IL SERVIZIO DELLO SPORTELLLO CONSUMATORI

1. Lo Sportello Consumatori del Movimento Consumatori è un servizio di informazione, assistenza e tutela a favore di consumatori e utenti, nelle materie previste dal Codice del Consumo o di altre normative applicabili nei rapporti tra consumatori e professionisti.
2. L'attività di assistenza, svolta a distanza, è finalizzata alla definizione in via extragiudiziale di controversie che vedano coinvolti il consumatore o utente e un "professionista" ("persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, ovvero un suo intermediario") o una pubblica amministrazione. Può comprendere (i) la disamina di documentazione, (ii) l'invio di un reclamo in nome e per conto del consumatore, (iii) la compilazione di reclami e istanze, (iv) l'esame e valutazione delle risposte, (v) l'attivazione di un contatto diretto con controparte, (vi) l'attivazione di procedure paritetiche di conciliazione e sistemi alternativi di risoluzione delle controversie (ADR), (vii) la predisposizione e l'invio di esposti alle Autorità di Vigilanza;
3. Nel caso in cui l'attività stragiudiziale non sortisca effetti positivi e la controversia possa proseguire in via giudiziale, per l'instaurazione di un giudizio il Consumatore dovrà rivolgersi ad un avvocato di sua fiducia. L'attività giudiziale non è compresa nelle attività di assistenza svolte dallo Sportello Consumatori.
4. Al fine di usufruire dei servizi dello Sportello Consumatori previsti dai punti 1) e 2) è richiesta al consumatore l'iscrizione all'associazione Movimento Consumatori APS e il versamento della quota associativa di norma di € 50,00, salvo che per la natura o il valore della controversia tale importo venga ridotto dall'Associazione.
L'iscrizione è biennale ed è valida fino al 31 dicembre dell'anno successivo a quello della data di iscrizione; alla scadenza, potrà essere richiesto il rinnovo nel caso in cui la controversia oggetto dell'attività di assistenza non sia definita e comporti ulteriori attività da parte dell'associazione.
Il versamento della quota associativa dello Sportello Consumatori non comprende costi o spese vive, a titolo esemplificativo per attivazione di procedure arbitrali, per spedizioni, per perizie tecniche.