

## CODICE DI COMPORTAMENTO

Trieste, 7 luglio 2006

Tra

L'Organizzazione Tutela Consumatori del Friuli-Venezia Giulia, nella persona della Presidente sig.ra Luisa NEMEZ;

e

L'Associazione Commercianti al Dettaglio della Provincia di Trieste, nella persona del Presidente dott. Franco Sterpin Rigutti

si conviene, stabilisce e si stipula quanto segue:

L'Organizzazione per la tutela del Consumatore propone all'Associazione Commercianti al Dettaglio della Provincia di Trieste, un regolamento contrattuale, volto a migliorare il rapporto con la clientela ed al riconoscimento delle norme a tutela del consumatore.

Tale progetto infatti mira:

- a) al riconoscimento dei diritti del consumatore e ad una massima e corretta informazione;
- b) allo sviluppo nella clientela di "una educazione alla tipologia dei servizi erogati" per ottenere un corretto rapporto qualità / prezzo;
- c) alla semplificazione delle procedure in caso di contenzioso, prediligendo le forme conciliative ed arbitrali.

L'OTC ritiene che nella particolare situazione economica, è interesse comune di imprenditori e utenti, instaurare rapporti improntati sulla trasparenza, correttezza e serietà professionale.

L'adesione e l'accettazione del Codice di comportamento, con conseguente impegno di darne integrale applicazione, vengono assunti mediante la sottoscrizione da parte del rappresentante dell'Associazione Commercianti al Dettaglio, o un suo rappresentante autorizzato, di una dichiarazione unilaterale di volontà.

L'adesione al codice di comportamento dà diritto all'utilizzo da parte dell'impresa, del marchio di qualità predisposto dall'OTC.

L'OTC, attraverso i componenti del Consiglio direttivo, ha diritto di vigilare sull'osservanza delle norme del Codice di comportamento e di proporre sanzioni in caso di accertate violazioni di tali norme.

Eventuali violazioni da parte di un'impresa delle norme contenute nel Codice comportamentale, devono essere segnalate alla stessa a mezzo di lettera raccomandata.

## NORME DI COMPORTAMENTO

nel rispetto del Codice del Consumo, Decreto Legislativo 6 settembre 2005 n. 206, che rappresenta il testo fondamentale di riferimento in materia di tutela dei diritti, non solo dei consumatori e degli utenti, ma anche delle imprese.

### Art. 1) DOVERE DI SERIETA'

L'imprenditore deve erogare le sole prestazioni che sono nelle effettive capacità professionali ed organizzative dell'impresa. Deve altresì comunicare con precisione ai potenziali clienti i tempi e le modalità di esecuzione.

### Art. 2) DOVERE DI TRASPARENZA

Il venditore non deve determinare false aspettative ed erronei convincimenti al fine di favorire la conclusione dei contratti.

L'impresa quindi si impegna a svolgere la propria attività promozionale e pubblicitaria secondo principi di onestà, correttezza e veridicità.

Le offerte dovranno essere formulate in modo chiaro, possibilmente espresse in un documento scritto consegnato al cliente, in modo che risultino evidenziate le condizioni, i prezzi, i termini di consegna e pagamento, e le garanzie.

### Art. 3) DOVERE DI INFORMAZIONE QUALITA' PREZZO

L'imprenditore si impegna a fornire ogni informazione che consenta in caso di pluralità di offerte, una valutazione comparativa delle stesse.

Il venditore dovrà esporre le caratteristiche specifiche del prodotto, i difetti e gli eventuali pericoli derivanti da un uso scorretto od improprio.

### Art. 4) DOVERE DI RISERVATEZZA

L'imprenditore si impegna ad osservare la massima riservatezza circa le informazioni acquisite sull'attività e gli interessi dei clienti. E' pertanto vietata la cessione a banche dati e l'utilizzazione di informazioni a proprio vantaggio o di terzi.

### Art. 5) DOVERE DI GARANZIA

Nel caso l'impresa affidi a terzi l'esecuzione di parte della prestazione, resta impegnata nei confronti del cliente all'osservanza di questo regolamento.

### Art. 6) DOVERE DI CHIAREZZA NELLA COMUNICAZIONE

Le clausole contrattuali o qualsiasi altro documento che riguardi l'oggetto della prestazione, devono esser redatti in forme semplici e chiare che non richiedano per la loro comprensione specifiche conoscenze giuridiche.

I caratteri di stampa dovranno essere di dimensioni facilmente leggibili.

L'esposizione orale non dovrà contenere termini suggestivi e dovrà mirare alla effettiva conoscibilità da parte del cliente.

### Art. 7) DOVERE DI SALVAGUARDIA

L'impresa si impegna ad eliminare dai propri contratti prestampati le clausole ritenute vessatorie dalla normativa civilistica.

Nel caso vi siano clausole particolarmente onerose per il cliente l'impresa dovrà adeguatamente evidenziarle.

Art. 8) DOVERE DI DISPONIBILITA'

L'impresa si impegna anche successivamente all'erogazione del servizio pattuito a prestare assistenza al cliente.

Nel caso i problemi non siano di semplice risoluzione, e l'assistenza comporti l'esborso di spese ulteriori, l'imprenditore deve darne avviso al cliente specificando per quanto possibile l'ammontare dell'onere.

Art. 9) DOVERE DI COLLABORAZIONE

Nel caso in cui il cliente commissioni la fornitura del servizio a più imprese, queste si impegnano ad adoperarsi in spirito di collaborazione in modo da ottimizzare il risultato delle loro prestazioni.

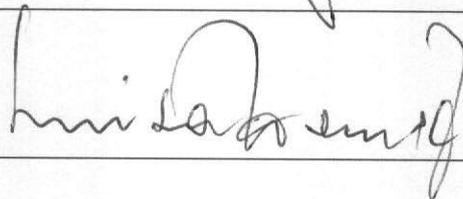
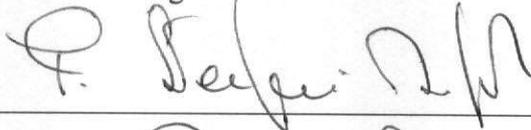
Art. 10) DOVERE DI CONCILIAZIONE

Nel caso di reclamo da parte del cliente l'impresa si impegna ad esaminare le istanze ed a motivare ogni eventuale rifiuto. In caso del perdurare del conflitto l'imprenditore si impegna di effettuare un tentativo di conciliazione con la partecipazione dell'OTC, che si presta nei suoi limiti di agibilità a conciliare eventuali controversie, generate da clienti o reclamate dall'impresa esecutrice delle prestazioni non corrisposte. In ogni caso infine l'adesione al Codice di comportamento, impegna l'impresa ad inserire in tutti i propri contratti una clausola compromissoria e ad accertare preventivamente ogni possibile soluzione delle controversie. Tutte le controversie che dovessero sorgere fra l'OTC e le imprese aderenti in relazione alla validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione del presente contratto, saranno deferite alla decisione di un Conciliatore, secondo il vigente Regolamento della Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura competente per territorio, con riguardo al luogo di stipula del contratto.

Il sottoscritto Codice di Comportamento è composto da tre pagine.

Letto e sottoscritto :

Per l'Associazione Commercianti al Dettaglio :



Per l'OTC :