

## ATTIVITA' - TUTELA

L'Unione Nazionale Consumatori ha tra i propri fini la tutela e l'informazione dei cittadini nella loro veste di consumatori.

L'attività di informazione e orientamento viene svolta anche attraverso gli sportelli che forniscono informazioni, chiarimenti, consigli ed indicazioni. Notizie ed approfondimenti sono altresì forniti con pubblicazioni e vademecum cartacei o scaricabili on-line.

Gli Associati ordinari ricevono il mensile "Le scelte del consumatore" pubblicazione, priva di pubblicità, sui diritti dei consumatori con articoli scritti dai maggiori esperti nel campo dei consumi.

L'Unione partecipa e organizza incontri di prossimità presso centri di aggregazione dei cittadini al fine di fornire corrette informazioni e consigli in ambito consumerista sui diritti del consumatore – utente. Detta attività si rileva utile anche quale "tutela preventiva" Il consumatore informato può difendersi con maggiore efficacia da eventuali tentativi di raggiro o da scorrettezze commerciali o semplicemente avere gli strumenti per potere scegliere scientemente.

Agli associati è altresì fornita, previo appuntamento, **una consulenza qualificata gratuita**.

In linea generale l'U.N.C. si occupa di problematiche consumeriste relative a diversi ambiti quali ad esempio telecomunicazioni, trasporti e turismo, servizi bancari e finanziari, servizi assicurativi, utenze di energia elettrica-gas-acqua, P.A., contratti relativi a servizi e beni di consumo quali compravendita-garanzia –recesso, risarcimento danni anche da responsabilità medica, rapporti e/o contratti relativi a beni immobili ecc...

### ADR

L'Unione ha sottoscritto protocolli nazionali di conciliazione con alcune aziende allo scopo di risolvere le controversie che possono insorgere tra i consumatori - utenti e le aziende stesse.

Le procedure di conciliazione sono quei meccanismi per la soluzione alternativa delle controversie (ADR) che consentono alle parti di evitare il ricorso al Giudice e di comporre bonariamente la lite: evidentemente si tratta dello strumento più rapido ed economico per risolvere i reclami dei consumatori contro le aziende. Per questo UNC, in aderenza a quanto previsto nelle Raccomandazioni della Commissione Europea n. 257/98 CE e n. 310/01 CE, ha attivato numerosi protocolli allo scopo di risolvere le controversie più diffuse. (Verificare informandosi presso gli sportelli)

Altro settore di intervento dell'Associazione, in cui l'ambito di tutela si rivolge però alla generalità dei consumatori – utenti, consiste nelle "sollecitazioni" nei confronti delle Authority. L'Unione Nazionale Consumatori si attiva per sottoporre alle Autorità garanti dei diversi settori casi di distorsione, violazioni, scorrettezze nelle pratiche commerciali. Allo stesso tempo l'Associazione si adopera per fornire ai cittadini gli strumenti affinché anche i singoli possano agire in proprio direttamente.

Sempre in un'ottica di iniziative dirette alla tutela e rappresentanza della "generalità" dei consumatori e utenti l'Associazione partecipa a diversi tavoli di confronto e lavoro con Enti pubblici e privati oltre che con aziende.