

COD ETIC

CONFEUROPA CONSUMATORI

Acest Cod Etic este promulgat de Consiliul de Administrație al CONFEUROPA CONSUMATORI în temeiul art. 12 din Statut.

Reglementează conduita managerilor, colaboratorilor și asociaților cu privire la rolurile și funcțiile acestora, precum și față de

Asociație însăși.

Secțiunea I - Poziții și comportamente individuale

1. Confidențialitate

Comitetele, managerii, colaboratorii și asociații sunt obligați să

confidențialitatea față de exterior în raport cu activitățile desfășurate, la

inițiativele întreprinse, cazurile tratate și deciziile luate de Asociație, cu excepția cazului în care decizia specifică se referă la difuzarea

comunicării prin mass-media.

Orice comunicare, scrisă sau verbală, primită de CONFEUROPA CONSUMATORI poate fi folosit și diseminat liber, cu omiterea

numelor persoanelor implicate, cu excepția autorizației scrise ale acestora.

2. Incompatibilitate și obligație de abținere

Fiecare membru este obligat să se abțină de la participarea la procesele de luare a deciziilor care îl privesc pe el însuși sau pe subiecții

cu care are sau a avut relații, favorabile sau nefavorabile, cum ar fi: advocacy pro sau contra, consiliere profesională obișnuită, litigii

personale în curs, relații de companie sau asociere, relație de familie, care implică interese incompatibile și în conflict cu cele ale

asociației.

Fiecare asociat, consultant sau colaborator este obligat să se abțină de la participarea la inițiative, campanii, activități față de care

există o situație de incompatibilitate definită la paragraful anterior. În cazul prevăzut la al doilea alineat, Consiliul de Administrație

poate declara inexistența cauzei de incompatibilitate sau poate decide scutirea de la obligația abținerii cu dispoziție motivată.

Participarea la procese decizionale, inițiative sau activități neprecedate de declararea de incompatibilitate, atunci când aceasta există,

atrage excluderea asociatului și încetarea relației cu colaboratorul.

3. Intervenții publice

Participarea la conferințe, cursuri de formare, congrese, inițiative de către Comitete, delegații, asociați sau colaboratori ai

CONFEUROPA CONSUMATORI, folosind ca calificare apartenența la Asociația - Mișcarea propriu-zisă, este posibilă după acord cu

organele de conducere. Dacă vă dă dreptul la remunerație profesională, o parte din această remunerație trebuie plătită către

CONFEUROPA CONSUMATORI.

Aceleași reguli se aplică și în cazul colaborărilor cu ziare, reviste, programe de radio și televiziune și altele asemenea.

4. Apartenența la partide politice, sindicate, alte asociații

Fiecare membru poate participa la inițiative de partid, sindicate sau alte asociații în care este militar, acceptând și candidaturi sau

desemnări. Cu toate acestea, el trebuie să se abțină de la a-și configura participarea personală în orice moment ca o expresie a

apartenenței la CONFEUROPA CONSUMATORI.

5. Colaborarea cu organismele publice

Colaborarea cu organismele publice de orice nivel, chiar și pe bază profesională, este permisă cu singura limită a distincției necesare

între structuri și reprezentanți ai CONFEUROPA CONSUMATORI și structurile și reprezentanții Entității.

În special, va fi necesar să se opereze pentru a exclude orice absorbție organică (reală sau aparentă) a activității CONFEUROPA

CONSUMATORI în instituție.

6. Relațiile cu mass-media

Relațiile cu mass-media pe probleme locale sunt întreținute de către Președinte, de către membri sau de către colaboratorii

responsabili expres de nivelul asociației competente pentru zonă.

Relațiile cu mass-media pe probleme regionale, naționale și internaționale sunt întreținute și în orice caz coordonate exclusiv de către

Președinte sau de către cineva desemnat în mod expres de acesta.

Sectiunea II - Modalitati de serviciu la ghiseu

7. Principii generale

Comitetele teritoriale și filialele locale ale CONFEUROPA CONSUMATORI, în calitate de asociații autonome cu act constitutiv propriu

și statut propriu, și afiliate la Confeuropa Consumatori conform regulilor stabilite de aceasta, pot gestiona servicii de consultanță și

asistență destinate consumatorilor în materie de competență statutară a asociației.

Ar trebui să ajungă la CONFEUROPA CONSUMATORI cererile de asistență și consiliere către persoane fizice, astfel de solicitări vor

fi înaintate Secțiilor și filialelor în funcție de raza teritorială a acestora.

8. Activitățile partenerului-consultant

Serviciile de informare, consultanță și asistență extrajudiciară la sucursale se ocupă de asociații ai CONFEUROPA CONSUMATORI.

În orice caz, partenerul-consultant (chiar dacă eventual înscris într-un registru profesional) desfășoară activitatea de ghișeu în numele și pe seama asociației, și în afara activității profesionale proprii.

Prin urmare, partenerul-consultant nu poate solicita despăgubiri personale de nici un fel de la utilizatorii sucursalei și nici nu le poate accepta. În serviciul de asistență pentru consumatori orice contact cu terți se va ține în numele și pe seama CONFEUROPA CONSUMATORI, folosind doar hârtia cu antetul asociației pentru comunicările scrise.

9. Informarea consumatorului

Grefierul informează în prealabil consumatorul că:

1. Asociația se finanțează prin calitatea de membru, de aceea serviciul este rezervat membrilor;
2. Serviciul de ghișeu include informare, consiliere și asistență extrajudiciară pentru problemele care intră în competența asociației;
3. Asociația nu oferă asistență juridică profesională, pentru care consumatorul va trebui eventual să contacteze un avocat de încredere și pe cheltuiala sa.

10. Asistenta legala

În cazul în care intervenția CONFEUROPA CONSUMATORI nu a reușit să rezolve problema, iar intervenția unui avocat este necesară, ghișeul informează consumatorul, informându-l că:

1. CONFEUROPA CONSUMATORI nu îi poate acorda asistență juridică, aceasta fiind o activitate rezervată profesioniștilor înscriși în Registrul Avocaților;
2. Dacă credeți că beneficiați de asistență profesională, trebuie să contactați un avocat de încredere, stabilind o relație directă cu acesta, pe cheltuiala dumneavoastră.

11. Indicarea profesioniștilor

Odată finalizată activitatea de ghișeu, dacă consumatorul o solicită în mod expres, CONFEUROPA CONSUMATORI îi indică unul sau mai mulți profesioniști experți în materie. În acest caz, consumatorul este rugat să raporteze, la rezultatul practicii, despre gradul său de satisfacție față de serviciul prestat de profesionist, precum și cu privire la tarifele aplicate și corectitudinea facturării.

Consumatorului i se face clar că acesta este dreptul său și nu o obligație și CONFEUROPA CONSUMATORI nu va interveni în relația

sa cu profesionistul, ci va ține cont de ceea ce poate fi semnalat în vederea unor cazuri viitoare.

În orice caz, relația dintre consumator și profesionistul ales de acesta, chiar dacă la eventuala indicație a asociației, este exclusivă și

nu implică în niciun fel CONFEUROPA CONSUMATORI.

Secțiunea III - Parteneriate și finanțare

12. Donații și alte împrumuturi nerambursabile

Nu poate fi acceptată plata sumelor nerambursabile de către întreprinderile comerciale sau asociațiile comerciale reprezentând

întreprinderi comerciale.

13. Parteneriat

Utilizarea parteneriatelor cu creditori, inclusiv companii comerciale e

asociațiile lor profesionale, este admisă în limitele duratei și obiectului proiectelor sau inițiativelor individuale în următoarele condiții:

1. urmărirea intereselor consumatorilor;
2. excluderea oricărei activități de publicitate promoțională sau comercială privind bunurile sau serviciile produse de terți și orice legătură de interese cu companii de producție sau distribuție.

Utilizarea numelui și a siglei CONFEUROPA CONSUMATORI concomitent cu cea a subiecților mai sus menționate este permisă în

aceleași limite. În orice caz, numele și logo-ul CONFEUROPA CONSUMATORI nu pot fi utilizate de secțiile teritoriale pentru inițiative

regionale, naționale și internaționale sau pentru proiecte promovate în parteneriat cu subiecte de importanță regională, națională și

internațională.

14. Excluderile

Sunt excluse persoanele care în activitatea lor nu respectă principiile definite de Rezoluția Națiunilor Unite 2003/16 privind

promovarea și protecția drepturilor omului și de legislația internațională și națională în vigoare, și în special:

1. respectarea obligațiilor privind protecția consumatorului;
2. respectarea dreptului la egalitate de șanse și la tratament nediscriminatoriu;
3. respectarea dreptului la securitatea și sănătatea oamenilor;
4. respectarea drepturilor lucrătorilor;

5. respectarea obligațiilor privind protecția și siguranța mediului.

Sunt excluse companiile implicate în activități ilicite, ilegale sau imorale.

În cazul în care unul dintre impedimentele la care se face referire la primul paragraf devine cunoscut în timpul unei relații de parteneriat deja începute, este permisă desfășurarea relației curente până la expirarea firească a acesteia, conform evaluării prudente a oportunităților de către organele asociate competente, audiate. avizul Colegiului Arbitrilor. În acest caz, însă, reînnoirea relației la expirare nu este permisă.

Secțiunea IV - Dispoziții comune

15. Consiliul de Arbitri

Responsabilitatea verificării aplicării corecte a prezentului Cod de Etică la fiecare nivel este atribuită Colegiului Arbitrilor, care este responsabilă și de soluționarea oricărei dispute care ar putea apărea cu privire la interpretarea și aplicarea regulilor cuprinse în acesta.

16. Revizuirea codului de etică

Revizuirea prevederilor prezentului Cod de Etică este aprobată de Consiliul de Administrație.

CONFEUROPA CONSUMATORI

Consiliul de Administrație

Semnat: Președinte

Semnat: Vicepreședinte

Semnat: Secretar General

Semnat: Trezorer

Semnat: Director

Semnat: Director

Semnat: Director

Semnat: Director