



SPORTELLO EUROPEO DEI CONSUMATORI

La tutela dei consumatori transfrontalieri,
turisti, viaggiatori, internauti
nella Provincia di Trento



**Sportello
Europeo dei
Consumatori**

Sportello Europeo dei Consumatori (Sec)

Chi siamo

Lo Sportello Europeo dei Consumatori (SEC) nato nell'ottobre 2010 è il servizio di pubblica utilità che fornisce gratuitamente ai Consumatori della Provincia di Trento informazioni, consulenza e assistenza giuridica su questioni transfrontaliere, problemi relativi a viaggi, vacanze, trasporti e commercio elettronico.

Chi ci finanzia

L'attività del SEC è sostenuta dalla Regione Trentino-Alto Adige, Ufficio per l'Integrazione europea e gli aiuti umanitari per il tramite della Provincia Autonoma di Trento Servizio Commercio e Cooperazione, Ufficio Attività Commerciali, in virtù della Legge Provinciale n. 8/1997 sulla tutela dei consumatori.

Da chi siamo organizzati

Organizzato dal Centro Tutela Consumatori Utenti di Bolzano, opera in stretta collaborazione con il Centro Europeo Consumatori (CEC) di Bolzano e con le Autorità europee e nazionali. A livello locale collabora con il Centro di Ricerca e Tutela dei Consumatori e degli Utenti di Trento, per il perseguimento degli obiettivi enunciati nella "Nuova strategia per la politica dei consumatori 2007-2013", nel Codice del Consumo (D. Lgs. n. 206/2005) e nella legge provinciale sulla tutela dei consumatori (L.P. n. 8/1997).

A chi ci rivolgiamo

L'attività del Sec è principalmente rivolta alla tutela degli abitanti nella provincia di Trento ma riceve contatti anche da tutta Italia e nelle materie di sua competenza, partecipa a livello locale e nazionale alla diffusione e alla corretta applicazione della normativa comunitaria e internazionale a tutela del consumatore all'interno e al di fuori dell'Unione Europea.

Attività svolte

Attività di informazione

Vista la crescente mobilità dei consumatori, così come il crescente utilizzo di internet, il Sec si propone di fornire al consumatore le informazioni di base indispensabili e le principali regole di cautela da seguire durante l'acquisto e durante l'esecuzione di contratti aventi ad oggetto la vendita di servizi turistici, di servizi di trasporto e di beni a distanza all'interno e al di fuori dei confini nazionali. A tal fine il Sec elabora opuscoli informativi, pubblica articoli web e comunicati stampa sul proprio sito internet, organizza seminari, conferenze, giornate informative, effettua studi su tematiche di propria competenza e contribuisce alla massima diffusione delle informazioni a livello locale attraverso mezzi di diffusione di massa (quotidiani, radio e televisione) aggiornandosi quotidianamente sulle questioni di pubblico interesse.

Consulenza su singole problematiche

Il Sec attraverso personale qualificato risponde a richieste di informazioni specifiche in materia consumeristica nei settori di propria competenza, fornendo gli strumenti per far valere i propri diritti nelle controversie relative a contratti tra consumatori e imprenditori. In caso di denunce e reclami da parte di consumatori, il Sec offre consulenze di carattere giuridico, predispone lettere tipo e, ove necessario, si attiva contattando direttamente l'impresa per trovare una soluzione amichevole che soddisfi le esigenze del consumatore all'interno del quadro normativo di riferimento.

Informazioni in merito agli organi di risoluzione stragiudiziale (ADR)

Nel caso in cui il tentativo di accordo amichevole dovesse fallire, nonostante l'attività di mediazione svolta dal SEC, lo stesso proporrà il ricorso ad organi di composizione stragiudiziale (ADR) per la risoluzione delle controversie.

Le materie trattate

Le questioni transfrontaliere

Intese come tutte quelle questioni che coinvolgono consumatori ed imprenditori residenti in Paesi diversi. Soprattutto grazie alla stretta collaborazione con il Centro Europeo Consumatori di Bolzano, il SEC è in grado di intervenire su problematiche riguardanti i Paesi dell'Unione Europea, la Norvegia e l'Islanda velocizzando e riducendo i costi del reclamo.

Viaggi e vacanze

Inadempimenti di tour operator e agenzie di viaggio, richieste di risarcimento danni per vacanza rovinata, ritardi nei trasporti, cancellazione dei voli aerei, bagagli danneggiati o arrivati in ritardo. Il Sec è competente inoltre per informazioni, consulenza e assistenza nel settore alberghiero, sia per i consumatori trentini che per i consumatori italiani e stranieri che scelgono il Trentino come meta delle loro vacanze.

Il commercio elettronico

Il Sec interviene in tutti i casi di acquisto on-line di prodotti e servizi sia a livello nazionale che in operazioni transfrontaliere, fornisce indicazioni su come tutelarsi dalle truffe e su come districarsi tra le offerte presenti nella rete in tutta sicurezza, svolge indagini in merito alla correttezza delle informazioni riportate nelle singole offerte e procede in caso di violazione delle norme di riferimento alle dovute segnalazioni alle autorità competenti.



I nostri obiettivi

Le opportunità offerte dall'abolizione delle frontiere e dal mercato unico sono sicuramente positive per i consumatori, i quali trovano maggiore scelta nell'offerta di beni e servizi e imprese più competitive situate anche oltre frontiera. Tuttavia, in un mercato sempre più europeo, aumentano anche le difficoltà di trovare informazioni adeguate a causa di alcune difficoltà: differenti sistemi giuridici, problemi di comunicazione dovuti all'utilizzo di lingue diverse, differenti sistemi economici e culturali. Le difficoltà aumentano ancora in caso di insoddisfazione e conseguente reclamo. Il Sec in questo ambito si pone come anello di congiunzione tra imprese straniere e consumatore semplificando e facilitando le procedure di gestione dei reclami.

La tutela del consumatore nell'Unione Europea, così come in Italia, trova le sue origini nelle norme comunitarie ed internazionali ed è il frutto di un'apposita politica creata dalla Commissione Europea. Il Sec in questo ambito si propone di promuovere ai massimi livelli tale politica mediante la diffusione dei Regolamenti e delle Direttive che nel corso del tempo (integrate dalle sentenze della Corte di Giustizia dell'Unione Europea e dai decreti di attuazione nei singoli stati con la relativa giurisprudenza) hanno contribuito a definire i contenuti ed ad affermare le modalità di esercizio del diritto dei Consumatori

Il SEC di Trento, lavorando in stretta collaborazione con il Centro Europeo Consumatori di Bolzano e attraverso questo con gli altri 29 centri membri della rete europea dei centri europei dei consumatori (ECC-Net), si propone di operare affinché anche in Trentino i consumatori possano affrontare con maggiore fiducia le opportunità offerte dall'abolizione delle frontiere e dal mercato unico diventando attori sempre più partecipi e consapevoli e favorendo così lo sviluppo di un mercato più equilibrato e concorrenziale.



**Sportello
Europeo dei
Consumatori**

Quando ci trovate?

da LUNEDÌ a VENERDÌ
dalle 09:00 alle 13:00
e dalle 13:45 alle 17:00

Dove ci trovate?

SPORTELLO EUROPEO DEI CONSUMATORI

Via San Martino, 30 - 38122 Trento
tel./fax: 0461 262993
e-mail: sec@euroconsumatori.org
www.centroconsumatori.tn.it



0461 262993

PRONTO TURISTA

servizio di assistenza per viaggiatori

Presso il SEC - Via San Martino, 30
38122 Trento

