

# CODICE DI CONDOTTA DEL PROFESSIONISTA

## Premessa

Il Codice di condotta è una convenzione di orientamento dei comportamenti del professionista con il consumatore – cliente, frutto di un accordo specifico. In vista di uno scopo comune, i soggetti appartenenti ad una Organizzazione Professionale concordano di adottare alcune norme di comportamento. Il Codice di condotta è uno strumento utile di regolazione del mercato perché esplicita i criteri guida e le regole da rispettare per il singolo professionista che aderisce ad una Organizzazione.

Il Codice di condotta deve essere vissuto come un'opportunità che va nel senso dell'interesse generale del professionista e del consumatore – cliente.

Tale attività è realizzata e risponde a quanto previsto dalla Legge n. 4 del 14 gennaio 2013 -Disposizioni in materia di professioni non organizzate – Gazzetta Ufficiale n. 22 del 26 gennaio 2013. In particolare tale attività si inserisce nell'ambito delle iniziative dello Sportello del Consumatore (art. 2, comma 4 della legge n. 4 del 14 gennaio 2013).

## L'impegno del rispetto del Codice di condotta è necessario e utile per:

- Assicurare equità nelle transazioni tra consumatore – cliente e professionisti per garantire equilibrio nella concorrenza;
- Migliorare la qualità del rapporto tra consumatore – cliente e professionista;
- Garantire la tutela del consumatore – cliente;
- Contribuire alla crescita dell'intera società civile nella direzione di assicurare la sostenibilità dell'economia;
- Affermare il diritto del consumatore - cliente a ricevere una condotta trasparente da parte del professionista;

## L'impegno del rispetto dei principi e dei valori del Codice di condotta da parte del professionista in riferimento a:

- Competenza e bagaglio di conoscenze, esperienza e abilità nella materia specifica;
- Assunzione di responsabilità sulle conseguenze di proprie decisioni, azioni e omissioni;
- Riconoscimento dei principi di giustizia e imparzialità rispetto a quanto dovuto a ciascuna delle parti coinvolte nell'attività professionale;
- Mantenimento di una condotta sincera e coerente basata su onestà e lealtà;
- Rispetto della libertà di scelta e sostenibilità etica.

## A tale proposito il professionista mette in condizione il consumatore – cliente di verificare:

- Le informazioni riguardanti la specifica professione definite dall'Organizzazione di appartenenza;
- La documentazione o curriculum vitae del professionista relativa alla sua formazione professionale (*Titolo di Studio, Specializzazione, Esperienza Documentata e Supervisione*);
- Il livello di Certificazione Professionale del professionista;
- Se il professionista, cui ci si rivolge, ha ottemperato all'aggiornamento obbligatorio;
- Se i contenuti pubblicitari (specificare) sono veritieri.

Per facilitare l'espletamento dei suddetti requisiti il consumatore può contattare l'Organizzazione di appartenenza del professionista, indicando nome, cognome e numero di registrazione del professionista che lo stesso è tenuto a fornire.

## **L'Organizzazione professionale contribuisce allo sviluppo del mercato garantendo:**

- Rappresentatività e autorevolezza;
- Lo sviluppo di una politica associativa di riferimento per l'etica professionale;
- La conoscenza dei principi etici, deontologici e di condotta presso i propri professionisti;
- L'informazione all'utenza sui criteri e i diritti da esigere dal professionista;
- La possibilità di esercitare il controllo sull'applicazione e il rispetto dell'etica professionale e del codice di condotta;
- L'informazione e la sensibilizzazione dell'utenza (in accordo con l'ACU-Associazione Consumatori Utenti);
- La realizzazione l'aggiornamento dei professionisti aderenti anche in relazione ad un comportamento etico e di condotta qui definito, ponendolo come requisito vincolante di ammissione e iscrizione all'organizzazione professionale;
- L'organizzazione di eventi volti a sviluppare la consapevolezza sul tema dell'etica e della buona condotta.

## **Il codice di condotta si articola in:**

### **LA CARTA DEI DIRITTI DEL CONSUMATORE-UTENTE DELLE PRESTAZIONI DEI PROFESSIONISTI DI ..... REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE – PROCEDURA SPERIMENTALE CON VALIDITA' ANNUALE**

#### **RECLAMI E CONTENZIOSI**

Ogni reclamo e contenzioso potrà essere demandato o all' ACU-Associazione Consumatori Utenti o all'Organizzazione del professionista nell'ambito delle attività dello Sportello del consumatore come annunciato dalla Legge n. 4 del 14 gennaio 2013 -Disposizioni in materia di professioni non organizzate – Gazzetta Ufficiale n. 22 del 26 gennaio 2013

#### **CONDOTTA**

Il professionista nell'espletamento della sua professione assicura al consumatore - cliente quanto segue.

- I dati del professionista;
- Il luogo di svolgimento della prestazione,
- Che cosa è e a cosa serve il suo lavoro;
- L'inquadramento del suo tipo di pratica e i relativi riferimenti legislativi (là dove esistono);
- L' indicazione dei benefici del Suo intervento;
- I tempi indicativi dell'intervento;
- La frequenza e durata degli incontri (laddove previsti);
- I costi e le modalità di pagamento;
- I tempi da rispettare per il rinvio degli appuntamenti;
- La disponibilità di presa in carica e gli eventuali tempi di attesa per l'accoglimento della sua richiesta o l'inizio dell'intervento;
- Il settore di intervento, il modello e la metodologia utilizzata dal professionista;
- Il segreto professionale;
- i diritti alla raccolta, trattamento e conservazione dei dati personali e sensibili sulla base della normativa vigente.

Il consumatore – cliente ha inoltre il diritto di:

- Scegliere anticipatamente se autorizzare per iscritto eventuali fotografie, registrazioni video audio, etc. che lo coinvolgano ( quando il professionista lo ritenga utile all'intervento);
- Essere garantito per ciò che riguarda la privacy e la riservatezza;

- Avere copia del Codice di condotta, della Carta dei diritti, del Regolamento di conciliazione e del tariffario al netto di IVA;
- Conoscere, anche durante il primo contatto telefonico, il costo complessivo per la prestazione richiesta.

Presidente dell'Associazione Professionale ...

Presidente Nazionale e Legale Rappresentante ACU-Associazione Consumatori Utenti