

## CODICE ETICO

### CONFEUROPA CONSUMATORI

Il presente Codice Etico viene promulgato dal Consiglio Direttivo di CONFEUROPA CONSUMATORI ai sensi dell'art. 12 dello Statuto. Esso norma i comportamenti dei dirigenti, dei collaboratori e degli associati per quanto attiene ai loro ruoli e alle loro funzioni, nonché nei confronti dell'Associazione stessa.

#### Sezione I - Posizioni e comportamenti individuali

##### 1. Riservatezza

I Comitati, i dirigenti, i collaboratori e gli associati sono tenuti alla riservatezza verso l'esterno in ordine alle attività svolte, alle iniziative intraprese, ai casi trattati e alle decisioni assunte dall'Associazione, salvo diversa specifica decisione relativa alla diffusione di comunicazioni attraverso i mezzi di informazione.

Ogni comunicazione, sia scritta che verbale, che pervenga a CONFEUROPA CONSUMATORI può essere liberamente utilizzata e diffusa, con omissione del nome delle persone coinvolte, salvo loro autorizzazione scritta.

##### 2. Incompatibilità e obbligo di astensione

Ciascun associato ha l'obbligo di astenersi dal partecipare ai processi deliberativi che riguardino lui stesso o soggetti con cui ha o ha avuto rapporti, favorevoli o contrari quali: patrocinio favorevole o contrario, abituale consulenza professionale, lite personale in corso, rapporti di società o di associazione, rapporto di parentela, che comportino interessi incompatibili e in conflitto con quelli dell'associazione.

Ciascun associato, consulente o collaboratore ha l'obbligo di astenersi dal partecipare a iniziative, campagne, attività rispetto alle quali si configuri una situazione di incompatibilità come definita al comma precedente.

Nel caso previsto dal secondo comma, il Consiglio Direttivo può dichiarare l'inesistenza della causa di incompatibilità o deliberare l'esonero dall'obbligo di astensione con provvedimento motivato.

La partecipazione a processi decisionali, a iniziative o attività non preceduta dalla dichiarazione di incompatibilità, quando questa sussiste, è causa di esclusione dell'associato e di cessazione del rapporto con il collaboratore.

### **3. Interventi pubblici**

La partecipazione a convegni, corsi di formazione, congressi, iniziative da parte di Comitati, delegazioni, associati o collaboratori di CONFEUROPA CONSUMATORI, usando come qualifica l'appartenenza all'Associazione - Movimento stesso, è possibile previo accordo con gli organi direttivi. Qualora essa dia titolo ad un compenso professionale, quota parte di tale compenso dovrà essere versata a CONFEUROPA CONSUMATORI.

Le stesse regole si applicano nel caso di collaborazioni a giornali, riviste, programmi radio televisivi, e simili.

### **4. Adesione a partiti politici, sindacati altre associazioni**

Ciascun associato può partecipare ad iniziative di partito, sindacati od altre associazioni in cui si trovi a militare, anche accettandone candidature o designazioni. Dovrà però astenersi dal configurare in qualsiasi momento la propria personale partecipazione come espressione di una adesione di CONFEUROPA CONSUMATORI.

### **5. Collaborazione con enti pubblici**

La collaborazione con Enti Pubblici di qualsiasi livello, anche a titolo professionale, è consentita con il solo limite della necessaria distinzione tra strutture e rappresentanze di CONFEUROPA CONSUMATORI e strutture e rappresentanze

dell'Ente.

In particolare si dovrà operare per escludere qualsiasi (reale od apparente) assorbimento organico dell'attività di CONFEUROPA CONSUMATORI nell'Ente.

## **6. Rapporti con i mezzi di informazione**

I rapporti con i mezzi di informazione su tematiche di carattere locale sono tenuti dal Presidente, dai componenti o dai collaboratori espressamente incaricati del livello associativo competente per territorio.

I rapporti con i mezzi di informazione su tematiche di carattere regionale, nazionale ed internazionale sono tenuti ed in ogni caso coordinati esclusivamente dal Presidente o da chi da questi espressamente incaricato.

## **Sezione II - Modalità di servizio allo sportello**

### **7. Principi generali**

I Comitati territoriali e gli Sportelli locali di CONFEUROPA CONSUMATORI, in quanto associazioni autonome dotate di un proprio atto costitutivo e di un proprio statuto, e affiliate a Confeuropa Consumatori secondo le regole da questo stabilite, possono gestire servizi di consulenza e assistenza rivolti ai consumatori nelle materie statutariamente di competenza dell'associazione.

Qualora dovessero pervenire a CONFEUROPA CONSUMATORI richieste di assistenza e consulenza ai singoli, tali richieste verranno inoltrate alle Sezioni e agli sportelli secondo il loro ambito territoriale.

### **8. Attività del socio-consulente**

I servizi di informazione, consulenza e assistenza stragiudiziale presso gli sportelli sono curati da associati a CONFEUROPA CONSUMATORI.

In ogni caso, il socio-consulente (anche se eventualmente iscritto ad un albo professionale) svolge l'attività di sportello in nome e per conto dell'associazione, e

al di fuori della propria eventuale attività professionale.

Pertanto, il socio-consulente non può richiedere compensi personali di alcun genere agli utenti dello sportello, né accettarli. Nel servizio di assistenza al consumatore, ogni contatto con soggetti terzi sarà tenuto in nome e per conto di CONFEUROPA CONSUMATORI, usando, per le comunicazioni scritte, esclusivamente la carta intestata dell'associazione.

#### **9. Informazioni al consumatore**

L'addetto allo sportello informa preventivamente il consumatore che:

1. L'associazione si autofinanzia mediante il tesseramento, pertanto il servizio è riservato agli associati;
2. Il servizio di sportello comprende l'attività di informazione, consulenza e assistenza stragiudiziale per le materie di competenza dell'associazione;
3. L'associazione non fornisce il servizio di assistenza legale professionale, per la quale il consumatore dovrà eventualmente rivolgersi ad un legale di propria fiducia e a sue spese.

#### **10. Assistenza legale**

Nel caso in cui l'intervento di CONFEUROPA CONSUMATORI non abbia potuto risolvere il problema, e si renda necessario l'intervento di un legale, l'addetto allo sportello ne informa il consumatore, comunicandogli che:

1. CONFEUROPA CONSUMATORI non può fornirgli l'assistenza legale, trattandosi di attività riservata ai professionisti iscritti all'Albo degli Avvocati;
2. Se ritiene di avvalersi di un'assistenza professionale deve rivolgersi ad un legale di sua fiducia, instaurando con lui un rapporto diretto, con oneri a suo carico.

### **11. Indicazione di professionisti**

Esaurita l'attività di sportello, se il consumatore ne fa espressa richiesta,

CONFEUROPA CONSUMATORI gli indica uno o più professionisti esperti della materia. In questo caso, al consumatore viene richiesto di riferire, all'esito della pratica, circa il proprio grado di soddisfazione in merito al servizio prestato dal professionista, nonché in merito alle tariffe applicate e alla correttezza della fatturazione.

Al consumatore viene chiarito che ciò costituisce una sua facoltà e non un obbligo, e che CONFEUROPA CONSUMATORI non interverrà nel suo rapporto con il professionista, ma che terrà conto di quanto eventualmente riferito ai fini di casi futuri.

In ogni caso, il rapporto tra il consumatore e il professionista da lui scelto, anche se su eventuale indicazione dell'associazione, è esclusivo e non coinvolge in alcun modo CONFEUROPA CONSUMATORI.

### **Sezione III - Partnership e finanziamenti**

#### **12. Erogazioni liberali e altri finanziamenti a fondo perduto**

Non può essere accettata l'erogazione di somme a fondo perduto da parte di imprese commerciali o di associazioni di categoria rappresentative di imprese commerciali.

#### **13. Partnership**

Il ricorso a partnership con soggetti finanziatori, comprese imprese commerciali e loro associazioni di categoria, è ammesso nei limiti di durata e di oggetto di singoli progetti o iniziative alle seguenti condizioni:

1. perseguimento di interessi dei consumatori;
2. esclusione di ogni attività di promozione o pubblicità commerciale avente

per oggetto beni o servizi prodotti da terzi e di ogni connessione di interessi

con imprese di produzione o di distribuzione.

L'utilizzo del nome e del logo del CONFEUROPA CONSUMATORI contestualmente a quello dei suddetti soggetti è consentito negli stessi limiti. In ogni caso, nome e logo di CONFEUROPA CONSUMATORI non possono essere utilizzati da parte di sezioni territoriali per iniziative di valenza regionale, nazionale e internazionale o per progetti promossi in partnership con soggetti di rilievo regionale, nazionale ed internazionale.

#### **14. Esclusioni**

Sono esclusi i soggetti che nelle proprie attività non rispettino i principi definiti dalla Risoluzione 2003/16 delle Nazioni Unite sulla Promozione e Protezione dei Diritti Umani e dalle legislazioni internazionali e nazionali vigenti, e in particolare:

1. rispetto degli obblighi riguardanti la tutela dei consumatori;
2. rispetto del diritto alle pari opportunità e al trattamento non discriminatorio;
3. rispetto del diritto alla sicurezza e alla salute delle persone;
4. rispetto dei diritti dei lavoratori;
5. rispetto degli obblighi riguardanti la protezione e la sicurezza dell'ambiente.

Sono escluse le imprese a qualunque titolo coinvolte in attività illecite, illegali o immorali.

Se una delle cause ostative di cui al primo comma si rende nota nel corso di un rapporto di partnership già avviato, è consentito portare a termine il rapporto in corso sino alla sua naturale scadenza, secondo la prudente valutazione di opportunità da parte degli organi associativi competenti, sentito il parere del Collegio dei Probiviri. In tale caso non è tuttavia consentito il rinnovo del rapporto

alla scadenza.

#### **Sezione IV - Disposizioni comuni**

##### **15. Collegio dei probiviri**

La competenza sulla verifica della corretta applicazione del presente Codice Etico ad ogni livello è attribuita al Collegio dei Probiviri, cui è demandata altresì la risoluzione di ogni controversia che dovesse insorgere circa l'interpretazione e l'applicazione delle norme in esso contenute.

##### **16. Revisione del codice etico**

La revisione delle disposizioni del presente Codice Etico è deliberata dal Consiglio Direttivo .

#### **CONFEUROPA CONSUMATORI**

##### **Il Consiglio Direttivo**

F.to: Presidente

F.to: Vice-Presidente

F.to: Segretario Generale

F.to: Tesoriere

F.to: Consigliere

F.to: Consigliere

F.to: Consigliere

F.to: Consigliere