SPORTELLI DEL CONSUMATORE - Nota informativa sul servizio

Questa nota informativa è rinvenibile su tutti i siti web delle associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco regionale della Regione Piemonte e aderenti al progetto della Regione Piemonte denominato "Sportelli del Consumatore". L'attività realizzata nell'ambito del Programma generale di intervento della Regione Piemonte è co-finanziata per il periodo dal 1 marzo 2025 al 28 febbraio 2026 nell'ambito del Progetto Rete Sportelli Consumatori 2025 finanziato con i fondi del Ministero Imprese e Made in Italy ex art. 148 della L. 388/2000 - DM 31/07/2024 e DD 14/02/2025 ai sensi della D.G.R. n. 1-898 del 24/03/2025 e la D.D. n. 240 del 15/07/2025, e sempre per l'annualità 2025-2026 finanziato dalla Regione Piemonte con fondi regionali ai sensi della D.G.R. n. 1-1724 del 27/10/2025 a la DD n. 464 del 28/10/2025.

A) Caratteristiche e modalità di erogazione del servizio di informazione ed assistenza e tutela del consumatore.

Lo Sportello del Consumatore offerto da U.Di.Con Regionale Piemonte è attivo ininterrottamente dal 2019.
È un servizio di informazione, assistenza e tutela finalizzato alla risoluzione stragiudiziale di controversie tra un consumatore e un'azienda, un professionista o un artigiano.
Lo Sportello del Consumatore non offre invece tutela legale in giudizio. Nel caso in cui il tentativo di risoluzione stragiudiziale non abbia esito positivo e il consumatore intenda adire a vie legali dovrà quindi rivolgersi ad un libero professionista da lui liberamente scelto.

B) Individuazione delle prestazioni rese gratuitamente anche ai non iscritti all'associazione.

Il consumatore, rivolgendosi allo Sportello (telefonicamente o di persona) ha la possibilità di conoscere senza necessità di associarsi (e quindi gratuitamente):
- i diritti che gli competono, ai sensi del Codice del consumo (decreto legislativo 206/2005), rispetto ad una situazione di conflitto con imprese o professionisti o artigiani per arrivare a capire il fondamento o meno delle proprie ragioni;
- le modalità per far valere i propri diritti;
- i costi del tesseramento per poter usufruire dell'assistenza stragiudiziale da parte dell'associazione;

La gratuità del servizio di informazione non può essere assicurata quando la problematica, per la mole della documentazione da consultare o per la singolarità del caso sottoposto, è di tale complessità che un esperto di normale diligenza non ha la possibilità di valutarla in un ragionevole lasso di tempo.
Nel caso in cui il consumatore, identificatosi all'operatore dello Sportello, ritenga di non avere usufruito della gratuità delle informazioni cui ha diritto senza necessità di tesserarsi, può rivolgersi alla Regione Piemonte - Direzione Cultura e Commercio - Settore Commercio e Terziario - Tutela dei Consumatori.

C) Indicazioni sui servizi di Sportello resi esclusivamente agli iscritti. Costi e durata dell'iscrizione. Servizi aggiuntivi ricompresi nella quota di iscrizione.

La quota di iscrizione ad U.Di.Con Regionale Piemonte per i soci sostenitori, con accesso gratuito al servizio di assistenza legale stragiudiziale, è di 30 euro.
Le sedi territoriali sono libere di effettuare delle riduzioni del costo della tessera sopra indicato, valutando eventuali situazioni di indigenza o bisogno da parte dell'associato.
La durata dell'iscrizione è di un anno dal momento dell'adesione. Non vi è alcun obbligo o automatismo di rinnovo dell'adesione.
Il servizio di informazione e di assistenza fornito dagli esperti o dai legali incaricati dall'associazione ai propri iscritti consiste in una consulenza ed eventuale predisposizione ed invio di lettere di diffida/intervento presso la controparte, nell'ausilio nella compilazione di reclami e istanze, nell'esame e valutazione delle risposte, nella formulazione di repliche, nel contatto diretto con controparte al fine della definizione stragiudiziale della vertenza che veda coinvolto un consumatore nei confronti di un'azienda, un professionista o un artigiano, una pubblica amministrazione.

D) Indicazione delle categorie di spesa per le quali il consumatore deve sostenere costi non coperti dalla quota associativa.

U.Di.Con Regionale Piemonte NON effettua (nemmeno a pagamento) eventuali perizie di carattere tecnico necessarie per la valutazione del danno subito dai consumatori o per la valutazione di altri aspetti, non di natura giuridica, relativi alla gestione della pratica. In caso di necessità i consumatori potranno pertanto rivolgersi a un loro consulente di fiducia;
Spese postali e di segreteria (ad es. fotocopie).