



ADR en Italia

Others possibilities to be known...
(in spite of being less used for consumer)

ARBITRATION

In Mediation or Arbitration Chambers
Clauses of previous engagement, jurisdictional value.
NB: Quite expensive!

MEDIATION

You have to go to mediation centers or authorized mediation societies. Your request is sent to the secretary of the Mediation and Arbitration Chamber
Duration: like 30 days
Costs: Maximum 80€ between you and the other party

At last you don't get a solution and you have to go to courts...

Per ulteriori informazioni, visita la nostra pagina web

www.adicae.net/justice

E chiedi tutti i materiali relativi al progetto



ITALIA

Come difendere i tuoi diritti di consumatore In Italia e in Europa

Associazioni Partner, contattateci!

-  **VSZ**, Belgio
www.vsz.be, ☎ 0032 87 59 18 55
-  **ASC**, Slovacchia
www.zss.sk, ☎ 00421 (0)905 719 874
-  **ADICAE**, Spagna
www.adicae.net, ☎ 0034 976 39 00 60
-  **CLCV**, Francia
www.clcv.org, ☎ 0033 156 543 210
-  **ADOC**, Italia
www.adoc.org, ☎ 0039 07 31 20 45 85
-  **LNCF**, Lituania
www.vartotojai.eu, ☎ 00370 52 16 68 34
-  **SKP**, Polonia
www.skp.pl, ☎ 0048 22 634 06 68
-  **APDC**, Portogallo
www.apdconsumo.pt, ☎ 00351 40 47 33
-  **Consumer.cz**, Repubblica Ceca
www.consumer.cz, ☎ 00420 224 811 111
-  **ANPCPPSR**, Romania
www.consumers-protection.ro, ☎ 0040 314 022 632



ADOC
Associazione nazionale per
la difesa e l'orientamento
dei consumatori



ADICAE
Asociación de Usuarios de
Bancos, Cajas y Seguros

Con il supporto finanziario di:



Commissione Europea per la
Giustizia, Libertà e Sicurezza

Oggi, è essenziale che i cittadini europei sappiano a quali organismi rivolgersi per risolvere i loro problemi con le aziende.

Questo può essere più complicato se vogliamo fare un reclamo in un altro Paese! Per renderlo più semplice, ADICAE, in collaborazione con 9 associazioni europee ha sviluppato il progetto "Informazione sull'accesso alla giustizia per i cittadini europei", che significa far conoscere e promuovere l'uso dei reclami processuali per i consumatori nei loro Paesi e in tutta l'Unione Europea.

Problemi dei consumatori da rivendicare in Europa

- ✓ Differenti leggi
- ✓ Differenti procedimenti
- ✓ Differenti lingue

IL LABIRINTO DEI TRIBUNALI



La risoluzione extragiudiziale delle controversie

Procedimento volontario, più veloce e gratuito.

Arbitrato, un arbitro prende una decisione che è vincolante per entrambe le parti.

Mediazione, una parte terza neutrale aiuta le parti a risolvere la loro controversia in modo soddisfacente per entrambe. Ma la decisione non è vincolante.

Ombudsman, protegge e difende i diritti fondamentali e le libertà dei cittadini.

Uffici pubblici del consumatore.

Non perderti nel fare un reclamo in Europa!

Se hai un problema con una compagnia di un altro Paese europeo:

- 1- Contatta la compagnia, via telefono o mail (che sarà una prova scritta).
- 2- Le Associazioni dei Consumatori faranno un reclamo in tuo nome.
- 3- Le reti europee esistono per rendere più semplice il procedimento:

ECC Net, Centri Europei dei Consumatori.

Agiscono come intermediari nelle denunce oltre confine in merito al consumo generale, e vi daranno accesso ai meccanismi extragiudiziali nell'Unione Europea. C'è un centro in ogni Paese membro.

Fin-Net.

Se vuoi fare un reclamo contro un fornitore di servizi finanziari straniero, attraverso questa rete potrai sporgere un reclamo nella tua lingua o in quella del contratto finanziario che hai sottoscritto. I suoi membri sono pubblici organismi di ogni Paese membro, specializzati nella risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Ulteriori informazioni su <http://europa.eu/>

Se non ottieni risultati in questi modi:

- ☛ Contatto con un legale. Fai attenzione alla durata e ai costi!
- ☛ Se siete ripetutamente vittime, andate in un'associazione per la difesa dei consumatori per provare a partecipare ad un'azione collettiva (i costi sono condivisi).

Acquisto a distanza

Se fai un acquisto a distanza, tramite internet, telefono, etc, hai i seguenti diritti:



- ▶ L'imprenditore deve presentare se stesso e lo scopo della sua attività dall'inizio (prezzo, caratteristiche tecniche, sistema di pagamento e cancellazione).
- ▶ E' necessario avere il consenso del consumatore.
- ▶ Puoi recedere senza penale, senza spiegazioni, entro 7 giorni lavorativi.
- ▶ Per la risoluzione dei conflitti sarà utilizzata la legge del Paese del fornitore, non quella del Paese del consumatore.



Italia

ITALY

Consumer, you don't always have to go to courts for your problems... You have other alternatives!

CONCILIATION

The extra-judicial procedure faster and cheaper

For the amicable solution of the controversies of economic nature
Beginning in the Commerce Chambers, Consumers Associations like ADOC or Conciliation Centers
Volunteer

Some problems with your bank? His complaints office doesn't satisfy you?

Go to OMBUDSMAN!

His decisions are used to be carried out.
FREE for controversies less than 5 165€
For controversies less than 50 000€.
Duration? Like 90 days.

**Contatta un'Associazione dei consumatori!!
Ti daremo informazioni e ti aiuteremo a difenderti**