



**MARCHIO DI GARANZIA
DELLA CAMERA DI COMMERCIO
E DELLE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA
DELLE IMPRESE E DEI CONSUMATORI**
correttezza e trasparenza nei rapporti
tra le imprese ed i consumatori

Garanzia di tutela
del consumatore
Arezzo

Ogni dettaglio e la documentazione citata è rinvenibile nelle pagine web
della Camera di Commercio (www.ar.camcom.it).



CONFINDUSTRIA TOSCANA SUE
Arezzo Grosseto Siena
Delegazione di Arezzo



CNA Arezzo
Associazione Provinciale



Confartigianato
IMPRESE AREZZO



CONFCOMMERCIO
IMPRESE PER L'ITALIA

FEDERCONSUMATORI
della Provincia di Arezzo
Associazione di difesa dei diritti dei consumatori AREZZO



ADICONSUM
AREZZO
Associazione Difesa
Consumatori e Antitrust
promossa dalla CNA



Confagricoltura
Arezzo

CONFAPI
AREZZO



UNIC
CONSUMATORI
1988 - 2008



Garanzia di tutela
del consumatore
Arezzo

Il marchio garantito dalla Camera di Commercio e dalle
associazioni dei consumatori e delle imprese

Per assicurare un mercato più trasparente ed informato,
regolato da norme chiare, conosciute e condivise.

Per accrescere la fiducia di imprese e consumatori/utenti.



Camera di Commercio
Arezzo

Presso la Camera di Commercio
in via Spallanzani, 25 - 52100 AREZZO
tel. 0575 303828-855-866 fax 0575 300953
e-mail: regolazione.mercato@ar.camcom.it
PEC: camera.arezzo@ar.legalmail.camcom.it
Orario al pubblico: da lunedì a venerdì h 8:45-12:45,
martedì e giovedì h 15:00-17:00 (è preferibile l'appuntamento).

Servizio regolazione del mercato
e tutela del consumatore



Camera di Commercio
Arezzo

Servizio regolazione del mercato e tutela del consumatore

IL MARCHIO A GARANZIA DEI DIRITTI DEL CONSUMATORE

È compito della Camera di Commercio contribuire al migliore funzionamento del mercato a livello provinciale attraverso la prevenzione della conflittualità e la rapida soluzione delle controversie.

Il marchio di garanzia è fra le iniziative promosse dall'Ente camerale per favorire condizioni di equilibrio e correttezza nel rapporto contrattuale tra imprese e consumatori/utenti.

*Insieme alle Associazioni dei consumatori e delle imprese della provincia, riunite nella **Consulta per la regolazione del mercato**, è stato costruito un sistema di riconoscimento per le imprese che garantiscono un soddisfacente standard di qualità nel rapporto con il consumatore/utente.*

*L'impresa aderisce al **Codice di condotta** del settore di appartenenza e si impegna a rispettarlo, ottenendo il diritto a fregiarsi del marchio di garanzia.*

*In particolare nei Codici di condotta si prevede il ricorso ad una **Commissione conciliativa paritetica** per la soluzione delle controversie: una procedura semplificata e rapida, senza aggravii e costi per l'utenza.*

Il fine ultimo a cui mira l'iniziativa è proprio quello di prevenire e regolare la conflittualità nell'interesse dei consumatori e delle stesse imprese.

Il Presidente della Camera di Commercio
Andrea Sereni

Come nasce il marchio

Le Associazioni di consumatori e di imprese della provincia hanno firmato con la Camera di Commercio una convenzione che istituisce il marchio di garanzia e ne disciplina l'uso.

Il progetto, su proposta dell'Ente camerale, è stato elaborato dalla **Consulta per la regolazione del mercato**, ove sono rappresentate le Associazioni dei consumatori e delle imprese, ed è il frutto di un confronto aperto tra le diverse posizioni per la ricerca del giusto equilibrio.

Funzionamento

Un regolamento disciplina l'uso del marchio di garanzia, che è riservato alle imprese che si impegnano ad osservare i Codici di condotta del settore di appartenenza.

L'Ente camerale, tramite la Consulta, gestisce il marchio e vigila sul mantenimento dei requisiti in stretta collaborazione con le Associazioni aderenti. Il sistema è improntato secondo criteri di gratuità, celerità e massima semplificazione.

Il marchio deve essere rinnovato di anno in anno e può esserne revocata l'attribuzione nel caso di accertata inosservanza del Codice di condotta.

Nelle apposite pagine web della Camera di Commercio (www.ar.camcom.it), oltre alla documentazione citata, compaiono gli **elenchi delle imprese che aderiscono al sistema**.

Codici di condotta

I Codici, approvati dalla Consulta RM per settore di attività economica, sono improntati a correttezza e trasparenza e conformi alle norme ed agli usi vigenti.

Oltre a norme generali di comportamento verso il cliente, i Codici contengono regole, specifiche per settore economico, per disciplinare gli aspetti maggiormente a rischio del rapporto contrattuale contemperando gli interessi contrapposti in gioco.

Conciliazione delle controversie

I Codici prevedono che ove a seguito di reclamo scritto non accolto insorga controversia tra il cliente e l'impresa, quest'ultima è tenuta ad esperire un tentativo di soluzione attraverso l'apposita Commissione Paritetica di Conciliazione del settore costituita presso la Camera di Commercio, ove la parte ne faccia richiesta.

Un apposito regolamento disciplina il funzionamento della Commissione paritetica di conciliazione.