

## **SPORTELLI DEL CONSUMATORE - Nota informativa sul servizio**

La presente nota informativa sul servizio di sportello è rinvenibile sui siti web di Associazione Consumatori ACP APS, [www.consumatoritalia.it](http://www.consumatoritalia.it) e [www.sassari.sportellidelconsumatore.it](http://www.sassari.sportellidelconsumatore.it)

Lo sportello ACP di Sassari è co-finanziato per il periodo dal 01/04/2025 al 30/09/2026 nell'ambito del Progetto "Sportelli del consumatore" finanziato dalla Regione Sardegna con i fondi del Ministero Imprese e Made in Italy (bando MIMIT 2025) con un contributo complessivo di 7.493,19 euro.

### **A) Caratteristiche e modalità di erogazione del servizio di informazione, assistenza e tutela consumatore.**

Lo Sportello del Consumatore di Sassari offerto da Associazione Consumatori ACP APS è attivo dal 2011. 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, di persona o tramite i servizi offerti dallo sportello online) 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 su servizi resi esclusivamente a iscritti. Costi e durata iscrizione e servizi aggiuntivi.**

La quota di iscrizione ad Associazione Consumatori ACP APS per i soci ordinari, con accesso gratuito al servizio di assistenza legale stragiudiziale, è di 60 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 due anni dal momento dell'adesione. Non vi è alcun obbligo o automatismo di rinnovo dell'adesione. Il socio può scegliere di associarsi per più anni (tessera biennale e poliennale). 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 categorie di spesa per le quali l'utente deve sostenere costi non coperti dalla quota associativa.**

Associazione Consumatori ACP APS 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).