dei diritti ed obblighi derivanti dal contratto, il consumatore può ottenere ne sia dichiarata la nullità, laddove il loro inserimento nel contratto non sia stato frutto di una libera contrattazione delle parti, cioè quando sono state preparate ed imposte dall'impresa senza alcuna trattativa con il consumatore. Dunque, non è più sufficiente la loro specifica approvazione per iscritto.

Alcune di esse, le più gravi, sono sempre nulle qualunque sia la strada percorsa dalle parti per giungere all'accordo. Si tratta, ad esempio, delle clausole che escludono o limitano la responsabilità del professionista in caso di morte o danno alla persona del consumatore risultante da un fatto o da un'omissione del professionista, oppure che escludono o limitano le azioni o i diritti del consumatore nei confronti del professionista o di un'altra parte in caso di inadempimento totale o parziale o di adempimento inesatto da parte del professionista (ossia quando l'impresa non sta ai patti).

### **CONSIGLIO:**

**A) leggere con attenzione tutte le condizioni inserite nel contratto prima di sottoscriverlo.**

**B) rifiutarsi di sottoscrivere l'eventuale clausola che segnali la presenza di trattative se queste non ci sono mai state.**

## **QUALI DIRITTI PER IL CONSUMATORE**

L'elenco dei diritti fondamentali dei consumatori riguarda aspetti specifici della vita economico - sociale in cui il cittadino-consumatore è inserito. Tali diritti vanno interpretati secondo quanto indicato nei Trattati istitutivi delle Comunità Europee e nel Trattato dell'Unione Europea, nonché nella normativa comunitaria derivata e coerentemente a quanto recentemente stabilito nel "Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229". L'elenco costruisce un impianto che identifica la posizione giuridica del consumatore nell'ambito degli interventi entro cui va attuata la sua tutela, che risulta articolata su tre livelli:

- quello informativo, riguardante la fase precedente all'eventuale stipulazione del contratto, per consentire al consumatore di orientarsi alla determinazione del bene in maniera consapevole e sicura;

- quello contrattuale;

- quello risarcitorio, diretto a proteggere il consumatore anche attraverso strumenti di garanzia più incisivi rispetto a quello di cui all'art. 2043 c.c..

I diritti riconosciuti ai consumatori sono in gran parte garantiti da specifiche disposizioni normative ed alcuni sono addirittura previsti dalla Costituzione (salute art. 32, sicurezza art. 41 co. 2, informazione corretta art. 21).

## **I DIRITTI SOCIALI**

Si tratta del diritto:

- alla tutela della salute;

- alla sicurezza e alla qualità dei prodotti;

- all'efficienza dei servizi pubblici.

Il diritto alla salute trova già un suo riconoscimento normativo nell'art. 32 della Costituzione, ed è inteso principalmente come diritto all'assistenza sanitaria da parte degli organi pubblici. Oggi il diritto alla salute assume, anche, un rilievo specifico affermandosi in una logica di "tutela preventiva", al fine di evitare un comportamento del professionista che possa tradursi in un danno futuro alla salute dei consociati.

Il diritto alla sicurezza ed alla qualità dei prodotti e dei servizi mira a garantire l'immissione sul mercato di beni o servizi che, attraverso le c.d. certificazioni di qualità, rispondano agli standards qualitativi e di sicurezza richiesti per legge. A tal proposito, i consumatori hanno diritto di pretendere che il produttore adotti tutti gli accorgimenti in sede di confezionamento del prodotto e che predisponga avvertenze capaci di scongiurare ogni attentato alla sicurezza dei consumatori.

Il diritto all'erogazione di servizi pubblici secondo specifici parametri di qualità ed efficienza trova la sua consacrazione nella "Carta dei servizi", intesa come strumento di regolazione dei rapporti tra erogatori di servizi ed utenti, a tutela dei diritti dei consumatori. Sulla base di questo provvedimento tutte le pubbliche amministrazioni, che si occupano dei settori di c.d. "pubblica utilità", sono tenute ad elaborare standards di qualità per la tutela dei diritti dei consumatori ed a promuovere modalità di partecipazione civica per la valutazione dei risultati conseguiti ed il miglioramento della qualità dei servizi offerti.

## **I DIRITTI ECONOMICI**

Si tratta del diritto:

- alla correttezza, trasparenza ed equità nei rapporti contrattuali concernenti beni e servizi.

Il diritto alla correttezza si sostanzia nella buona fede in senso oggettivo cui devono improntare il loro comportamento le parti contrattuali. Tale diritto si intende rispettato quando si proceda ad un'attenta valutazione degli interessi in gioco e delle caratteristiche del caso concreto ed esprime l'esigenza che, durante lo svolgimento del rapporto contrattuale, le parti si comportino secondo i canoni di lealtà e solidarietà.

Il contratto è, invece, trasparente quando il consumatore viene messo nella condizione di conoscere tutte le circostanze relative alla stipulazione che si accinge a porre in essere, consentendogli di compiere una scelta ponderata e rispondente alle sue effettive esigenze. Il consumatore, infatti, ha diritto a che il contenuto del contratto sia “chiaro e comprensibile”: la chiarezza attiene alle modalità esteriori della clausola nel senso che non è chiara quella clausola scritta col carattere minuscolo o con un colore simile a quello dello sfondo, al fine di farla passare inosservata o di farla considerare di minore importanza. La comprensibilità, invece, attiene al contenuto intrinseco delle condizioni contrattuali e consente al consumatore di avere contezza dei diritti ed obblighi derivanti dal contratto. In ogni caso la valutazione della trasparenza va improntata a parametri astratti, dovendo assumere come punto di riferimento soggettivo un contraente potenziale in cui possa identificarsi il consumatore medio.

## **I DIRITTI INFORMATIVO – DIVULGATIVI**

Si tratta dei diritti:

- ad un’adeguata informazione e corretta pubblicità;
- all’educazione al consumo;
- alla promozione e allo sviluppo dell’associazionismo libero, volontario e democratico tra i consumatori e gli utenti.

Lo svilupparsi dei traffici commerciali ha determinato l’esigenza di riconoscere in capo al consumatore il diritto ad un’adeguata informazione e alla corretta pubblicità. In primo luogo l’informazione, pur perseguendo fini diversi, tende a rendere quanto più possibile chiaro il contenuto dei rapporti contrattuali attribuendone maggiore certezza. Infatti, più notizie il consumatore acquisisce sui termini non solo economici dello scambio da realizzare, maggiormente consapevole e razionale sarà la sua scelta, limitando in tal modo il rischio di sopraffazione di una parte sull’altra.

Collegato all’informazione è il diritto ad una corretta pubblicità: l’espressione “corretta” è più ampia di “non ingannevole”, in quanto il con-

trollo del messaggio pubblicitario non solo riguarda la sua portata menzogna e/o la sua veridicità, ma si estende anche alla verifica circa la conformità tra le caratteristiche (quali disponibilità, composizione, natura, data di fabbricazione e via dicendo) dei beni e servizi pubblicizzati e quelli realmente esistenti. A fronte di un messaggio pubblicitario ingannevole il consumatore potrebbe essere indotto a compiere acquisti che si tradurranno poi in danno economico ovvero egli potrebbe essere orientato in un senso diverso da quello che avrebbe realmente intrapreso se non avesse dato ascolto al messaggio fuorviante.

Il diritto del cittadino-consumatore ad una corretta educazione ed informazione si concretizza in iniziative tendenti: alla formazione di una maggiore consapevolezza dei propri diritti e mezzi di tutela predisposti dall'ordinamento; al rafforzamento della capacità di raccolta e di comparazione delle informazioni per poter operare una scelta razionale tra prodotti e servizi; all'elaborazione di idonei strumenti pedagogici in grado di innalzare l'attenzione ad un consumo adeguato ai propri bisogni; alla creazione di corsi per quanti operano nel campo della formazione; allo stimolo ad utilizzare, con sicurezza ed in modo soddisfacente, beni e servizi e così via.

Il diritto alla promozione e allo sviluppo dell'associazionismo libero consiste nella prerogativa riconosciuta ai consumatori di costituire delle rappresentanze (le c.d. associazioni) che possano partecipare alle decisioni politiche ed economiche delle istituzioni al fine di predisporre strategie di prevenzione e tutela dei loro diritti.

***DA RICORDARE: I diritti appena elencati sono irrinunciabili da parte del consumatore ed è sanzionata con la nullità un'eventuale pattuizione in tal senso. In buona sostanza si vuole evitare che il consumatore, in quanto parte debole del rapporto, venga ricattato e costretto a ridurre le sue legittime pretese.***

***CONSIGLIO: Il consumatore dovrebbe fare tutto ciò che è possibile per avere piena consapevolezza dei propri diritti e, laddove non vi sia certezza, deve documentarsi.***

## **QUALE TUTELA PER IL CONSUMATORE**

### *PREMESSA*

*A fronte di contrattazioni rivelatisi non propriamente vantaggiose per il consumatore, l'ordinamento giuridico ha predisposto una serie di strumenti di tutela cui ricorrere per garantire la salvaguardia delle sue pretese.*

## **IL DIRITTO DI RECESSO NEI CONTRATTI STIPULATI FUORI DAI LOCALI COMMERCIALI**

Capita spesso che in particolari tipologie di contrattazione a posteriori, il consumatore-utente possa pentirsi della stipulazione di contratti risultati non graditi o conclusi senza una preliminare e sufficiente ponderazione. In tutte queste ipotesi il contraente non professionale dispone di un valido meccanismo di tutela: il c.d. diritto di pentimento da esercitare nel termine di 10 giorni dalla conclusione del contratto. Il consumatore può legittimamente ricorrervi tutte le volte in cui abbia deciso di stipulare un contratto, che altrimenti non avrebbe fatto, magari perché versava in una condizione di debolezza psicologica. Pensiamo, ad esempio, alle vendite porta a porta di enciclopedie (quale prototipo di contrattazione avvenuta fuori dai locali commerciali): in questo caso è l'operatore economico che, di propria iniziativa, cerca il contatto con il consumatore il quale si troverà coinvolto in un'attività di negoziazione che inizialmente non prevedeva di svolgere.

L'utente viene colto di sorpresa in quanto versa in una condizione di (reale o potenziale) debolezza "psicologica", potendo risultare minate le sue difese contro le lusinghe e le pressioni esercitate da un professionista ben preparato, invece, alla contrattazione. Vi è il rischio, dunque, che il consumatore si veda "imposto" un contratto da lui non ricercato, né pienamente desiderato e, in siffatto contesto, non è fuori luogo affermare che il diritto di recedere risponda all'istanza di tutela di quel consumatore che abbia prestato il proprio consenso ad un contratto in verità "sgredito".

Un discorso analogo può farsi, anche, in ordine ai contratti negoziati e stipulati a distanza, la cui più emblematica espressione rimanda alla negoziazione realizzata mediante l'uso di strumenti informatici e telematici, i c.d. acquisti on line. In simili ipotesi, però, la giustificazione del diritto di recesso non risiede nel c.d. effetto sorpresa, ma si giustifica alla luce delle peculiarità del mezzo di negoziazione impiegato. La negoziazione a distanza, contrariamente a quella che si realizza fuori dai locali commerciali, interessa soggetti "assenti" (ovvero persone "lontane", non presenti fisicamente e simultaneamente in un certo luogo) ed è lo stesso consumatore telematico a prestarsi di buon grado alla negoziazione e a ricercarla (in effetti, egli può procurarsi tutte le informazioni che ritenga utili o necessarie in modo tale da poter comparare le varie offerte: indubbiamente tale eventualità lo pone in condizione di operare una scelta certamente più ponderata e consapevole rispetto a quella di un soggetto sollecitato a contrarre "porta a porta").

Certo è che, nella speditezza e nella velocità che caratterizzano questo genere di contrattazione (nel c.d. "tempo reale", basti pensare all'invio di una email), è immanente il pericolo di scelte e decisioni dal consumatore non sufficientemente ponderate: ciò accade perché non sempre il consumatore è perfettamente "padrone" del mezzo tecnico impiegato per la contrattazione, "ben potendo risultare insufficiente la sua conoscenza in ordine alle modalità di conclusione dell'affare". Anche se in questi casi non si profila un consumatore "agredito" o "sorpreso della trattativa", poiché nessuna negoziazione può instaurarsi a prescindere della sua iniziativa, comunque l'ordinamento gli riconosce il diritto di tutelarsi, recedendo da un contratto che può non essere per lui poi così vantaggioso.

***DA RICORDARE: Il diritto di recesso si esercita entro il termine di dieci giorni inviando alla sede del professionista una comunicazione scritta (senza specificare il motivo del recesso e senza pagare alcuna penalità) con lettera raccomandata con avviso di ricevimento. In ogni caso, il consumatore può inviare tale comunicazione (sempre nello stesso termine) mediante fax, telegramma, telex o posta elettronica, a patto di inol-***

*trare la conferma entro le successive 48 ore con lettera raccomandata con avviso di ricevimento.*

***CONSIGLIO:** Recedere spedendo la comunicazione con lettera raccomandata con avviso di ricevimento e comunque conservare copia della comunicazione effettuata in altro modo.*

## **AZIONE GIUDIZIARIA**

Nelle ipotesi in cui nel contratto siano state inserite clausole vessatorie ovvero in tutti i casi in cui vi siano state violazioni dei diritti fondamentali riconosciuti in capo al consumatore è nelle facoltà di costui rivolgersi personalmente (o tramite le associazioni dei consumatori o la Camere di Commercio) all'autorità giudiziaria competente per ottenere la legittima tutela delle proprie pretese.

Innanzitutto si ricorre al giudice quando si configura, in capo all'operatore professionale, una responsabilità contrattuale per mancato rispetto delle regole che disciplinano la contrattazione tra consumatore e professionista: si pensi, ad esempio, alla vendita di prodotti difettosi oppure alla violazione del dovere di consegna del documento informativo, e via dicendo.

In tali evenienze l'utente può indiscutibilmente avanzare una richiesta di risoluzione per inadempimento, di annullamento o nullità del contratto, di risarcimento (cioè il pagamento di una somma di denaro) per i danni eventualmente patiti, ecc.. Il consumatore, che decida di instaurare tali controversie, dovrà rivolgersi al giudice "in casa propria", cioè al giudice del luogo della sua residenza o del suo domicilio, se ubicati nel territorio italiano. Tale competenza, stabilita inderogabilmente dalla legge, tutela il consumatore dal ricorso a fori meno favorevoli, scelti dal professionista, e gli garantisce maggiori possibilità di controllo e di gestione della lite, oltre che spese processuali più contenute. Infatti, non di rado capita che il consumatore, a fronte di un danno di lieve entità, decida di non instaurare contenziosi e liti giudiziarie, oltre che troppo lunghe (e spesso inutili), abbastanza dispendiose.

**DA RICORDARE:** *Il consumatore, prima di agire giudizialmente nei confronti dell'operatore professionale, che ritiene non avere adempiuto agli impegni contrattuali, deve provare il fondamento delle proprie pretese, ossia deve:*

- a) dimostrare che è stato concluso un contratto con l'impresa;*
- b) che il contratto non è stato in tutto o in parte rispettato dall'impresa - cioè deve provare l'inadempimento contrattuale dell'impresa;*
- c) provare che l'inadempimento dell'impresa gli abbia procurato un danno di una certa entità, deve cioè provare l'esistenza e la misura del danno e che tale danno è conseguenza immediata e diretta proprio dell'inadempimento dell'impresa.*

**CONSIGLIO:** *Al fine di evitare problemi sulla misura del risarcimento in sede giudiziale, nei contratti stipulati tra consumatore e professionista può essere inserita una clausola penale che fissi in anticipo quanto dovrà essere corrisposto in caso di inadempimento.*

## **LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI E L'AZIONE INIBITORIA**

Per la tutela dei diritti del consumatore, un ruolo fondamentale viene svolto dalle associazioni dei consumatori.

Si tratta delle associazioni rappresentative, iscritte nell'elenco tenuto dal Ministero delle attività produttive se in possesso di quei requisiti espressamente previsti oltre che per garantire un'effettiva rappresentatività ed un reale radicamento sul territorio, anche per evitare fenomeni di "compiacenza" tra imprenditori e associazioni dei consumatori.

Per il loro sostentamento economico, le associazioni ricorrono al finanziamento pubblico, cui si aggiungono le quote associative dei privati e gli introiti derivanti dall'esecuzione di progetti locali, nazionali ed europei. Alle associazioni è espressamente vietato svolgere qualunque attività di promozione o pubblicità commerciale avente per oggetto beni o

servizi prodotti da terzi e ogni altra concessione di interessi con imprese di produzione o di distribuzione.

I rappresentanti delle associazioni dei consumatori e degli utenti inserite nell'elenco, il Ministro delle Attività Produttive e un rappresentante per regione e per province autonome siedono presso il CNCU, ossia il Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti. Tale organismo persegue l'obiettivo generale di consentire la partecipazione dei consumatori, attraverso le loro rappresentanze, alle decisioni economiche e politiche delle istituzioni europee e consentire la predisposizione di strategie di prevenzione e di tutela. Infatti, tra i suoi compiti, rientra quello di esprimere pareri sugli schemi di atti normativi relativi a diritti ed interessi dei consumatori, di formulare proposte, di promuovere iniziative per il controllo della qualità e della sicurezza dei prodotti, predisporre programmi per l'informazione dei consumatori, ecc.. Grazie all'attività posta in essere all'interno del CNCU, in questi ultimi anni le associazioni dei consumatori hanno ottenuto potere contrattuale sempre maggiore ed una grande autorevolezza nel dialogo con le istituzioni e con gli operatori professionali.

In tutte le ipotesi di violazione degli interessi collettivi dei consumatori, alle associazioni componenti il CNCU è riconosciuta la legittimazione ad agire per chiedere di inibire (cioè impedire) gli atti o i comportamenti lesivi di tali interessi ovvero di adottare le misure idonee a correggere ed eliminare gli effetti dannosi delle violazioni accertate, eventualmente con la pubblicazione del provvedimento giudiziale su uno o più quotidiani a diffusione nazionale e locale. Tale strumento di tutela giudiziale, accordato alla collettività dei consumatori, appare dotato di un'efficacia preventiva molto elevata, in quanto è in grado di inibire comportamenti che si assumono prima della fase in cui vengono predisposti ed utilizzati i contratti che determinano significativi squilibri tra le parti. Per questa via, potrebbe trovare ingresso nel nostro ordinamento un'azione collettiva dotata di efficacia deterrente verso le condotte pregiudizievoli per i consumatori, soprattutto in vista della riforma delle c.d. azioni giudiziarie collettive (le class actions).

***CONSIGLIO: Le associazioni dei consumatori, sorte come movimenti spontanei di difesa dei cittadini, sono oggi un punto di riferimento importante per la promozione di battaglie civili finalizzate al riconoscimento ed alla tutela dei diritti dei consumatori. Pertanto, il consumatore dovrà tempestivamente informarsi su quali siano le associazioni operanti nel suo ambito territoriale.***

## ***LA COMPOSIZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE***

Il consumatore, sovente, rinuncia ad adire l'autorità giudiziaria per salvaguardare le proprie pretese perché fortemente scoraggiato dalle lungaggini e dall'elevato costo del processo giudiziario. Siccome la maggior parte delle liti in materia di consumo si caratterizza, per natura, da una notevole sproporzione tra il valore economico della controversie (spesso esiguo) e l'elevato costo della risoluzione giudiziaria, al consumatore ed al professionista viene riconosciuta la facoltà di adire speciali organismi per la composizione extragiudiziale, anche in via telematica, delle beghe consumeristiche. Tale meccanismo di composizione non giudiziale delle liti, mutuato dall'esperienza di altri Stati, sta producendo risultati inattesi ed apprezzabili tanto per gli utenti quanto per le imprese, riducendo il costo e la durata del procedimento alternativo rispetto a quello civile. In questo modo, nell'ottica di realizzare una migliore tutela del c.d. contraente debole, la previsione legislativa di strumenti diversi dal processo dinanzi al giudice consente alle parti coinvolte di scegliere, oltre che la procedura più efficace ed adeguata al caso concreto, anche quella più celere e facilmente fruibile da chiunque, per semplicità e bassi costi.

Tra le procedure alternative, rispetto alla giustizia ordinaria, in Italia le più diffuse sono la conciliazione e l'arbitrato. La conciliazione realizza una composizione diretta (o autocomposizione) della lite ad opera delle parti, le quali si avvalgono della presenza e l'intervento attivo di un soggetto neutrale (il conciliatore), privo di poteri decisori, la cui funzione è quella di facilitare l'instaurazione di un dialogo volto al raggiungimento

di un accordo tra le parti e soddisfacente per entrambi. L'arbitrato, invece, è uno strumento di composizione del conflitto con cui le parti rimettono la composizione della controversia al giudizio di una persona terza ed imparziale: l'arbitro la cui decisione, detta lodo, è equiparabile alla sentenza ordinaria.

Il ricorso a tali strumenti alternativi viene incentivato quanto più alle parti in contenzioso viene garantita l'affidabilità e la correttezza di tali meccanismi di tutela. Il che vuol dire, innanzitutto, che gli enti che amministrano queste procedure extragiudiziali devono essere indipendenti ed imparziali, ossia devono garantire che il soggetto chiamato ad adottare la decisione presenti specifici requisiti di qualificazione professionale e di onorabilità. Inoltre, è indispensabile che la procedura extragiudiziale sia trasparente cioè che siano comunicate, a quanti ne facciano richiesta, le informazioni sulle regole del procedimento, sul suo costo e sulle modalità di adozione della decisione.

Infine, non bisogna tralasciare le ipotesi in cui il consumatore possa trovarsi coinvolto in dispute extragiudiziali legate all'utilizzo di Internet e al commercio elettronico. In considerazione della "aterritorialità" (perché avvengono on line) di tali transazioni commerciali e del fatto che le parti, consumatore e professionista, possono essere fisicamente localizzati in paesi diversi, l'Unione Europea, in collaborazione con i singoli Stati membri, sta procedendo a creare una rete europea di organismi per la soluzione extragiudiziale delle controversie transfrontaliere in materia di consumo (la c.d. Rete Europea Extragiudiziale). Il consumatore potrà accedere al servizio di conciliazione, disponibile on line, attraverso la creazione, nei vari Stati membri, dei c.d. "centri di compensazione", i quali costituiranno punti sicuri in cui l'utente può ottenere informazioni adeguate, esaustive ed aggiornate nonché essere indirizzato all'organismo estero competente.

***DA RICORDARE: Il consumatore non deve mai rinunciare alla possibilità di far valere le proprie pretese, quindi può risparmiare attivando il tentativo di conciliazione. In ogni caso il consumatore deve tenere ben***

*in mente che, anche se ha deciso di avvalersi della composizione extra-giudiziale della lite, non viene mai privato del proprio diritto a ricorrere al giudice competente qualsiasi sia l'esito della procedura alternativa eventualmente scelta.*

## **LE INIZIATIVE**

### **PREMESSA**

*La Provincia di Lecce pone particolare attenzione, all'interno del suo Governo, ai temi e alle problematiche legati alla tutela dei diritti dei cittadini Utenti – Consumatori. Infatti, il settore del “Consumerismo” rappresenta ancora e soprattutto oggi, un ambito di intervento “giovane”, un settore in cui l'Italia, sia a livello nazionale che locale, è fortemente in ritardo rispetto ai nostri partners europei.*

*Tuttavia, grazie a quei “pochi spiccioli” sottratti al nostro bilancio in questa fase di avvio si stanno realizzando importanti iniziative, non per ultima la presente Carta, che consentiranno di avviare a breve alcuni servizi ed una serie di attività importanti nella lotta per i diritti dei consumatori e che necessitano di essere ulteriormente sviluppate e consolidate.*

## **LA CONSULTA PROVINCIALE DEGLI UTENTI E CONSUMATORI.**

Sarà istituita la Consulta che avrà il compito di:

- a) esprimere il proprio parere sul piano annuale relativo agli interventi per la promozione dei diritti dei consumatori ed utenti;
- b) esprimere pareri, se richiesti, su atti dell'amministrazione provinciale che riguardino i diritti ed interessi dei consumatori e degli utenti;
- c) formulare proposte all'Amministrazione provinciale in materia di tutela dei diritti dei consumatori e di miglioramento degli standards qualitativi dei servizi offerti direttamente dall'amministrazione o da aziende partecipate o che hanno finalità di pubblico servizio;

d) concorrere alla formulazione degli atti dell'Amministrazione provinciale relativamente ai diritti ed interessi dei consumatori;

e) promuovere iniziative volte a favorire la diffusione delle informazioni presso i consumatori ed utenti;

f) sovrintendere ed indirizzare le attività dello Sportello informativo.

La Consulta si comporrà dei rappresentanti delle Associazioni dei consumatori ed utenti già inserite nel CNCU (di cui all'art. 4, l. 30 luglio 1998, n. 281) e delle Associazioni inserite nell'albo regionale delle associazioni dei consumatori ed utenti (di cui all'art. 7, l. 10 luglio 1987, n. 34) che dimostrino di avere strutture operanti nel territorio provinciale. Vi siederanno, inoltre, i rappresentanti delle altre associazioni di carattere locale purché nel proprio atto istitutivo prevedano espressamente, tra le finalità dell'associazione invitare alle proprie riunioni i rappresentanti delle associazioni ambientaliste, delle categorie economiche e sociali, delle pubbliche amministrazioni, nonché esperti, senza spesa alcuna sulla Provincia.

## **IL PIANO ANNUALE DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE**

L'elaborazione di un Piano annuale di interventi in materia di informazione e comunicazione del consumatore – utente, si inserisce anch'esso nell'ambito di quelle iniziative finalizzate ad incrementare il livello comune di protezione dei consumatori. In particolare il piano annuale di intervento sarà incentrato sulla diffusione della conoscenza dei diritti, sulla promozione di una più ampia cultura dei cittadini sui temi del consumerismo e sulla trasparenza e facilitazione dell'accesso agli atti amministrativi, con particolare riferimento ai principali servizi pubblici erogati ai cittadini.

Inoltre, il Piano si pone l'obiettivo di incrementare l'applicazione efficace delle norme a tutela del consumatore ed a dotare i consumatori ed utenti di informazioni utili e corrette sulle problematiche e tematiche dell'utenza e del consumo di beni e servizi, attraverso l'organizzazione di convegni e seminari di studio anche presso le scuole.

In una sezione specifica del Piano si riportano specificatamente quegli interventi che la Provincia di Lecce intende mettere in atto per migliorare la qualità dei servizi erogati sia direttamente che indirettamente attraverso società controllate o partecipate, a partire dall'adozione di sistemi di certificazione di qualità.

## **LO SPORTELLO DEI DIRITTI CONSUMATORE**

È una iniziativa attiva da circa un anno. Si tratta di uno spazio creato per il compimento di attività di intervento in materia consumeristica che persegue lo scopo di favorire l'informazione e la tutela dei consumatori, fornendo adeguata assistenza e consulenza al cittadino che vi si rivolge tutte le volte in cui si senta leso in un suo fondamentale diritto.

Lo sportello è un "centro di ascolto" dove operatori volontari, per lo più esperti in legge, mettono a disposizione gratuitamente il loro tempo e le loro competenze per raccogliere le lamentele dei cittadini dando le indicazioni e i consigli più opportuni, a seconda delle loro lamentele.

Lo sportello è attualmente operativo presso i locali che ospitano i Servizi Immigrazione Salento in Lecce, al Viale Marche, n° 17.

Altri sportelli sono attivi, già dal mese di maggio 2007, presso i Comuni salentini di Alessano, Cursi, Galatone, Veglie e Trepuzzi.

## **SERVIZI IMMIGRAZIONE SALENTO**

Il progetto mira a valorizzare e coordinare risorse e competenze già esistenti sul territorio, nell'ottica di un'offerta integrata di servizi che salvaguardi le specificità culturali di ciascun soggetto interessato. Questa iniziativa è funzionale alla tutela delle esigenze degli immigrati e dei cittadini italiani coinvolti dal fenomeno dell'immigrazione, preso atto della carenza di uffici adeguati e di strutture idonee.

I "Servizi Immigrazione Salento" ha iniziato la propria attività nel gennaio 2005 e attualmente opera presso i locali attrezzati dall'Amministrazione Provinciale in Lecce al Viale Marche, n° 17.

Tra i suoi compiti rientra quello di: prevenire le situazioni di emarginazione, frammentazione e ghettizzazione che minacciano l'equilibrio e la coesione sociale; potenziare i servizi coordinati di orientamento e formazione finalizzati al superamento delle difficoltà connesse alla condizione di immigrato per favorirne, nel mantenimento dell'identità culturale, sia l'adattamento e convivenza all'interno della comunità locale; creare spazi di dialogo e dare impulso alle politiche attive del lavoro del Salento, favorendo l'inserimento e/o il reinserimento degli stranieri nel mercato del lavoro.

## **REALIZZAZIONE DI UN SITO WEB**

Insieme alla Consulta, è in fase di strutturazione un apposito sito web dedicato esclusivamente ai temi di interesse dei consumatori, con l'obiettivo di mettere in rete tutte le esperienze, le iniziative e gli eventi sociali pubblici e privati, che si svolgono in ambito provinciale, regionale e nazionale, concernenti i temi consumeristici e la tutela dei diritti dei consumatori.

